

5.0 Procesos y Clientes

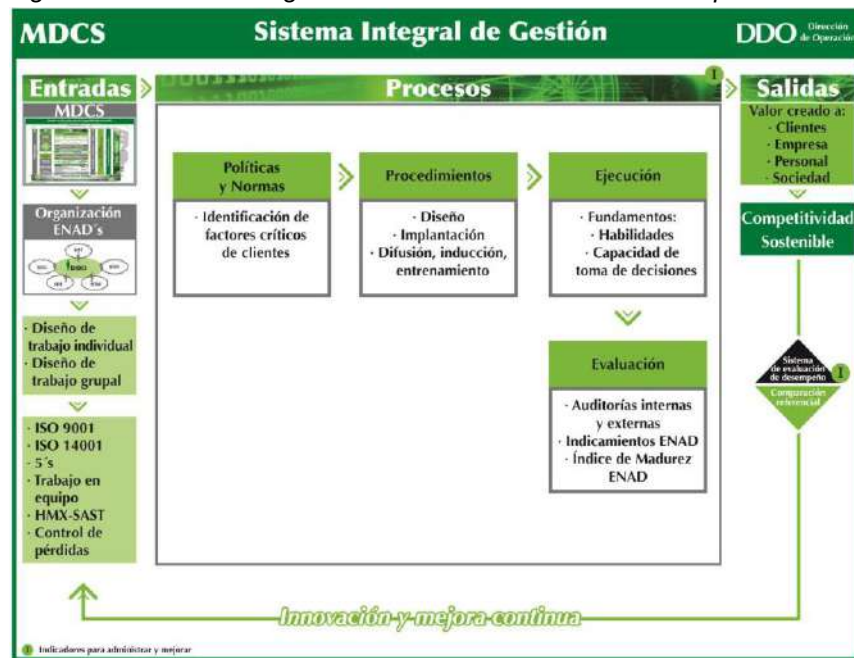
5 a. Se diseñan, gestionan y mejoran los procesos conforme a la estrategia establecida.

Planteamiento / Enfoque

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: Al Sistema integral de gestión.	Grupos de interés involucrados: Clientes.
Objetivos relacionados: 1, 2,3 y 4 (Ver Tabla 1.2).	Subcriterios relacionados: 6a y 6b.	Innovación: Sistema integral de gestión.

Nuestros clientes constituyen la razón de ser de la CFE-DDN, la satisfacción de sus requisitos, necesidades y expectativas determina el impulso que nos lleva a gestionar de manera eficiente los recursos, sistemas y procesos necesarios para su cumplimiento, así como para crear un valor superior al cliente. Este enfoque ha conducido a la implementación de sistemas y procesos que impulsan la competitividad organizacional a través del desarrollo tecnológico e innovación en procesos y servicios al cliente. La CFE-DDN tiene establecidos diversos sistemas y procesos definidos, que le permiten identificar y conocer profundamente el mercado eléctrico en el cual participamos y los distintos tipos de clientes, así como brindar una relación integral de alto valor agregado, orientada a incrementar constantemente su satisfacción. Los sistemas y procesos de clientes están relacionados a sistemas tales como: reflexión estratégica, desarrollo del personal, gestión integral y mejora de procesos, entre otros, contribuyendo al cumplimiento los objetivos, estrategias e iniciativas contenidos en el mapa estratégico y en los planes operativos de la CFE-DDN. Como parte fundamental del Sistema Integral de Gestión para liderar y operar la organización con determinación de mejorar continuamente su desempeño en el largo plazo, se enfatizó en el involucramiento del personal en todos sus niveles, razón por la cual son la esencia de la organización y que su total involucramiento posibilita el uso de sus habilidades en beneficio de la misma.

Figura 5.1 Sistema Integral de Gestión de la Dirección de Operación



La representación gráfica del sistema se muestra en la figura 5.1. Integra sistemas los cuales sirven de plataforma para **definir, revisar, documentar, comunicar y formar al personal** en la aplicación de los procesos. **Sistema de gestión de calidad.** - bajo la norma ISO-9001:2015.

Sistema de gestión ambiental. - bajo la norma ISO-14001:2015.

Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. - bajo la norma NMX-SAST-001:2008.

Mejora del ambiente de trabajo 5'S

Trabajo en equipo. - mediante equipos naturales de alto desempeño ENAD's.

Ingeniería de Calidad. - Mantenimiento basado en: condición, confiabilidad, desempeño, Seis sigma, Control Estadístico de Procesos CEP, Diseño experimental industrial DOE, Despliegue de la Función de Calidad QFD.

La Dirección de Operación de la CFE

proporciona regularmente su producto a través de la cadena productiva, de tal manera que satisfaga los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización, y ha determinado las partes interesadas y sus requisitos que son pertinentes al Sistema Integral de Gestión. Para esto, registramos la identificación de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas, así como el mecanismo para su atención (Ver tabla 2.2 criterio Estrategia). Los centros de trabajo realizan el seguimiento y revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes de acuerdo a los indicadores asociados.

Despliegue

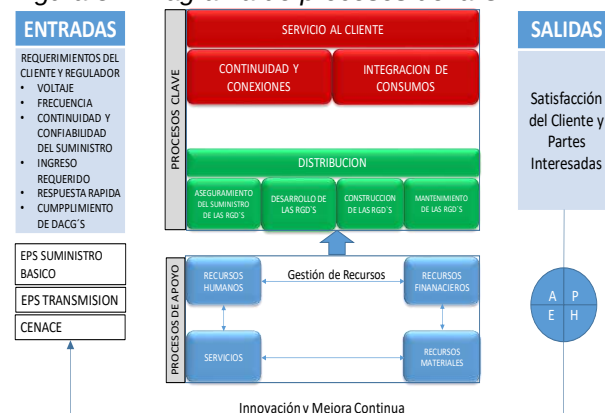
Aplicación: En todos los procesos de clientes.	Alineación: Al Sistema integral de gestión.	Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.
---	--	---

El alcance del SIG en nuestra CFE-DDN se mantiene como información documentada y está disponible para las partes interesadas. El SIG se mantiene con el fin de **diseñar, gestionar y mejorar los procesos para aumentar el valor percibido por los clientes y las partes interesadas.** Para determinar los límites y la aplicabilidad del SIG, se tomó en consideración: a) Las cuestiones externas e internas del contexto de la organización, b) Los requisitos de las partes

interesadas y c) El producto de la organización. En la CFE-DDN se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema Integral de Gestión (SIG), incluidos los procesos necesarios de acuerdo con los requisitos de las normas involucradas. De igual forma se han definido los procesos necesarios para el SIG y su aplicación a través de toda la organización. En Comisión Federal de Electricidad se cuenta con una cadena de valor formada por los procesos de: Generación, Transmisión, Despacho y Control de Energía, **Distribución** y Suministro Básico; del proceso de Distribución se integra nuestra División de Distribución Norte con el objetivo de Distribuir la energía eléctrica a los diversos segmentos de mercado.

Los Procesos de Distribución y Servicio al Cliente de Energía Eléctrica tiene como propósito **planear, diseñar y entregar la propuesta de valor a los segmentos de clientes**, propiciando la generación de desarrollo de capacidades diferenciadoras y mejorar la competitividad, enfocados en los valores críticos de su satisfacción, para cumplir la misión social y de negocio, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y la competitividad de nuestros clientes, impulsando el desarrollo económico y la calidad de vida de las comunidades de influencia. Estos procesos entre otras actividades administran la operación, mantenimiento y conservación de la red eléctrica de baja, media y alta tensión, así como el servicio al cliente, contribuyendo a mejorar la satisfacción de nuestros clientes, **impulsando el desarrollo económico y la calidad de vida de las comunidades de influencia** tal como se ilustra en la figura 5.2.

