

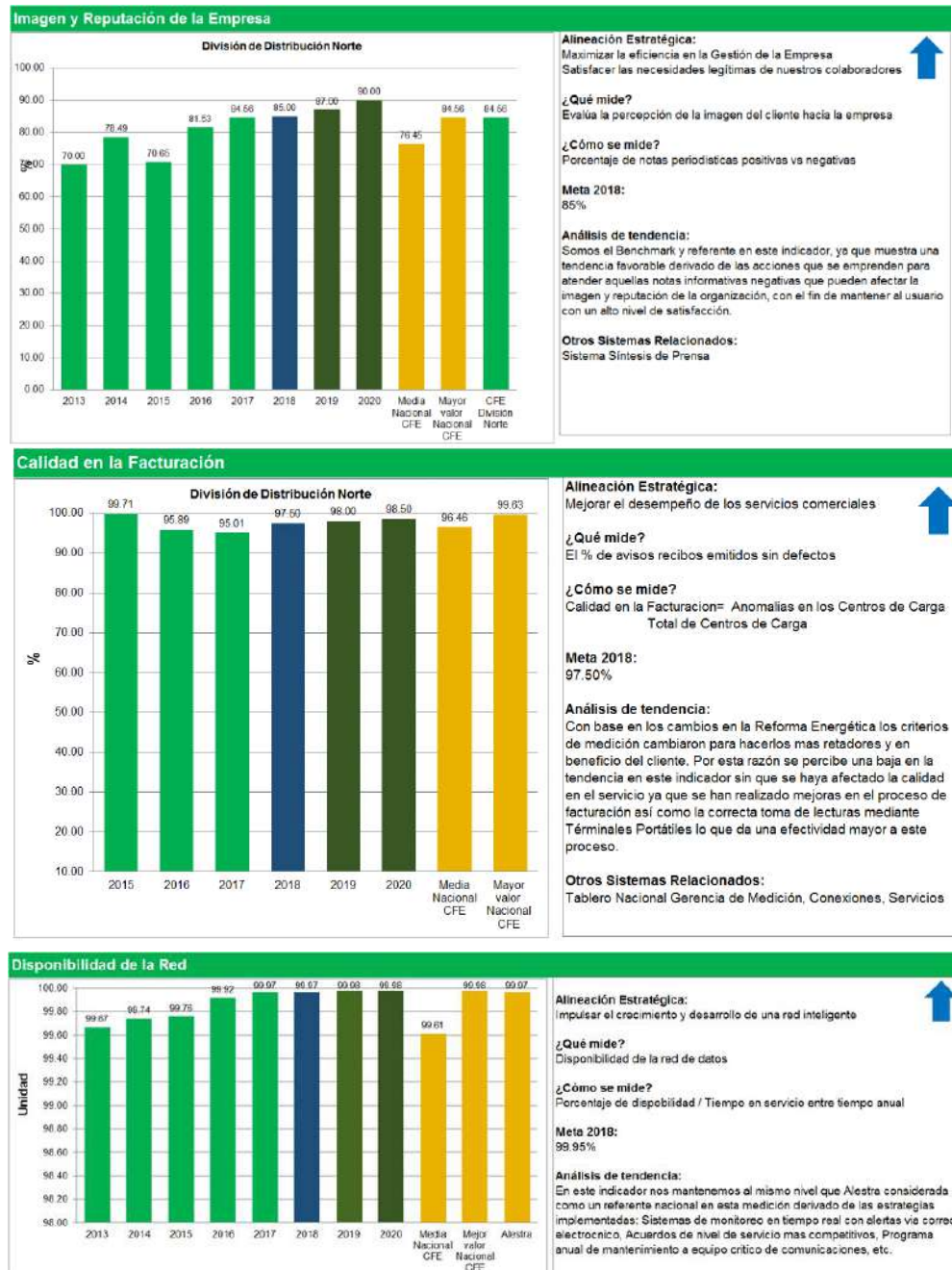
6.0 Resultados de Clientes

La ejecución impecable de nuestras estrategias nos ha permitido reforzar nuestra posición de liderazgo dentro de CFE, obteniendo el **primer lugar** desde el 2015. En algunos de los indicadores **tenemos mejor resultado que la empresa ganadora del Premio Iberoamericano de la Calidad 2014**, la Planta Nucleoeléctrica de Laguna Verde – CFE y que algunas empresas líderes fuera de nuestro sector.

