

6. Resultados

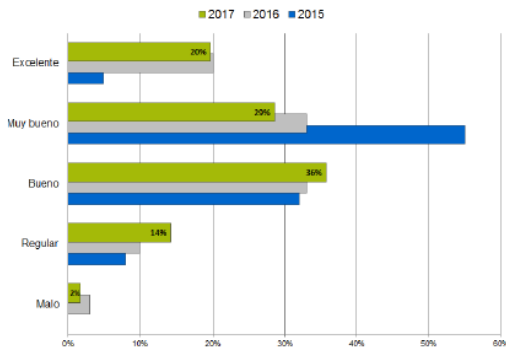
6 Resultados de clientes 6a. Medidas de percepción

Resultados 1 Imagen Global

63

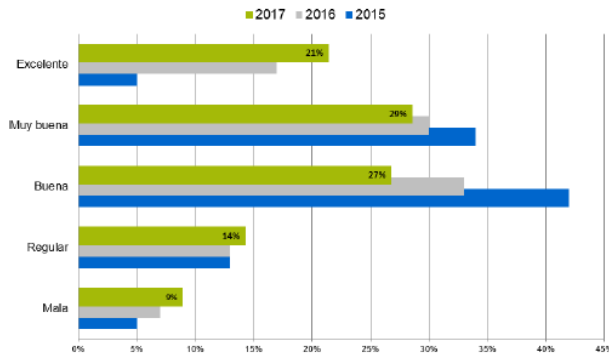
Pregunta 1: ¿Cómo considera la gestión y el seguimiento que Iberdrola hace de su suministro energético?

Respuestas:



Pregunta 2: ¿Cómo considera la atención y la solución de problemas por parte del personal de Iberdrola?

Respuestas:

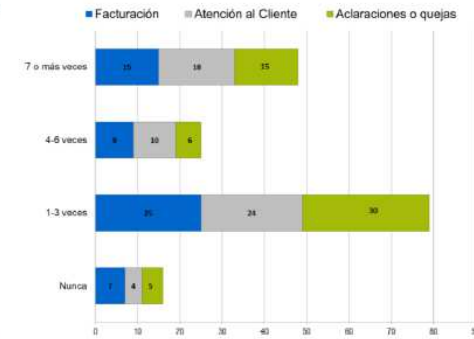


Pregunta 3: ¿Con qué frecuencia tiene contacto con los representantes de Iberdrola al año, por las siguientes razones?

Las opciones de respuesta permitían escoger una frecuencia de atención desde nunca hasta 7 o más veces al año, por cada uno de los siguientes asuntos:

- > Facturación
- > Atención al cliente (ej. tramites con Iberdrola o CFE)
- > Aclaraciones o quejas

Respuestas:

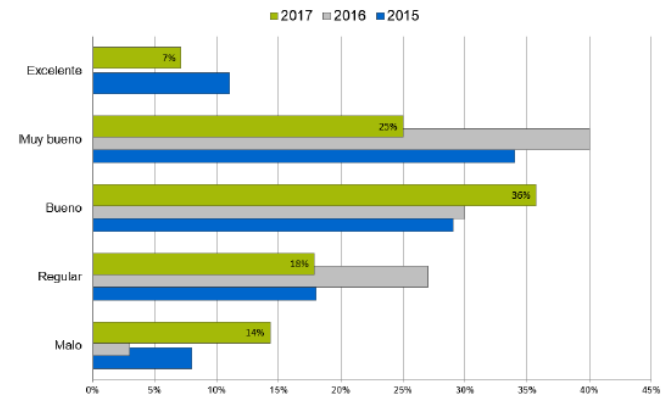


06FOO5-2

7 / 25

Pregunta 5: Califique el tiempo de expedición de las facturas que le emite Iberdrola.

Respuestas:



6b. Indicadores de Rendimiento

Resultados 1 Imagen Global

	Formula del indicador	Unidades	Sentido de la mejora	Datos				Metas	Comentario/Justificación
				2016	2017	2018	2019	2019	
Número de premios y distinciones	Numero de reconocimientos obtenidos	Numero de reconocimientos	↑ 3	1	2	4	1	1	Excelencia Ambiental, Responsabilidad Social, Compromiso Ambiental
Cobertura por los medios de comunicación	Número de acciones de comunicación al año.	Número de acciones	↑ 3	nd	30	180	200	200	Se entiende como "acciones de comunicación" a: emisión de comunicados de prensa, participación en foros, gestión de entrevistas, vinculación con líderes de opinión, atención a solicitudes de información, reuniones, alianzas con medios, alianzas con instituciones, alianzas con empresas, alianzas con gobierno, visitas de prensa, visitas de líderes de opinión.
Cuota de mercado	Numero de Contratos	Mw	↑ 3	2,107	2,887	3,806	3,914	3,914	Idem Evolución Capacidad Contratada