Figura 5.2 Diagrama de procesos de la CFE-DDN



Como se ilustra en la figura 5.3, los procesos clave identificados son los siguientes:

Figura 5.3 Procesos clave identificados

Procesos clave / Descripción	Indicador(es)
Servicio al Cliente	
Continuidad y Conexiones. Realizar conexiones de nuevos servicios en baja tensión, asegurar la oportunidad del restablecimiento del suministro de energía eléctrica en baja tensión y realizar las modificaciones de acometida y medidor solicitadas por el usuario	Cumplimiento de los Compromisos de Servicio de la CRE
Integración de Consumos: Asegurar la correcta integración de consumos de energía eléctrica de los centros de carga.	Calidad de la Facturación
Distribución	
Aseguramiento del Suministro del Sistema Eléctrico: Monitorear, Controlar, Analizar y Restablecer el Sistema Eléctrico de Distribución, manteniendo en condiciones normales la continuidad, calidad y seguridad, cumpliendo con la normatividad y reglamentación vigente y atendiendo los requerimientos del cliente	Índice de Duración Promedio de Interrupciones del Sistema SAIDI
Desarrollo de las RGD. Definir mediante estudios de ingeniería los proyectos de inversión que permitan atender en forma oportuna las necesidades de infraestructura eléctrica a corto y largo plazo que aseguren la eficiencia de las Redes Generales de Distribución.	Estudios del Mercado Eléctrico / Plan Rector / TASP
Construcción de RGD: Asegurar la óptima construcción de una obra derivada de una solicitud de servicio de Energía Eléctrica o del Programa de Obras autorizado.	COC Cumplimiento Programa de Obras
Mantenimiento de las RGD. Asegurar la eficacia del mantenimiento de las Redes Generales de Distribución para garantizar la calidad y confiabilidad del suministro.	Eficiencia de Distribución ED

Las principales actividades de los procesos productivos de la empresa, se encuentran disponibles en las diferentes plataformas que nuestra CFE-DDN ofrece; la Alta Dirección de la Organización se asegura de que las responsabilidades y autoridades del personal se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización a través de uno o varios de los siguientes documentos: a) Procedimientos generales, b) Perfiles de puesto, c) Manuales de procedimientos administrativos, d) Cuadro de facultades y responsabilidades y e) Manual de organización básica. Por lo que respecta a la incorporación de los proveedores en las mejoras de innovación, ya comentamos como gestionamos a los mismos en el subcriterio 4 e, derivado de lo anterior, nuestro socio estratégico es el área de EPS Transmisión. La alineación es contra el objetivo estratégico que compartimos: "Garantizar el abasto del suministro eléctrico" y la administración es a través de contratos cliente - proveedor y de encuestas de desempeño hacia mandos Directivos, Medios y personal Operativo. Uno de los principales socios estratégicos es LAPEM para desarrollar alianzas con los proveedores para contribuir a ser certificados y formar oportunidades de negocio que les permitan a las empresas ser competitivas en su entorno. LAPEM cuenta con mecanismos de control de aquellas empresas que no obtuvieron la certificación en su primer intento para su rastreabilidad (seguimiento). El Departamento de Abastecimientos coordina y se asegura que todo proveedor de insumos principales que entregue equipos y materiales en nuestros almacenes, presente sus avisos de prueba avalados por LAPEM en cada entrega de bienes.

ALIANZA	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Comité Regional de Confiabilidad	Tetramestral	Dar a conocer la problemática más relevante en el ámbito de la Región y División Norte, las principales problemáticas operativas, Informe de indicadores, Estatus de puesta en servicio y energización de nuevas obras.
Reuniones de Proceso de Protecciones	Tetramestral	Resolver problemática operativa y establecer estrategias para asegurar la confiabilidad de la operación del sistema eléctrico Transmisión-Distribución.
Reuniones del Comité del SAIDI	Según Requerimiento	Ante la ocurrencia de un disturbio o falla que afecte a ambas empresas y que este genere SAIDI, las partes deben reunirse para deslindar responsabilidades y definir la entidad a la cual se afecte el indicador en mención.
Declaratoria de Emergencia	Según Requerimiento	Ante la ocurrencia de eventos climatológicos extraordinarios las Empresas emitirán una declaratoria de emergencia mediante la cual deberá existir mutuo apoyo en cuanto a recursos materiales y humanos para atender la emergencia de la manera más ágil y restablecer el servicio a la mayor brevedad posible.

asociados con las actividades que realizan. La versión digital actualizada de dichos procedimientos se encuentra publicada en el Iso Archiver de la CFE-DDN para su consulta y aplicación por las partes interesadas.

En la CFE-DDN se tienen establecidos diferentes mecanismos mediante los cuales los Líderes de la Organización y el personal operativo y de apoyo se aseguran de que **el trabajo diario contribuye al logro de los objetivos** y por ende de la estrategia definida por la organización, todo esto se lleva a cabo con el Procedimiento de Consulta, comunicación, participación y toma de conciencia P-1020-004, mismo que ayuda a establecer los mecanismos para la comunicación organizacional para llevar a cabo la toma de conciencia, participación y consulta de las partes interesadas de la organización. Así mismo a través de reuniones de ENAD's se asegura la contribución al logro de los objetivos de la empresa, Reunión de Inicio de Jornada, Reunión Semanal de Seguridad, Reunión de Inicio de Maniobra, Reunión mensual de los ENAD's para revisar el cumplimiento de las metas de sus factores de Éxito. Cada uno de los colaboradores es consciente de su aportación al logro de los propósitos de la organización, en el sistema de informalización Hermes se cuenta con un apartado en el Syllabus individual donde el colaborador redacta de manera personal como contribuye al logro de la misión y de los propios objetivos de la empresa. Todo lo anterior se registra y documenta mediante reportes impresos o sistemas digitales mediante los cuales se lleva control de las actividades mencionadas.

En la CFE-DDN se cuenta con **metodologías para la monitorización de los procesos**, con el fin de ayudar a la organización a medir y sobre todo identificar aquellas áreas de oportunidad en las cuales los procesos pueden enfocar sus esfuerzos con el fin de dar atención y satisfacer de manera integral aquellas necesidades y expectativas de nuestros clientes, como se ilustra a continuación:

Actividad / Responsable	Descripción	Alcance	Grupo de Interés
Mecanismos para evaluar los procesos			
Auditorías internas y externas / Departamento de Competitividad	Revisiones a los procesos tanto internas como externas, para evaluar los procesos.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Corporativo Nacional
Reuniones de Revisión por la Dirección / Grupo Directivo	Reuniones en las que el comité directivo evalúa, analiza y mejora los procesos a través del seguimiento de los indicadores.	Directivos de la CFE-DDN	Corporativo Nacional
Supervisión de los Procesos / Corporativo Divisional	Revisión a los procesos de la CFE-DDN de acuerdo a un programa de visitas por parte de personal del corporativo Nacional aplicando las guías de supervisión.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Corporativo Nacional
Mecanismos para analizar los procesos			
Acciones Correctivas y preventivas. / Jefe Depto. de Competitividad	Se utilizan herramientas estadísticas de análisis y planeación como paretos, diagramas causa-efecto, gráficas de control y en casos específicos análisis determinados dentro de los procedimientos de cada punto para el análisis y mejora.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Corporativo Nacional
Encuesta de Satisfacción a Clientes y Personal / Subgerencia Comercial y Trabajo	Mecanismos diseñados para utilizar la información y el análisis en las estrategias de mejora en los procesos encaminado a los clientes y Recursos Humanos.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Sociedad y Personal
Fichas de Proceso / Responsables de los Procesos	Las fichas de proceso están estructuradas para efectuar el análisis de acuerdo al rango de aceptación de cada variable establecida.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Corporativo Nacional
Mecanismos para mejorar los procesos			
Micronegocios / Líder de micronegocio	Seguimiento a los factores de éxito del micronegocio.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Corporativo Divisional
Proyectos de Mejora e Innovación / Jefe Depto. Competitividad Divisional	Integración de personas desarrollando innovaciones tecnológicas para analizar y mejorar los procesos.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Corporativo Divisional
Comparación referencial / jefes de Departamento	Benchmark con otras divisiones para evaluar y analizar los procesos.	Todos los procesos de la CFE-DDN	Corporativo Divisional
Consejos Consultivos	Mecanismo de interacción con los diversos grupos de interés de la sociedad contribuyendo para mejorar la competitividad del entorno municipal.	Directivos de la CFE-DDN	Sociedad