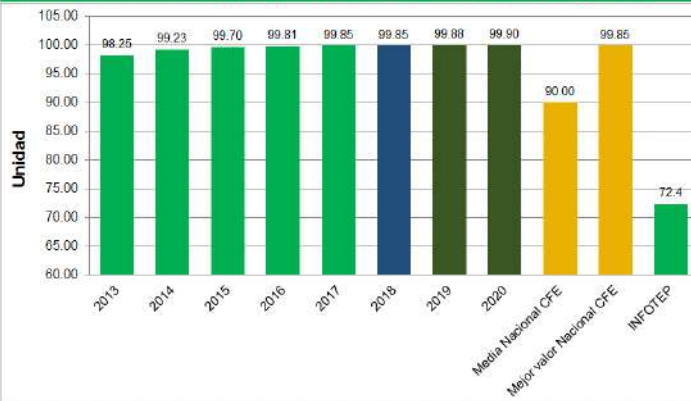
6 a. Medidas de Percepción.

Resultados / Relevancia

Tendencias: Positivas y sólidas en los últimos 5 años.	Objetivos: Cada año la meta es más retadora y están alineados a las estrategias de CFE.	Comparaciones: Con empresas líderes mundiales dentro y fuera del sector.
Causalidad: Ejecución impecable de nuestras estrategias y relación con la mejora continua.	Criterios relacionados: 5.0 Procesos y Clientes.	Relevancia: Para los procesos principales y de apoyo integrados a nuestras estrategias.



Índice de satisfacción en la operación de la mesa de servicio (ISOMS)



Alineación Estratégica:

Impulsar el crecimiento y desarrollo de una red inteligente

¿Qué mide?

La satisfacción del cliente en la solución a sus solicitudes TIC's

¿Cómo se mide?

Calificaciones recibidas / el número de solicitudes atendidas.

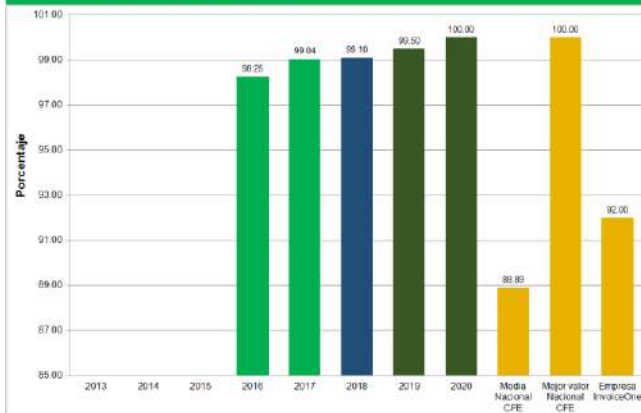
Meta 2018:

99.85

Análisis de tendencia:

Nos mantenemos al mismo nivel que el mejor dato a nivel nacional. Este indicador muestra una tendencia favorable derivado de las estrategias implementadas: Atención más ágil y eficaz en la resolución de problemas.

Desarrollo de Soluciones Tecnológicas



Alineación Estratégica:

Impulsar el crecimiento y desarrollo de una red inteligente

¿Qué mide?

Porcentaje de acciones de desarrollo atendidas en tiempo, cada acción de desarrollo se deriva de las fases necesarias para completar un desarrollo de software. Dependiendo del tamaño del esfuerzo, un módulo se descompone en tareas las cuales son plasmadas en tickets con el ANS correspondiente, permitiendo dar seguimiento por medio de la herramienta al programador. Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) se derivan de una reunión al inicio del ciclo anual donde se acuerda con los clientes los tiempos para la atención. Uno o mas tickets de desarrollo involucran a un entregable en concreto.

¿Cómo se mide?

Índice DST = (Número de acciones de Desarrollo de software Ejecutadas en Tiempo / Número Total de acciones de Desarrollo) * 100

Meta 2018:

93.5

Análisis de tendencia:

No se cuenta con datos anteriores a 2016 debido a que es un indicador de nueva creación para dar respuesta a las necesidades de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas (DST) derivado del cambio en la especificación de un solo ANS a nivel nacional, se realiza un replanteamiento en el incremento de las metas, basado en el ajuste que se tiene que realizar al desglose de actividades por módulo de software. El indicador muestra una tendencia favorable derivado del seguimiento puntual que se lleva en el proceso de DST, una buena descomposición de las componentes de un proyecto y su traducción a tickets de atención.