Resultados 2 Productos y Servicios

	Formula del indicador	Unidades	Sentido de la mejora	Datos				Metas	Comentario/Justificación
				2016	2017	2018	2019	2019	
Innovación en diseño	Número de productos nuevos y actualizaciones	No	↑ 3	1	3	11	13	13	Idem 6a.9. Se contempla el desarrollo, innovación o creación de nuevos productos
Fiabilidad	= Horas de paro forzado / Horas de servicio (fuego)	%	↑ 3	98.8%	97.0%	97.2%	<=98%	<=98%	este indicador está sujeto al buen desempeño operativo
Desviación del promedio de indisponibilidad forzada anual real contra presupuesto base (EFUF)	= Indisponibilidad anual forzada real al cierre de mes - Indisponibilidad anual forzada presupuestada al cierre de mes	%	↓ 1	-1.6%	-0.1%	0.9%	0%	0%	
Desviación del promedio de indisponibilidad programada anual real contra presupuesto base (EPUF)	= Indisponibilidad anual prog real al cierre de mes - Indisponibilidad anual presupuestada al cierre de mes	%	↓ 1	-0.5%	-0.5%	-0.7%	0%	0%	
Confiabilidad (EFOR)	= Horas de paro forzado / Horas de servicio (Sigop)	%	↑ 3	1.20%	1.90%	3.20%	1.50%	1.50%	Se consideran horas de licencias de CFE (SIGOP)
Tiempo medio entre disparos (MTBF)	= Horas de fuego TGS / Disparos o paros forzados que generan indisponibilidad	Horas	↓ 1	1,407	221	159	672	672	
Porcentaje de mantenimiento correctivo vs preventivo (CORR/PREV)	= Horas de mantenimiento correctivo / (Horas de mantenimiento preventivo +	%	↓ 1	8.4%	10.4%	6.4%	15.0%	15%	
Efectividad análisis de incidencias (EAI)	= Disparos cuya causa raíz es conocida / Disparos totales año	%	↑ 3	100.0%	100.0%	100.0%	95.0%	95%	

	Formula del indicador	Unidades	Sentido de la mejora	Datos				Metas	Comentario/Justificación
				2016	2017	2018	2019	2019	
Confiabilidad mantenimiento programado (CONF MTO)	$\frac{\text{Horas de manito prog reales} - \text{Horas de manito prog estimadas}}{\text{Horas de manito prog estimadas}}$	%	↓ 1	-17.6%	-16.6%	-28.0%	0.0%	0.0%	Se optimizaron las paradas programadas
Plan anual de mantenimiento preventivo (PMTO)	= Ordenes de mantenimiento realizadas en estatus CTEC / Ordenes de mantenimiento	%	↑ 3	96.8%	100.3%	97.4%	95.0%	95%	
Planes de acción para mitigación de riesgo técnico (PTEC)	= Avance al cierre de mes de acciones PTEC	%	↑ 3	96.1%	93.9%	98.6%	95.0%	95%	
Sellos de aprobación o etiquetas ambientales	% de producción bajo sello de Industria Limpia	%	↑ 3	70%	80%	90%	95%	95%	En línea con la política ambiental de Iberdrola, el 100% de la generación debe estar certificada bajo el sello de Industria Limpia
Sellos de aprobación o etiquetas ambientales	% de producción bajo ISO14001	%	↑ 3	100%	100%	100%	100%	100%	En línea con la política ambiental de Iberdrola, el 100% de la generación debe estar certificada bajo el estándar ISO14001

Ventas y Servicios Post venta

Resultados 3 Fidelidad e involucración de clientes

	Formula del indicador	Unidades	Sentido de la mejora	Datos				Metas	Comentario/Justificación
				2016	2017	2018	2019	2019	
Portafolio de Productos (Referencia Tarifaria)	Tipo de producto	%	↑ 3	63%	67%	70%	69%	69%	Se contempla el desarrollo, innovación o creación de nuevos productos
Portafolio de Productos (Cargos Fijos)	Tipo de producto	%	↑ 3	37%	33%	30%	31%	31%	Se contempla el desarrollo, innovación o creación de nuevos productos
Evolución Capacidad Contratada	Numero de Contratos	Mw	↑ 3	2,107	2,887	3,806	3,914	3,914	
Duración de la relación	Vigencia de los contratos firmados en cada año	años	↑ 3	5	4	4	3	3	Conforme madura el mercado, crece la competencia, por lo que la tendencia de la vigencia va disminuyendo, pero la mejora es en la captación de mayor número de clientes y su fidelización (ver 6b.24)
Grado de fidelización	Puntos de carga que permanecen en contrato	%	↑ 3	99%	99%	99%	99%	99%	Se mantiene el % de fidelización con mayor captación de clientes.