Para **analizar los procesos y encontrar las fuentes de variación** y reducir los costos asociados a los desperdicios, llevamos a cabo acciones preventivas y correctivas que tenemos dentro de nuestro Sistema Integral de Gestión en el Procedimiento para producto no conforme, no conformidades, acciones correctivas y preventivas (P-1020-005) que tiene el objetivo de establecer **la metodología** para la identificación y tratamiento del servicio no conforme y otras fuentes de no conformidades; así como para documentar no conformidades reales, no conformidades potenciales, observaciones o propuestas para mejorar, planificar, implementar y dar seguimiento a las acciones enfocadas a eliminar las causas de las no conformidades que se detectan en los procesos y así prevenir su recurrencia u ocurrencia. Para ello, tenemos

establecido un Sistema de Control de Acciones Correctivas y Preventivas (SICACYP), en el cual están registrados los responsables del proceso por niveles dentro de la CFE-DDN.



Este sistema permite documentar de acuerdo a los resultados de las variables de control de los procesos y su desempeño no conformidades reales o potenciales pasando por diferentes etapas:

0. Acciones inmediatas.
1. Recopilar información.
2. Análisis de datos apoyados de herramientas estadísticas.
3. Determinación de acciones para evitar la recurrencia.
4. Ejecución de acciones, programa con fechas y responsables.

5. Documentación de acciones, evidencias de las acciones ejecutadas.

Este proceso incluye la verificación por un tercero ajeno al proceso que pueda evaluar la efectividad de las acciones de acuerdo a los análisis y acciones presentadas. Este sistema permite dar seguimiento de forma oportuna a través de reportes ejecutivos, mismos que son utilizados como insumos en las reuniones de revisión por la dirección. Esta herramienta resulta de gran apoyo para los procesos en la realización de los análisis con el uso de herramientas de manera metodológica y dando seguimiento durante su ejecución, así como para reportes de avances. Referente a los fenómenos naturales, seguimos de conformidad el Diagnóstico de Peligros e Identificación de Riesgos de Desastres en México y el Atlas Nacional de Riesgos de la República Mexicana, elaborado por el Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED) del Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC). En México nos encontramos sujetos a una gran variedad de fenómenos destructivos o perturbadores de origen natural de tipo geológico y de tipo hidrometeorológico como es la actividad sísmica y volcánica, así como por ciclones tropicales, vientos intensos, lluvias torrenciales, inundaciones y deslaves, entre otros.

Cabe mencionar que para la atención de este tipo de eventos de la naturaleza, contamos con planes de desastre y contingencia bien definidos, con el objeto de lograr el restablecimiento del servicio de energía eléctrica en el menor tiempo posible. De esta manera garantizamos que desde el diseño los procesos no generen un impacto negativo al medio ambiente. Los requerimientos y responsabilidades se encuentran documentados en los siguientes procedimientos establecidos (entre otros):

Procedimientos administrativos para la atención de desastres; Procedimiento para la atención previa al impacto; Procedimiento para la atención del desastre con recursos propios; Procedimiento para la atención del desastre con el grupo de apoyo administrativo; Procedimiento para el abastecimiento en caso de desastre con recursos locales. Procedimiento para la atención de casos fortuitos y/o de fuerza mayor utilizando contratistas locales; Procedimientos administrativos para la atención de situaciones provenientes de casos fortuitos y de fuerza mayor que afecten el servicio público de Energía Eléctrica. En nuestra CFE-DDN, además de los procedimientos anteriores y como parte de nuestro Sistema Integral de Gestión, hemos desarrollado estudios de prevención de riesgos, identificación de aspectos e impactos ambientales, identificación y evaluación de peligros, que nos han permitido determinar posibles situaciones de emergencia e implementar programas de protección civil, mismos que consideran la formación, capacitación y entrenamiento de brigadas; elaboración de planes de emergencia y la ejecución de simulacros; la gestión de los recursos necesarios; la coordinación con entidades de apoyo externas; encaminados a salvaguardar la integridad del personal e instalaciones, proteger la continuidad de las operaciones y la recuperación en caso de desastres.



Tomando como base la identificación de aspectos e impactos ambientales, peligros y áreas de riesgo, se lleva a cabo un análisis, ponderando la potencial ocurrencia de emergencias por factores de origen geológico, hidro-meteorológico, químico, sanitario o socio-organizativo; de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia y magnitud del riesgo se establecen "Planes de atención a emergencias", a fin de probar la eficacia de los planes y evaluar la capacidad de respuesta de las brigadas se llevan a cabo simulacros, donde se determina si existen desviaciones entre lo planeado y la atención prestada a la situación simulada, de presentarse este caso se modifican los planes a fin de adaptarlos y mejorar el desempeño ante una situación real. En caso de que llegara a presentarse una emergencia real, se documenta el desarrollo de la misma y los mecanismos utilizados para su atención; los planes de emergencia documentados consideran en su estructura: Objetivo, alcance, responsabilidades, flujo de comunicación, evacuación, rescate y primeros auxilios, combate y extinción, protección de la continuidad de la operación, evaluación de daños, rehabilitación y plan de vuelta a la normalidad, todas estas actividades son administradas a través del Sistema digitalizado de Protección Civil y que en tiempo real, permite monitorear los avances y cumplimientos de estas importantes actividades

de prevención en todo el ámbito de la Comisión Federal de Electricidad. Adicionalmente para gestionar el riesgo a que están expuestas las instalaciones, equipos y sistemas de los centros de trabajo, anualmente se realizan de manera muestral estudios de prevención de riesgos por parte de inspectores de reaseguro internacional que definen el nivel de seguridad. Una vez que se detecta un riesgo potencial, para la infraestructura eléctrica, la Dirección de Operación, alerta a todos sus procesos; así como al personal de Subdirecciones que pertenecen a otras Direcciones, como son La Subdirección de Construcción, a la Unidad de Administración de Riesgos, Órgano Interno de Control, Unidad de Transportes Aéreos. Lo anterior se realiza, mediante una declaratoria de emergencia, contemplado en el “Manual Institucional de Procedimiento Administrativos, para la atención de desastres y casos fortuito y/o de fuerza mayor” de fecha 11 octubre de 2009. Este proceso se ha documentado en el Plan de Atención de Emergencias y consta de 3 etapas: I.- Acciones Previas, II.- Pronóstico de Impactos y III.- Restablecimiento del Servicio.

