

Gobierno, Tecnología y Transparencia

**Haciendo realidad
el buen gobierno en México**

Alfredo Elías Ayub

Comisión Federal de Electricidad

31 de mayo, 2002



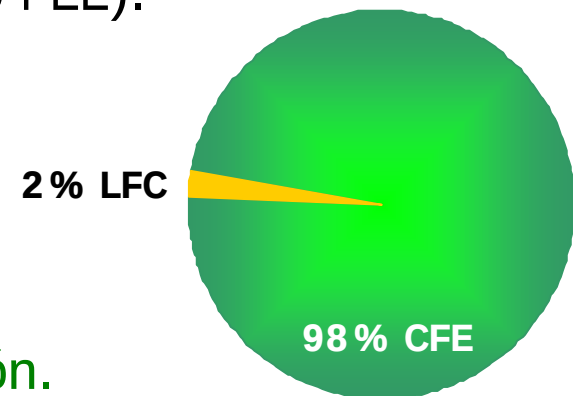
Qué es CFE

● Sistema Eléctrico Nacional

- 40,546 MW de capacidad instalada de generación.
 - 827 MW corresponden a LFC.
 - 39,719 MW a CFE (incluyendo PEE).

● CFE

- 161 plantas de generación.
- 37,300 Km de líneas de transmisión.
- 147,600 MVA de capacidad de transformación.
- 19.8 millones de usuarios.
- 76,800 de trabajadores en activo.



El reto del crecimiento de la demanda

- Durante los próximos 10 años, **la demanda de electricidad crecerá un 70 %**, siendo uno de los más acelerados crecimientos en el mundo.
- Para satisfacer el crecimiento de la demanda, tenemos el más **ambicioso programa de ampliación de infraestructura.**
- Actualmente tenemos en construcción, adjudicadas, en licitación y por licitar **26 nuevas plantas**, con una inversión estimada en 8,500 MD.
- La nueva capacidad instalada será generada principalmente en plantas de **ciclo combinado**, usando gas natural.
- Con estas centrales generadoras, más las que tenemos programado licitar, la capacidad instalada de México alcanzará los **64,000 MW en el año 2010.**

Tres líneas de compromiso

1. **Transparencia** y apego a la legalidad en la función pública.
2. Generar **confianza** de la sociedad en sus instituciones y en los servidores públicos.
3. Compromiso con la **eficiencia** y la **excelencia en el servicio al cliente**.

1. Transparencia

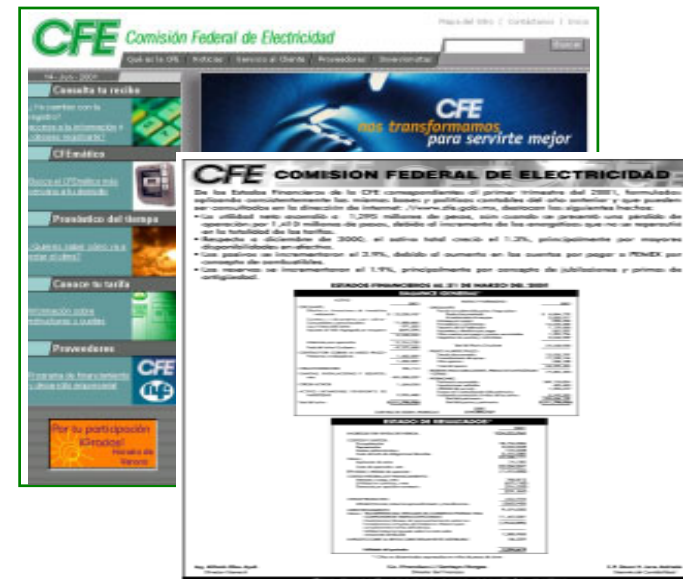
Transparencia Mexicana en las licitaciones de CFE

- Testigo Social en las licitaciones públicas más importantes, y en todas las que ellos elijan.
- Ha participado en:
 - ✓ “Licitación de Aseguramiento de Bienes.”
 - ✓ “ Licitación para la Operación y Mantenimiento del Sistema de Descarga de Combustibles de la C.T. Adolfo López Mateos.”
 - ✓ Pactos de Integridad de CFE y proveedores en el proyecto de la Presa “El Cajón.”