Eficiencia en la operación de la mesa de servicio (EFOMS)



Alineación Estratégica:

Impulsar el crecimiento y desarrollo de una red inteligente

¿Qué mide?

Porcentaje de eficiencia en la atención de solicitudes

¿Cómo se mide?

Solicitudes Recibidas - Solicitudes atendidas en tiempo * 100.

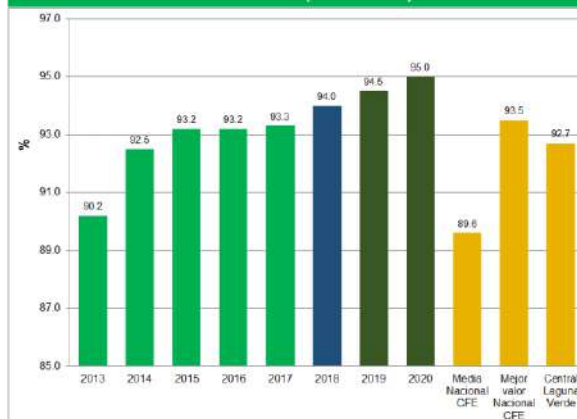
Meta 2018:

99.5

Análisis de tendencia:

Somos el Benchmark y referente en este indicador, se muestra una tendencia favorable derivado de las estrategias implementadas: Hemos reforzado la capacitación constante en el uso de herramientas y software que permitan una atención más ágil en la solución de problemas.

Evaluación Clientes-Servidor Público (Colaborador)



Alineación Estratégica:

Atender las necesidades legítimas de nuestros colaboradores

¿Qué mide?

Evalúa la percepción del servidor público respecto de las acciones que ha tomado su centro de trabajo, para atender las áreas de oportunidad, resultantes de la aplicación de la encuesta.

¿Cómo se mide?

%

Meta 2018:

94%

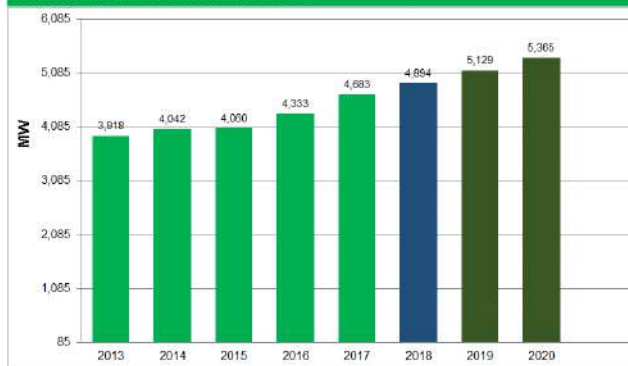
Análisis de tendencia:

Somos el Benchmark y referente en este indicador, posicionándonos con un mejor resultado que la Central Laguna Verde Ganadora del Premio Iberoamericano, el indicador muestra una tendencia ascendente derivado de que todas aquellas áreas de oportunidad que se detectan en la Evaluación SICLO, son tomadas en cuenta por parte de la organización, a pesar de que el criterio es que se encuentre por encima de la media de CFE, en la División Norte se realizan acciones de mejora por proceso en aquellos capítulos en los que se identifica alguna oportunidad con el fin de mejorar el clima organizacional de uno de nuestros grupos de interés.

Otros Sistemas Relacionados:

Sistema de Clima Organizacional (SICLO)

Demanda de la Red de Distribución



Alineación Estratégica:
Maximizar la eficiencia de la operación y mantenimiento

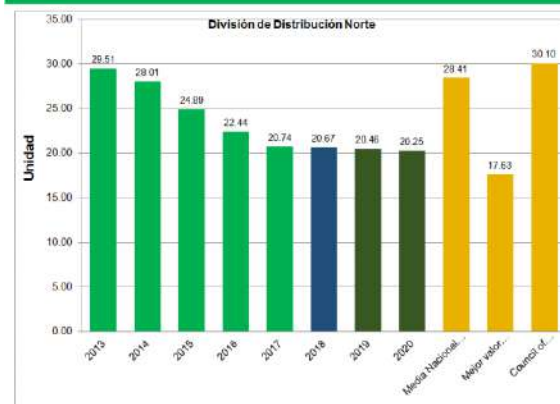
¿Qué mide?
Disponibilidad de la Red de Distribución