Con este proceso aseguramos una respuesta inmediata para la vuelta a la normalidad del servicio en el menor tiempo posible, lo que ha permitido reducir estos tiempos ante cada nueva contingencia atendida, integrando acciones de mejora a cada punto una vez evaluadas las actividades desplegadas y sus resultados. En la CFE-DDN mantenemos un proceso **de innovación y mejora continua** por lo cual definimos proyectos alineados a nuestros objetivos estratégicos los cuales son revisados continuamente para validar el nivel de madurez de los mismos y el impacto que tienen éstos en nuestros procesos para el beneficio de nuestros grupos de interés. En la Tabla 5.1 se muestran algunos de los proyectos más destacados.

Tabla 5.1 Proyectos de innovación

Área	Proyecto
Estrategia	Sistema Integral de Planeación Operativa de Distribución (SIPOD).
	Programa Operativo Anual (POA)
Liderazgo	Sistema de evaluación del conocimiento (SIECO).
	Participación en Premios de calidad y competitividad
Responsabilidad Social	Sistema de Gestión Ambiental y Social (SIGAS).
	Obras dentro y fuera de la CNCH, Mejorar el Grado de Electrificación.
	AMI (Analizador de Medios Informativos).
Procesos y Clientes	Sistema Monitrab (Sistema de monitoreo de los trabajadores).
	Help-Desk.
	Sistema de Quejas y Emergencias.
	Sistema Integral de Alarmas y Restablecimiento (SIARE).
	Sistema de notificaciones (SINOT WEB).
	Sistema de Materiales Críticos.
Recursos Humanos	Sistema para la elaboración de perfiles y baterías de capacitación” SIEPECA.
	“Sistema de Capacitación en Actividades Sustantivas”
	Sistema de capacitación a distancia” SIC@D.
	Convenio de corresponsabilidad.
Tecnologías de la Información	Verificación en Media Tensión (VEMET).
	Reporteador SICOSS (Repsicoss).

Evaluación / Revisión

Medición: En toda la organización. Ver subcriterios 6a, y 6b.	Aprendizaje: Nos comparamos de manera periódica para identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.	Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.
--	--	---

Para garantizar las posibilidades de éxito en los proyectos, evaluamos los riesgos asociados de acuerdo a las necesidades de disponibilidad de presupuesto y utilización de los mismos, buscando en primera instancia el costo-beneficio, así como el impacto favorable en nuestros indicadores de gestión, creando una mejora sustancial en los procesos operativos que se traduce en un incremento en la satisfacción de nuestros clientes. Uno de los mecanismos que utilizamos para el seguimiento, evaluación y mejora de los mismos es por medio de las reuniones de los ENAD's en las cuales todos los integrantes aportan ideas y recomendaciones que son fundamentales para garantizar el éxito de los proyectos. Para garantizar que nuestra cultura de innovación permanece en el futuro, nuestro sistema de innovación evolucionará a una plataforma la cual nos permitirá concentrar todas aquellas ideas, proyectos y mejoras que ayuden a mantener a nuestra organización como la referente a nivel nacional.

- Módulo de Atención de Solicitudes de Servicio con Terminal Portátil (MASTP)
- Sistema de Notificaciones de Ajuste (SINOT WEB)
- Sistema Síntesis de Prensa
- Dispositivo Antifauna (ProtecTom)
- Sistema Informático de Seguridad e Higiene (SISH)
-

En la CFE-DDN generamos y seleccionamos sistemáticamente ideas para la innovación de los procesos mediante la plataforma llamada: “Contribuciones a la Innovación”, promoviendo así a los trabajadores a crear, generar e implementar ideas que surjan en base a alguna necesidad o problema en su área de trabajo, así como también la difusión de soluciones o innovaciones implementadas para las áreas en común. En esta plataforma, nos apoyamos para realizar comparaciones referenciales y nos permite conocer cuáles son las mejores prácticas y la solución a algunas formas de realizar cierto tipo de trabajos implementados por algunos de nuestros compañeros. También realizamos comparaciones referenciales con organizaciones ganadoras del Premio Nacional de Calidad para fortalecer nuestras prácticas y sistemas. Los mecanismos que utilizamos son visitas, asistencia a exposiciones y congresos, participación en programas de maestrías y doctorados entre otros.

5b. Se diseñan y desarrollan productos y servicios basados en las necesidades y expectativas de los clientes.

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: Al Modelo de valor creado al cliente.	Grupos de interés involucrados: Clientes.
Objetivos relacionados: 1, 2,3 y 4 (Ver Tabla 1.2).	Subcriterios relacionados: 6a y 6b.	Innovación: Mecanismos de satisfacción del cliente.

Tipos de Segmento y su alcance		Descripción
Doméstico 89.0%	Persona Física o Moral que hace uso de la energía eléctrica previo contrato celebrado por ambas partes. Uso exclusivamente doméstico, cualquiera que sea la carga conectada, individualmente a cada residencia, apartamento, apartamento en condominio o vivienda.	
Comercial 8.0%	Persona Física o Moral que hace uso de la energía eléctrica previo contrato celebrado por ambas partes para uso general de pequeñas empresas.	
Industrial 1.0%	Persona Física o Moral que hace uso de la energía eléctrica previo contrato celebrado por ambas partes para uso general de medianas y grandes industrias.	
Servicios 1.0 %	Suministro de energía eléctrica para el servicio a semáforos, alumbrado y alumbrado ornamental por temporadas, de calles, plazas, parques y jardines públicos, para servicio público de bombeo de aguas potables o negras y servicios temporales.	

Agrícola 1.0%	Servicios baja y media tensión que destinen la energía para el bombeo de agua utilizada en el riego de tierras dedicadas al cultivo de productos agrícolas y al alumbrado del local donde se encuentre instalado el equipo de bombeo.
--------------------------	---

Despliegue

Aplicación: En todos los procesos de clientes.	Alineación: Al Sistema integral de gestión.	Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.
---	--	---

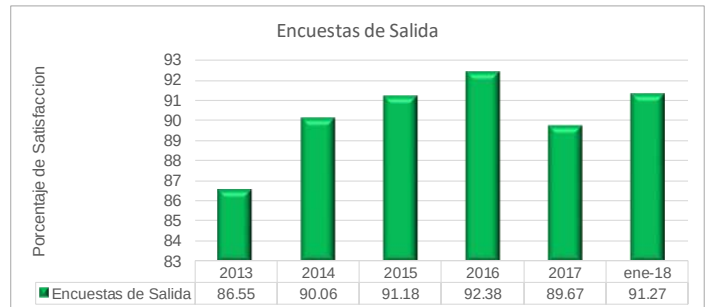
La libre competencia en la actividad de comercialización que establece la reforma energética permitirá a CFE ofrecer productos y servicios diferenciados para cada segmento de clientes en el mercado de energía. La satisfacción de nuestros clientes se ha convertido en un factor fundamental para nuestra participación en el mercado con esta finalidad, operamos como parte del MDCS un Modelo de Valor creado al Cliente y un Sistema para la medición de la satisfacción del cliente que integra las herramientas comerciales operativas que tienen por objeto **adquirir información para determinar las necesidades y expectativas de los productos y servicios tanto en la actualidad como en el futuro.**

Evaluación / Revisión

Medición: En toda la organización. Ver subcriterios 6a, y 6b.	Aprendizaje: Nos comparamos de manera periódica para identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.	Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.
--	--	---

Algunos de los mecanismos con los que contamos para medir la satisfacción del cliente son:

Encuestas de Salida, en estas encuestas se evalúa el nivel de satisfacción de los clientes respecto a los procesos más representativos del negocio, además de ser una plataforma para una **recogida ágil de quejas y reclamaciones de los clientes**. La mecánica de evaluación es la siguiente: tomando como muestra las solicitudes de servicio de los clientes que ya fueron atendidas, el Centro de Atención Regional de manera cruzada cuestiona al cliente sobre la atención recibida, a través de encuestas normalizadas. Para tal fin se cuenta con el Sistema de Nacional de Encuestas de Salida, las cuales a partir del año 2017 la empresa CFE Suministro Básico realiza y retroalimenta mediante reuniones quedando plasmadas en minutas de acuerdos y compromisos.