1. Transparencia

En www.cfe.gob.mx y en Compranet: **Programa de licitaciones anual y todas las licitaciones individuales.**

Publicación trimestral de estados financieros en medios de comunicación impresos y en www.cfe.gob.mx



- Permitirá contar con registros electrónicos de la gestión de los servidores públicos, dando certeza y transparencia a su actuación.
- En proceso de instalación en Finanzas y Administración.



2. Confianza

Observadores de calidad

- Notarios, Cámaras y representantes de Colegios de profesionistas, invitados a todas las licitaciones por más de cinco millones de pesos.

Participación de interesados en la revisión de bases de licitación pública

- En abastecimientos y obra pública se lleva a cabo la revisión de las bases de licitación, previa a la publicación de las convocatorias.

Códigos de Ética

- Los principales proveedores y contratistas han entregado su Código de Ética a CFE.

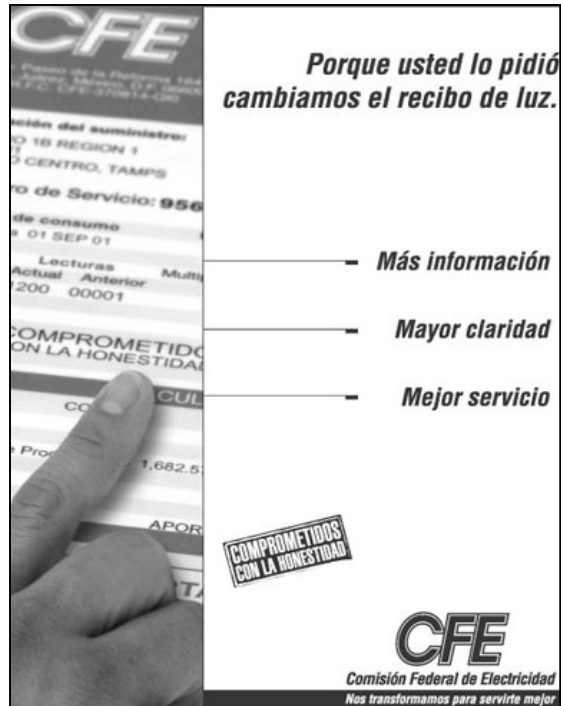
2. Confianza

Consejos ciudadanos estatales



Participación de los sectores sociales y productivos de cada estado en los programas de trabajo de CFE.

2. Confianza



Incorporación de lema **“Comprometidos con la honestidad”** en el recibo.

Expedición de un nuevo recibo de luz **con importe y subsidio.**

COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD

Adeudo anterior: \$0.00 Pagos: \$0.00 Cargos/creditos: \$0.00 Monto a pagar: **\$1,381.00**

Fecha limite de pago: 10 SEP 01 Corriente a partir de: 11 SEP 01

Ubicación del suministro: USUARIO 1B REGION 1 REGION1 TAMPICO CENTRO, TAMP5 Domicilio fiscal: REG0010101CFE

Número de Servicio: **956 010 700 023**

PERIODO DE CONSUMO: 01 JUL 01 a 01 SEP 01 Dias: 60 Tarifa: 1B Hilos: 3 Consumo kWh por día: 19.98 Uso: Domestico

Medidor: SG9001 Lecturas: Actual: 01200 Anterior: 00001 Multiplicador: 1 Consumo kWh: 1,199