¿Cómo se mide?
MW

Meta 2018:
4,683 MW

Análisis de tendencia:
El indicador muestra una tendencia favorable derivado del crecimiento de las Redes Generales de Distribución, así como las solicitudes de clientes para incrementar demanda de energía, crecimiento industrial, nuevos desarrollos, etc. del 2013 al 2018 se ha tenido un crecimiento del 8.1%. Asegurando con esto una capacidad de demanda de mas del 25%.

SAIDI sin eventos



Alineación Estratégica:
Asegurar la Satisfacción del cliente

¿Qué mide?
El tiempo que en promedio cada usuario no dispuso del servicio eléctrico debido a las interrupciones por cualquier causa atribuible al proceso de Distribución, contabilizado después del quinto minuto de duración de la interrupción.

¿Cómo se mide?
 $SAIDI = (\text{Tiempo de restablecimiento} \times \text{Usuarios afectados}) / \text{Usuarios totales promedio}$

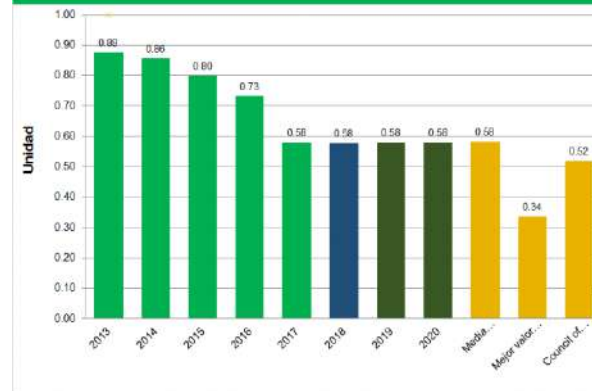
Meta 2018:
20.67

Análisis de tendencia:
Estamos mejor posicionados que el dato mostrado por el Consejo Europeo Regulador de Energía el indicador muestra una tendencia favorable derivado de las estrategias implementadas: automatismo mediante lógicas implementadas en UCM, circuitos limpios en propiedad y ordenamiento de ramales repetitivos

Otros Sistemas Relacionados:
Sistema de Administración de Distribución SIAD

Benchmark Int: Council of European Energy Regulators CEER Y OCDE (Europa)

SAIFI sin eventos



Alineación Estratégica:
Asegurar la Satisfacción del cliente

¿Qué mide?
Es la cantidad de interrupciones promedio que un usuario experimenta en un periodo determinado

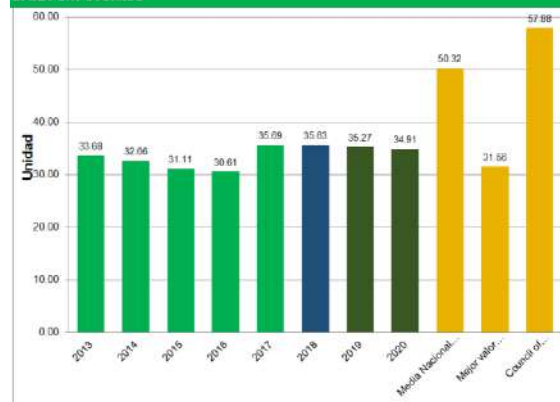
¿Cómo se mide?
 $SAIFI = \text{Usuarios afectados} / \text{Usuarios totales promedio}$

Meta 2018:
0.58

Análisis de tendencia:
Estamos mejor posicionados que el dato mostrado por el Consejo Europeo Regulador de Energía el indicador muestra una tendencia favorable derivado de las estrategias implementadas: automatismo mediante lógicas implementadas en UCM, circuitos limpios en propiedad y ordenamiento de ramales repetitivos.

Otros Sistemas Relacionados:
Sistema de Administración de Distribución

CAIDI sin eventos



Alineación Estratégica:
Asegurar la Satisfacción del cliente

¿Qué mide?
La duración promedio de interrupciones por usuario en distribución.