Durante el año 2017, se realizó un total de 3,296 encuestas telefónicas en la CFE-DDN con un resultado de 89.67% de satisfacción de nuestros clientes, **Al cierre de enero 2018 se mejoró la satisfacción del cliente al 91.27%.** Encuestas CIER se realizan anualmente a través de la Comisión de Integración Energética Regional de Satisfacción del Cliente Residencial Urbano (CIER) en coordinación con el Instituto Innovare, realizan la encuesta junto a los clientes de 39 distribuidoras asociadas y 3 invitadas, en 8 países de América del Sur y 3 de América Central, contando en estos momentos con resultados Satisfacción del Cliente para realizar benchmarking a nivel internacional, el objetivo primordial de estas encuestas es conocer la percepción del cliente respecto de los servicios proporcionados relacionados con el suministro de Energía Eléctrica y el Proceso Comercial, además de identificar las áreas de oportunidad en el servicio y la atención al cliente.

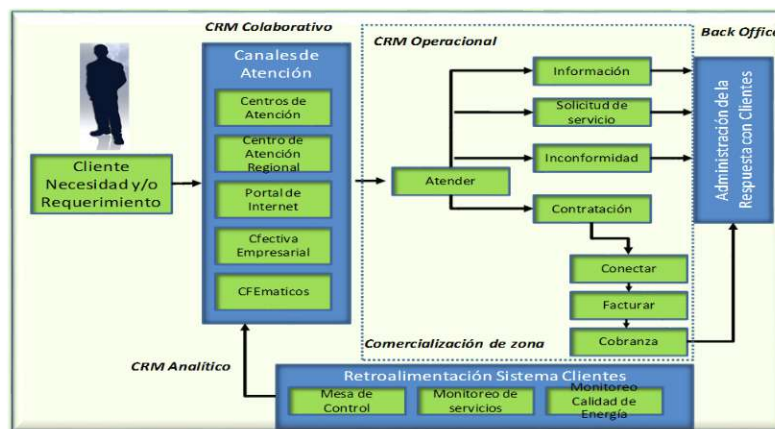
En el resultado del año 2015 la CFE-DDN obtuvo un Índice de Satisfacción General de 59.9%; derivado de la separación de empresas, en los años 2016 y 2017 no se incluyó a la CFE Distribución ya que los rubros evaluados corresponden al área comercial que se encuentra en CFE Suministro básico, proceso que de acuerdo a la Reforma Energética quedó separado del área de Distribución. Otros mecanismos para escuchar las necesidades de nuestros clientes son: **CAR (Centro de Atención Regional), Centros de Atención a Clientes los cuales son coordinados por CFE Suministro Básico, de igual manera contamos con el Programa de CFECTIVA Industrial, Consejos Consultivos y Redes sociales.** Una vez analizados los resultados se determinan las necesidades con mayor prioridad para nuestros clientes, dando pie al desarrollo de estrategias y registro de planes operativos en el sistema Voz del Cliente.

De igual manera y con objeto de integrar las necesidades presentes y futuras de los clientes en los planes operativos, cada líder de proceso establece anualmente sus estrategias, planes y acciones encaminadas a mejorar la relación con el Cliente asegurándose así, de responder de forma dinámica a las necesidades cambiantes de los clientes. Es por ello que se han generado desde el año 2015 370 planes operativos. Para **determinar las mejoras de la cartera de productos y/o servicios** que la CFE-DDN en el ejercicio anual de revisión de la Estrategia, así como del Plan de Negocios de CFE a nivel Nacional y por parte de la Subdirección de Distribución, son analizados todas las necesidades

Derivado de la Reforma Energética, se están **diseñando y desarrollando estrategias para la venta de nuevos productos y servicios** propios para el consumo eficiente de EE como: Subestaciones Eléctricas, Banco de Capacitores, Controles de la Demanda Eléctrica, Refrigeración y Aire Acondicionado, y Sistemas Fotovoltaicos; además de nuevos servicios dirigidos a todos los segmentos de mercado; tales como reparaciones menores y preparación para instalaciones eléctricas.

Para mejorar el servicio a nuestros clientes se han desarrollado en la organización **metodologías específicas que utilizan nuevas tecnologías** como son la toma de lecturas con lector óptico y telemedición lo cual nos ha permitido evitar el error humano asegurando una correcta facturación pasando de un porcentaje de lecturas con óptico en 2016 de 14.66% al cierre de 2017 con un 79.09% y en servicios telemedidos por radiofrecuencia incrementamos de 2015 a 2017 8,772 en el sector agrícolas. Esto último nos ha permitido hacer más eficientes nuestros procesos al ahorrar alrededor de 166 días hombre para la toma de lecturas y el uso de vehículos, así como el consumo de combustible. En el apartado de resultados se puede ver la evolución del uso de estas tecnologías. Los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente, las evaluaciones CIER y los resultados operativos obtenidos en el desempeño de cada proceso nos han permitido determinar actividades y proyectos encaminados a mejorar la experiencia del cliente de la CFE-DDN.

El proceso para incorporar las necesidades iniciales cuando el cliente hace contacto con algunos de los canales de atención donde recibimos su petición y se atiende lo establecido en el procedimiento para la contratación del suministro de energía eléctrica, una vez validado lo establecido en el procedimiento, generamos el reporte de su solicitud en sistema SICOSS, en el cual el departamento Comercial, programa la atención de las solicitudes, de acuerdo a prioridades y respetando los tiempos de atención establecidos en los compromisos de servicio que se tiene con cada una de las solicitudes, se le da atención con nuestro personal especializado presentándose en el domicilio del solicitante para revisar su requerimiento, de estar en condiciones normativas procede a la conexión del nuevo servicio, terminando la orden en el sistema SICOSS, proporcionando la información vía radio frecuencia al operador que se encuentra en el centro de Operación, por lo que el cliente ve atendida su petición una vez instalado su medidor de energía eléctrica. Terminada la orden, la incorporamos al SICOM (sistema comercial) y actualiza el SIMED (Sistema de Medidores), quedando integrada al ciclo de facturación que le corresponda de acuerdo al área geográfica, una vez incorporado al SICOM e integrado a un ciclo de facturación esperamos su próxima fecha para realizar el proceso de toma de lectura y emisión de su aviso recibo para que una vez entregado, el cliente acuda a nuestros centros de atención o hace uso de los diferentes medios de cobranza, CFEmáticos, Bancos, tiendas de conveniencia, Portal de CFE, entre otros. Para **determinar las mejoras de la cartera de productos y servicios**, se cuenta con un mecanismo de retroalimentación tal y como se representa en forma general lo antes descrito.



Actualmente derivado de la entrada en vigor de la Reforma Energética el proceso en el cual desarrollamos nuestras actividades como CFE-Distribución no se cuenta con una competencia para estas actividades ya que legalmente aún la apertura del Mercado Eléctrico se encuentra en CFE-Suministro Básico. En cuanto a lo que se refiere a **las tendencias del mercado** a nivel del Corporativo Nacional se realiza este análisis con el fin de implementar las adecuaciones en las 16 Divisiones de Distribución.

5c. Se producen, suministran y mantienen productos y servicios.

Planteamiento / Enfoque

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: Al Modelo de valor creado al cliente.	Grupos de interés involucrados: Clientes.
Objetivos relacionados: 1, 2,3 y 4 (Ver Tabla 1.2).	Subcriterios relacionados: 6a y 6b.	Innovación: Simuladores informáticos de tecnología de punta.

Con el objetivo de mejorar los productos y servicios que desarrolla la CFE-DDN para adecuarse o superar las expectativas de su cliente y responder a las necesidades estratégicas de la organización, establece el Sistema de Mejora de Productos y Servicios, el cual se desarrolla utilizando ciclo de control: Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

Dentro de la **planeación** para la Mejora de productos y servicios, se toma en cuenta la planeación estratégica y operativa, los requerimientos establecidos dentro del Contrato con el cliente, las revisiones de indicadores y acciones correctivas que se desarrollan en los diferentes plazos de tiempo, desde soluciones inmediatas, a mediano y largo plazo, los proyectos tácticos y operativos de modernización de los procesos, las auditorías internas y externas, así como los diagnósticos de externos, sobre todo los resultados.

El **hacer** se lleva a cabo mediante la revisión continua de los procesos que intervienen en las cadenas de valor, para desarrollarnos como una organización de alto desempeño con la utilización del Sistema Integral de Gestión (SIG) dentro del que se aplican herramientas, metodologías y sistemas de gestión.

El **verificar** se aplica al llevar a cabo: el análisis de los resultados de indicadores que son revisados en forma diaria, semanal y mensual (análisis cotidiano a los diferentes niveles) y semestral (DEVO). Por otro lado, la actividad de verificar se tiene establecida mediante el análisis cotidiano de los resultados en las reuniones mensuales a nivel grupo directivo de la CFE-DDN, reuniones de seguimiento de mejoramiento del desempeño, la revisión de resultados de auditorías internas y externas, las recomendaciones o diagnósticos de externos y con comparación referencial.

El **Actuar** con base en el análisis de los resultados de indicadores y la comparación referencial, se establecen acciones correctivas, preventivas y de mejora de modernización, repotenciación u otros de la infraestructura eléctrica a corto o largo plazo. Para la aplicación de estas acciones se establece el control mediante el ejercicio del proceso administrativo PHVA.

Despliegue

Aplicación: En todos los procesos de clientes.	Alineación: Al Modelo de valor creado al cliente.	Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.
---	--	---

Derivado de la Reforma Energética y con la creación de la CFE Distribución como Empresa Productiva del Estado en marzo del 2016, y derivado del análisis profundo de las capacidades clave en la actualidad, ante la realidad de un escenario regulado y con la operación por primera vez en México del mercado eléctrico mayorista, se hace necesario **adaptar la organización para enfrentar el cambio**, con ello y de acuerdo al nuevo marco legal de operaciones se pretende ofrecer una **cartera de productos y servicios** a los usuarios de las Redes Generales de Distribución, mismos que ayudarán a lograr ingresos adicionales a los presupuestales para nuestra CFE-DDN:

- Elaboración de ingenierías básicas y de detalle para proyectos de líneas y subestaciones
- Supervisión durante la ejecución de obras en líneas y subestaciones
- Renta de subestaciones móviles
- Construcción de obras de líneas y subestaciones
- Asesorías en normatividad vigente
- Calibración y verificación de Equipos de Medición.
- Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, que se refiere al desarrollo de Sistemas, Aplicaciones, Tableros de resultados y demás desarrollos especializados de Software que ayuden a nuestros clientes a automatizar actividades y a mejorar la toma de decisiones
- Diseño, instalación, pruebas de comunicación y reparación de fallas en enlaces de Fibra Óptica, contamos con la certificación, conocimientos y equipo especializado para realizar cualquier implementación o reparación de enlaces de Fibra Óptica, planta interna y planta externa

- Diseño, instalación, pruebas de comunicación y reparación de fallas en enlaces por Radio frecuencia, contamos con la certificación, conocimientos y equipo especializado para realizar cualquier implementación o reparación de enlaces de radio frecuencia.

En nuestra CFE-DDN, **el proceso de diseño** se inicia con un estudio del Mercado Eléctrico de Distribución de acuerdo al “Procedimiento para la elaboración del Desarrollo del Mercado Eléctrico”, con el objetivo de **satisfacer las necesidades de nuestros clientes** basadas en el suministro de energía eléctrica para los próximos años.

El estudio se fundamenta en una metodología que permite determinar de forma anticipada y con cierto grado de confiabilidad las demandas de energía que el sistema de distribución tendrá en un horizonte de 20 años, considerando el comportamiento histórico de la demanda del sistema y de las variables econométricas para obtener un pronóstico de alta certidumbre; lo que nos permite planear el número de subestaciones de distribución necesarias, y su capacidad, para suministrar el servicio de energía en los próximos años, ya sea nuevas o ampliar la capacidad de las existentes, cuando se detecta la saturación de una de ellas en el corto plazo. De los estudios realizados y del tipo de instalaciones eléctricas a diseñar de acuerdo a los resultados del estudio de mercado, se determina el diseño del proyecto de subestación de distribución eléctrica, donde incluye el diseño de los siguientes elementos:

1. Construcción de línea de alta tensión (Kms.), para alimentar la nueva subestación de distribución eléctrica.
2. Transformadores de potencia (Capacidad de transformación de alta a media tensión, número de alimentadores en alta y media tensión, esquemas de protección y su automatización).
3. Proyecto de la construcción de la red de distribución en media y baja tensión, para suministrar la energía eléctrica a los diferentes segmentos de clientes que corresponda.

Evaluación / Revisión

Medición: En toda la organización. Ver subcriterios 6a, y 6b.	Aprendizaje: Nos comparamos de manera periódica para identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.	Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.
--	--	---

Una vez diseñado el proyecto de inversión para la nueva subestación de distribución, se registra el proyecto en el módulo de inversiones del Sistema Integral de Administración de Distribución (SIAD). Todos estos proyectos son integrados en el Programa de Ampliación y Modernización de las Redes Generales de Distribución de la DDN, quien, a su vez, lo presentamos año con año para su aprobación en la Gerencia de Planeación de Oficinas Nacionales.

Cuando la Autorización de Inversión (AI) se realiza, inicia la construcción de la subestación para que posteriormente se capitalice y entre en operación. Todo esto se realiza con el **aprovechamiento de herramientas y metodologías** como lo son los sistemas y los medios de comunicación con los que actualmente contamos.

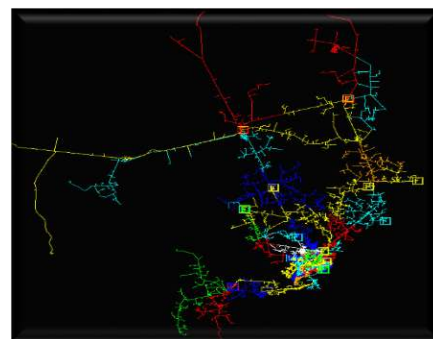
Como ya se mencionó desde el inicio del criterio y en incisos anteriores con la capitalización de la Subestación, y sus obras asociadas, se da por terminado el proceso de diseño, construcción y puesta en operación de una nueva subestación de distribución, ya que se ingresa el activo al patrimonio de CFE.

Con la nueva instalación ya en Operación, se proporcionan los nuevos servicios de energía eléctrica, integrando su capacidad de reserva al nuevo estudio del Mercado Eléctrico de Distribución. El estudio del Mercado Eléctrico de Distribución da origen, ya que del análisis de sus resultados se determinó la necesidad del diseño de construcción de una nueva subestación de distribución dando lugar al diseño de los procesos de comercialización.

En nuestra CFE- DDN los estudios del sistema eléctrico de distribución en alta y media tensión, son realizados a través de los simuladores informáticos de **tecnología de punta** “PSS/E” y “SynerGEE”, en los cuales, una vez calibrada la red con las instalaciones y cargas existentes, simula la operación actual para obtener los parámetros con que están realizando el despacho de energía y la saturación de las instalaciones.