¿Cómo se mide?
 $CAIDI = SAIDI / SAIFI$

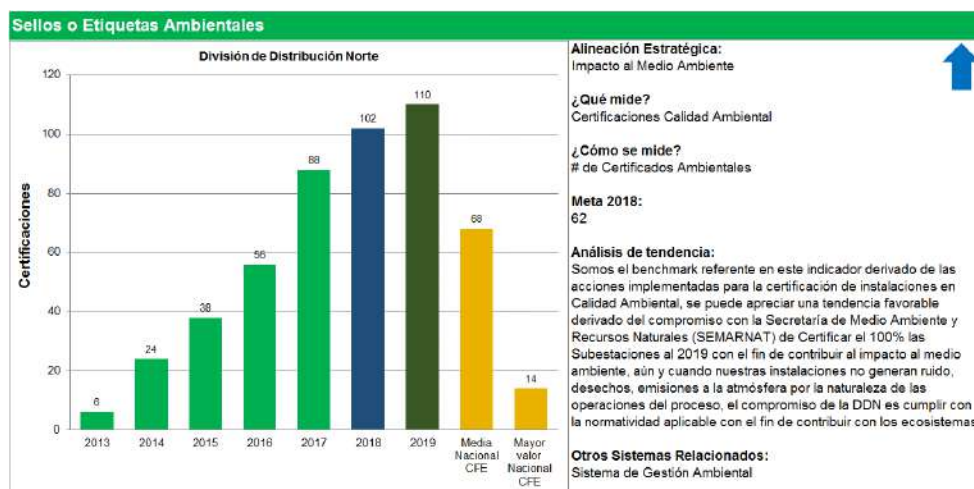
Meta 2018:
35.63

Análisis de tendencia:
Estamos mejor posicionados que el dato mostrado por el Consejo Europeo Regulador de Energía el indicador muestra una tendencia desfavorable debido a que se ha incrementado el tiempo promedio de restablecimiento en las interrupciones. Para mejorar el indicador se tiene implementada la estrategia de "Instalación de equipo de protección y seccionamiento (EPROSEC) con operación remota o automatismo", con lo cual se reducirá el tiempo de atención de las interrupciones en el suministro de energía eléctrica.

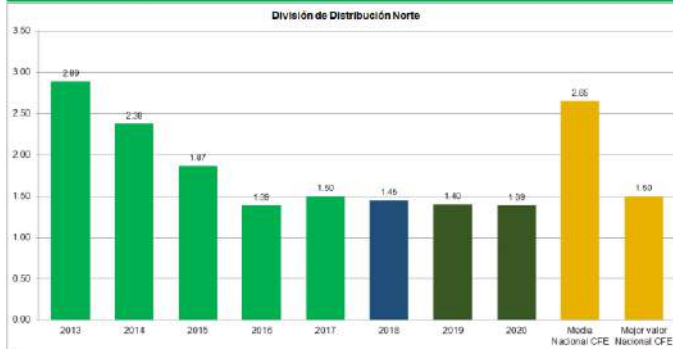
Otros Sistemas Relacionados:
Sistema de Administración de Distribución SIAD

Benchmark Int: Council of European Energy Regulators CEER Y OCDE (Europa)

Tendencias: Positivas y sólidas en los últimos 5 años.	Objetivos: Cada año la meta es más retadora y están alineados a las estrategias de CFE.	Comparaciones: Con empresas líderes mundiales dentro y fuera del sector.
Causalidad: Ejecución impecable de nuestras estrategias y relación con la mejora continua.	Criterios relacionados: 5.0 Procesos y Clientes.	Relevancia: Para los procesos principales y de apoyo integrados a nuestras estrategias.



Número de Quejas y Reclamaciones (IMUPRO)



Alineación Estratégica:
Asegurar la satisfacción del Cliente

¿Qué mide?
Las inconformidades de los usuarios procedentes (imputables a CFE)

¿Cómo se mide?
Inconformidades procedentes presentadas / usuarios totales x 1,000

Análisis de tendencia:
Somos el Benchmark y referente en este indicador, el ligero incremento en el 2017 fue debido a condiciones climatológicas extraordinarias. Se continúan aplicando las mismas estrategias para revertir el indicador. La División de Distribución Norte se encuentra posicionada en el primer lugar nacional en comparación con las 15 divisiones restantes.