El diseño de la subestación de distribución se enfoca principalmente con las necesidades del área geográfica donde se construirá, con beneficios para los grupos de interés y contribuir en que el impacto visual sea el menor posible.

El diseño de la ingeniería a detalle de la subestación de distribución es a través del programa AutoCAD.



Cabe hacer mención que por la naturaleza de nuestros procesos y servicios brindados, no se **define y gestiona el servicio post-venta, recambios y mantenimiento** posteriores a la distribución de energía eléctrica.

De igual forma, por naturaleza del servicio que proporcionamos Distribución del Servicio Público de EE no es posible **analizar y gestionar el ciclo de vida útil** del mismo, pero si podemos asegurar el abastecimiento de este servicio a través de estudios de mercado en horizonte a 20 años con el propósito de identificar las tendencias de crecimiento en la demanda por sector geográfico y segmento de mercado.

5d. Se mejora la promoción y comercialización los productos y servicios.

Planteamiento / Enfoque

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: Al Modelo de valor creado al cliente.	Grupos de interés involucrados: Clientes.
Objetivos relacionados: 1, 2,3 y 4 (Ver Tabla 1.2).	Subcriterios relacionados: 6a y 6b.	Innovación: Alianzas estratégicas.

Contamos con diversas alianzas que nos permiten conocer a nuestros nuevos clientes. Las alianzas con gobiernos estatales donde proporcionamos información de la infraestructura eléctrica instalada en el ámbito geográfico de la CFE-DDN, con el propósito de captar a los nuevos usuarios industriales que buscan establecer sus industrias en nuestra área geográfica. Lo anterior lo realizamos con la planeación de la infraestructura eléctrica a través de estudios de mercado en horizonte a 20 años, con el propósito de identificar las tendencias de crecimiento en la demanda por sector geográfico y segmento de mercado.

La siguiente alianza es con la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción, en el cual se encuentran afiliados todos los **desarrolladores inmobiliarios** de la localidad; donde contribuimos con la elaboración de los proyectos de las redes de distribución eléctrica subterráneas de los nuevos desarrollos, esta alianza está enfocada a los segmentos Residencial, Comercial e Industrial y la relación con los desarrolladores es permanente.

Otra alianza con la que se cuenta es con los Gobierno Estatal de Durango y Chihuahua y Municipios del área geográfica de la CFE-DDN, a través del **Departamento de Electrificación**, para las comunidades donde no se cuenta con el servicio eléctrico, contribuimos con la elaboración de los proyectos eléctricos para estas comunidades los que se convertirán en nuevos clientes, esto va enfocado al segmento residencial y el responsable de coordinar este mecanismo es el Departamento de Electrificación, la relación con las dependencias es permanente.

Además, nuestro Departamento de Gestión Comercial tiene estrecha relación con los industriales de la región derivado de un programa de visitas mensuales, donde conoce las necesidades de los clientes y los orienta en los mecanismos adecuados para su expansión, e interviene en la elaboración de convenios de colaboración con los organismos empresariales y comerciales; como resultado de las vistas se obtiene información importante sobre futuros industriales.

Despliegue

Aplicación: En todos los procesos de clientes.	Alineación: Al Modelo de valor creado al cliente.	Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.
---	--	---

Para conocer la necesidades futuras de nuestros clientes (en los segmentos comercial, industrial y agrícola), una vez identificados de acuerdo al proceso de prospectación, el futuro cliente realiza una solicitud para el suministro de energía eléctrica, el departamento de planeación realiza un proyecto en base a la solicitud del cliente para atender sus necesidades futuras y emite al cliente un oficio resolutorio en el cual se indica el resultado del análisis del proyecto quedando a criterio del cliente su aceptación y formalización.

Para asegurar la capacidad de cumplir con los requerimientos de nuestros futuros clientes, en la Subgerencia de Planeación-Construcción se realiza un proceso anual denominado **Mercado Eléctrico** con horizonte de 20 años, que sustenta la planeación de la infraestructura eléctrica, con el propósito de identificar las tendencias de crecimiento en la demanda por sector geográfico y segmento de mercado, esto nos permite prever las necesidades de inversiones y mantener una disponibilidad con márgenes de reserva adecuados, **dando respuesta inmediata a las necesidades futuras de los nuevos mercados**, para lo cual contamos con un margen de reserva de la capacidad de transformación del 32% respecto de una capacidad instalada en SE's de distribución de 5,879 MVA's.

A través de esta planeación, contribuimos al desarrollo y crecimiento económico del ámbito geográfico para que la inversión nacional o extranjera se establezca en la región ofreciendo la suficiencia de capacidad de energía eléctrica requerida, a través de alianzas estratégicas con los gobiernos estatal y municipal. Con este conocimiento se enriquece la reflexión estratégica para anticiparse a los requerimientos y necesidades expresadas, con objeto de contribuir de forma positiva en la percepción del servicio, dando respuesta a las solicitudes de información, asesoría e inquietudes. Esta actividad es realizada por el departamento de Planeación en forma anual y el alcance es a todos los segmentos de mercado. **La marca CFE se ve reforzada** mediante los manuales de identidad gráfica, a su vez se encuentra dividida en 13 marcas diferentes que nos ayudan a darle **una identidad propia y a transmitir los valores de la organización**. Por lo que respecta a la División se estableció una propia que se apoya con la corporativa.

<http://10.14.1.22/comsoc/images/manuales/manual2017.pdf>

El presente manual de identificación gráfica constituye una herramienta de gran utilidad que garantiza el correcto uso e implementación en los materiales gráficos de la Subsidiaria CFE Distribución ya que ofrece los lineamientos sobre el manejo del logotipo, tipografía, relación de tamaños, colores y otras consideraciones importantes.

<https://www.youtube.com/watch?v=GqXWFKfEfGM>

<https://www.youtube.com/watch?v=3xNhwjP1D8A>

Entre las principales **estrategias de comunicación corporativa para potenciar la marca**, se encuentran: 1) Diseñar la estrategia general de Comunicación Corporativa y del Programa Anual de Comunicación de la Comisión Federal de Electricidad, 2) Identificar riesgos y oportunidades en materia de comunicación externa, imagen corporativa y campañas de mercadotecnia, así como delinear acciones en consecuencia, dirigidas a mitigar los riesgos y obtener beneficios de las oportunidades, de conformidad con el Plan de Negocios vigente, 3) Coordinar las campañas de difusión y promoción, así como determinar el plan de medios y la contratación de los mismos, en cumplimiento de los objetivos de rentabilidad planteados en el Plan de Negocios de CFE vigente y 4) Conocer el impacto de las campañas y evaluar el clima de opinión que exista en diversos ámbitos sobre la CFE, sus empresas productivas subsidiarias y filiales, para identificar y atender los problemas que pueden trascender y afectar la operación de la organización; entre otras.

Evaluación / Revisión

Medición: En toda la organización. Ver subcriterios 6a. y 6b.	Aprendizaje: Nos comparamos de manera periódica para identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.	Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.
--	--	---

En el año 2017 se desarrollaron unas campañas que continúan para el 2018 y tienen como objetivo posicionar a la empresa con un mejor nivel e imagen de la misma. Estas campañas se nombraron Grandeza I y II y han incrementado el nivel de recordación del lema y han reforzado entre los clientes la consciencia de la importancia del trabajo de la CFE.

Como ya se mencionó anteriormente, **la comunicación con nuestros clientes** es a través de las diferentes redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube, en nuestros Centros de atención telefónica CAR, de nuestra página Web www.cfe.gob.mx y por medios tales como:

				
Carteles y Videoturnos	Trípticos y volantes	Impresión vallas	Inserciones de prensa	Twitter

En cuanto a las inserciones de prensa se manejan en 13 medios impresos a nivel divisional, con un tiraje total de 336,940 diarios cuando así se requiere. Derivado de las necesidades detectadas en las Encuestas de Salida donde nuestros clientes requieren otros canales de comunicación, la CFE-DDN implementó en el año 2013 el uso de la plataforma Twitter para dar atención en tiempo real a los requerimientos de los clientes. En la EPS Distribución actualmente no cuenta con competencia ya que somos la única empresa en el País que se encargar de desarrollar esta labor.



En el futuro nos preparamos con campañas para posicionar la marca tal es el caso de Evaluar el impacto, alcance, penetración, y efectividad de la campaña de comunicación Grandeza CFE I, II, III la cual estará orientada a los diferentes perfiles cualitativos de los Baby Boomers, generación x, millennials y generación y que cuentan con diferentes características. En cada uno de estos perfiles se determina la manera de ser, así como orientar su conducta y sus decisiones que caracterizan a cada una que influyen sus decisiones:

Baby Boomers: Responsabilidad, Educación, Ética, Constancia Trabajo

Generación X: Disciplina, Honestidad, Integridad

Millennials: Tolerancia, proyección a largo plazo

Generación Z: Amor propio, placer y respeto

Con el propósito de **fortalecer la relación con nuestros clientes** para lograr su satisfacción total y preferencia, en la CFE-DDN tenemos establecidos compromisos y niveles de servicio para nuestros clientes, publicados en los diversos canales de atención. Asimismo, en busca de una mayor competitividad con la nueva reforma energética, se analizan y mejoran los procesos para no solo cumplir al 100% nuestros **compromisos de servicio (indicadores de control)**, si no también disminuir los tiempos de atención, por lo anterior se fijan metas competitivas que nos permitan llevarnos a esto.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Compromiso	Descripción	Responsable
Restablecimiento del suministro individual	Reparación de falla de cliente específico.	Depto. ISC
Restablecimiento del suministro sector fuera	Reparación de fallas que afectan varios clientes en área de influencia de la misma.	Depto. ISC
Restablecimiento de suministro alimentador en media tensión	Reparación de fallas de circuitos de media tensión que afectan a área de influencia.	Depto. ISC
Atención de solicitudes de suministro para servicios especiales y electrificación	Planeación y proyección de nuevas redes eléctricas para el suministro, para áreas de bajos recursos o rurales.	Subgerencia Planeación y Construcción
Atención de solicitudes de suministro para servicios en media tensión y fraccionamientos	Planeación y proyección de nuevas redes eléctricas para el suministro para urbanización.	Subgerencia Planeación y Construcción
Conexión de nuevos suministros en tarifa 1 y 2	Instalación de servicio de energía a nuevos clientes en baja tensión.	Depto. ISC
Conexión de nuevos suministros en tarifa de media tensión	Instalación de servicio de energía a nuevos clientes en media tensión.	Depto. ISC
COMPROMISOS DE SERVICIO		
Compromiso	Descripción	Responsable
Construcción de obras y conexión de suministros derivados de solicitud de servicio especial	Instalación de infraestructura o equipo eléctrico necesarios para el suministro de energía eléctrica.	Subgerencia Planeación y Construcción
Atención a solicitudes de servicio para reparar falsos contactos en acometida	Reparación de variaciones de voltaje domiciliarios en baja tensión.	Depto. ISC
Atención a reportes por deficiencias de voltaje de suministro	Reparación de variaciones de voltaje por sector en media tensión.	Depto. ISC
Revisión de medidor a solicitud del cliente	Inspección y verificación de los equipos de medición para verificar su funcionamiento a solicitud del cliente.	Depto. Medición
Atención a solicitudes para incrementar la carga en servicios con suministro en baja tensión.	Cambio de medidores y acometidas para incrementar el nivel de voltaje de 120 a 220 volts.	Subgerencia Planeación y Construcción
Atención a solicitudes para incrementar la carga en servicios con suministro en baja tensión (3 hilos) o en media tensión.	Cambio de medidores y acometidas para incrementar el nivel de voltaje de voltaje monofásico a voltaje trifásico en media y baja tensión.	Subgerencia Planeación y Construcción
Atención a solicitudes para incrementar la carga en servicios de alta tensión	Cambio de medidores y acometidas para incrementar el nivel de voltaje de suministro en alta tensión.	Subgerencia Planeación y Construcción

Contamos con un sistema informático “Compromisos de Servicio” que nos permite monitorear en tiempo real el comportamiento de cada compromiso con la intencionalidad de tomar acciones inmediatas para asegurar el compromiso.

5 e. Se gestionan y mejoran las relaciones con los clientes.

Planteamiento / Enfoque

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: Al Modelo de valor creado al cliente.	Grupos de interés involucrados: Clientes.
Objetivos relacionados: 1, 2,3 y 4 (Ver Tabla 1.2).	Subcriterios relacionados: 6a y 6b.	Innovación: Alianzas estratégicas.

Contamos con diversas alianzas que nos permiten conocer a nuestros nuevos clientes. Las alianzas con gobiernos En cuanto a la estrategia de precios, es crucial resaltar que el precio es el único atributo de nuestro producto sobre el cual no tenemos control alguno y que no podemos administrar, ya que de acuerdo a la normatividad vigente, los precios del servicio de Distribución y Comercialización del suministro de energía eléctrica son fijados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de acuerdos tarifarios que son emitidos anualmente; los cuales estarán vigentes hasta que la Comisión Reguladora de Energía (CRE) emita las directrices de precios de electricidad y la reglamentación sobre las actividades reguladas de la industria eléctrica (artículo 139, Ley de la Industria Eléctrica).

Despliegue

Aplicación: En todos los procesos de clientes.	Alineación: Al Modelo de valor creado al cliente.	Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.
---	--	---

Contamos con el departamento de Comunicación Social, el cual **publicita y promociona los servicios a los diferentes segmentos de clientes**; fundamentados en el Procedimiento de consulta, comunicación y toma de conciencia y el manual de identidad corporativa; a través de diferentes mecanismos:

Mecanismo	Descripción	Segmento	Responsable	Frecuencia
Consejo Consultivo	Grupo de líderes de la sociedad, con el propósito de establecer un enlace entre la sociedad que permita promocionar nuestros servicios, contribuciones, compartir los programas de responsabilidad social y desempeño de la DDN en los estados de Durango y Chihuahua. Conformado por los Gobiernos Estatales, Presidencias Municipales, Líderes de Opinión, Cámaras de Comercio, Industria Vivienda y Asociaciones Civiles.	Todos los Segmentos	Gerente / Superintendente	Semestral

Evaluación / Revisión

Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.

SISTEMA	FUNCIONES	PROCESOS EVALUADOS
SICOSS Sistema de Control de Solicitudes de Servicio	Permite el registro y seguimiento de las solicitudes de servicio y contratación de los clientes de CFE	* Conexión de servicios en Baja Tensión * Incremento de carga en Baja Tensión * Cortes y reconexiones * Verificación de servicios * Atención de fallas en Baja Tensión * Inconformidades por alto consumo
SIAD Sistema Informático de Administración de Distribución	Sistema para el registro y control de los trabajos de obras especiales en la red de Distribución.	* Solicitud de suministro bajo el régimen de aportaciones. * Construcción de obra de suministro bajo el régimen de aportaciones.

Algunos de los ciclos de mejora que hemos realizado a partir de este Proceso Facilitador de Procesos y clientes se muestran a continuación.

60