Otros Sistemas Relacionados:
Sistema de Inconformidades CFE Distribución

Tiempo de Respuesta (TIU)



Alineación Estratégica:
Maximizar la eficiencia de la Operación y Mantenimiento

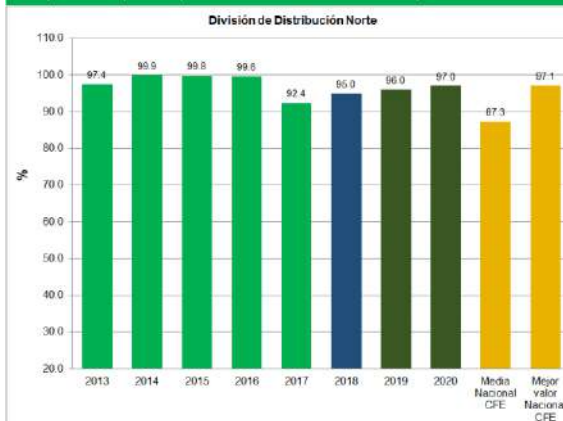
¿Qué mide?
El tiempo durante el cual el usuario permanece sin el servicio de energía eléctrica

¿Cómo se mide?
Tiempo de Interrupción de energía promedio por usuario

Análisis de tendencia:
Este indicador muestra una tendencia favorable derivado de las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo a la Red General de Distribución, así como la oportuna atención del personal operativo ante las contingencias y/o fenómenos meteorológicos que se presentan en la región (Nevadas, vientos fuertes, tormentas eléctricas, etc.) Considerando que la División Norte es la más extensa en territorio.

Otros Sistemas Relacionados:
Sistema Integral de Administración de Distribución (SIAD)

Tiempo de Respuesta (Restablecimiento Sector Fuera)



Alineación Estratégica:
Asegurar la Satisfacción del Cliente

¿Qué mide?
Porcentaje de Respuesta en la Atención a clientes sin servicio

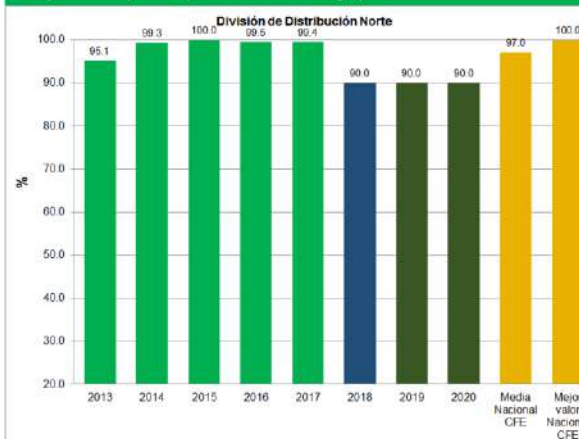
¿Cómo se mide?
Tiempo máximo para restablecer el suministro a un grupo de clientes que fueron afectados por una interrupción (de ramal o transformador), o a un servicio individual alimentado en media tensión.

Meta 2018:
95%

Análisis de tendencia:
Con base en los cambios en la Reforma Energética los criterios de medición cambiaron para hacerlos más retadores y en beneficio del cliente. Se muestra una tendencia favorable considerando que la meta de este indicador es 95%, además de que por 3 años consecutivos se logró mantenerse primer lugar en el mismo, en el año 2017 fue un año atípico en cuestiones meteorológicas en la región norte por lo cual se presentaron diversas contingencias por las cuales el indicador se vio afectado.

Otros Sistemas Relacionados:
Sistema de Compromisos de Servicio (COMSERV)

Tiempo de Respuesta (Calidad de la Energía)



Alineación Estratégica:
Asegurar la Satisfacción del Cliente

¿Qué mide?
Porcentaje de Cumplimiento de variación de tensión en los nodos registrados

¿Cómo se mide?
Porcentaje

Meta 2018:
90%

Análisis de tendencia:
Con base en los cambios en la Reforma Energética los criterios de medición cambiaron para hacerlos más retadores y en beneficio del cliente, esto implicó una ligera disminución en los años 2016 y 2017, considerando que la meta de este indicador es 90%. A partir del mes de febrero de 2016 son contabilizados como nodos de calidad de energía los puntos de entrega en las subestaciones (buses de media tensión).

Otros Sistemas Relacionados:
Calidad de la Energía