COMPROMETIDOS CON LA HONESTIDAD

CALCULO DEL IMPORTE DE SU FACTURACION

COSTO		FACTURACION		
Concepto	kWh	Precio	Total	
Básico	250	0.3946	98.50	
Intermedio	350	0.4670	163.45	
Excedente	599	1.5680	939.23	
Suma	1,199		1,201.18	

APORTACIÓN GUBERNAMENTAL \$481.39 (Total: \$ 1,682.57)

APORTACIÓN GUBERNAMENTAL \$481.39

CONCEPTOS IMPORTES

Financiación 1,201.18

3. Eficiencia

Algunos indicadores de productividad:

- **Tiempo de interrupción por usuario:** En diez años pasamos de un TIU de 499 a 128.
- **Plazo de conexión a nuevos usuarios:** En los últimos 11 años se redujo de 13 días a 1.2, alcanzando valores iguales a los de las mejores compañías eléctricas del mundo.
- **Usuarios por trabajador:** Incremento en la productividad de 4.07% anual en promedio.

3. Excelencia en el servicio

- En julio de 2002 llegaremos al cliente 20 millones.
- Más de 800 mil nuevos usuarios al año.
- Se expiden y reparten 118 millones de recibos al año.



3. Excelencia en el servicio

Incorporamos medios electrónicos para mejorar la atención

CFEmáticos

- Contamos con más de 1,140 módulos en más de 100 ciudades.



3. Excelencia en el servicio

Portal de CFE: www.cfe.gob.mx

- Lanzamos un nuevo portal en internet.
- Información oportuna y servicios interactivos para clientes, proveedores e inversionistas.
- Los clientes pueden consultar su recibo e historial de consumo.
- Nominado al Top 3 del concurso a lo mejor de internet en México I-best 2002.



3. Excelencia en el servicio

Pago en línea



- Bancomer acepta el pago en línea del recibo de CFE.
- Actualmente estamos realizando convenios con bancos para que nuestros clientes realicen sus pagos en el portal de CFE.
- Próximamente incorporaremos en TRAMITANET el pago del recibo y la contratación del servicio.

3. Excelencia en el servicio



Centros de atención virtual

- A través de sistemas de transmisión de imagen remota, nuestros clientes interactúan con el personal que se encuentra en el centro de servicios al cliente.



Número de atención telefónica 071

- Más de 1.3 millones de llamadas mensuales en el “071”.
- Cobertura nacional las 24 horas, todo el año.

Opciones de pago

40,338 puntos de pago en el país + pago en línea en portal CFE o de bancos.



1140 CFEmáticos



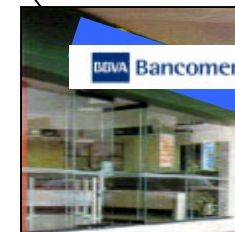
929 agencias



1501 tiendas, comercios y farmacias



Portal de Bancomer



1,769 sucursales bancarias



16,000 cajeros automáticos Bancomer



Cargo en cuentas bancarias



Cobranza centralizada



18,999 comisionistas

Cliente

3. Excelencia en el servicio

En todas las agencias comerciales, CFEmáticos y en el 071 se exponen nuestros 11 compromisos de servicio

1.	Nueva conexión para casa	2 días
2.	Nueva conexión para comercio mediano y pequeña industria	2 días
3.	Atención de inconformidades por alto consumo	4 días
4.	Tiempo máximo de espera en fila	15 min.
5.	Restablecimiento de suministro en una colonia	2 hrs.
6.	Restablecimiento de suministro en una manzana	4 hrs.
7.	Restablecimiento de suministro en una casa	10 hrs.
8.	Reconexión de servicios cortados por falta de pago	1 día
9.	Definición de bases de proyecto cuando la solicitud de servicio requiere construcción de obras por parte del solicitante	10 días
10.	Definición de bases de proyecto cuando el servicio es para fraccionamiento o mediana empresa	10 días
11.	Construcción de obras cuando es necesario realizar ampliación de la instalación eléctrica de CFE para atender a un solicitante	30 días

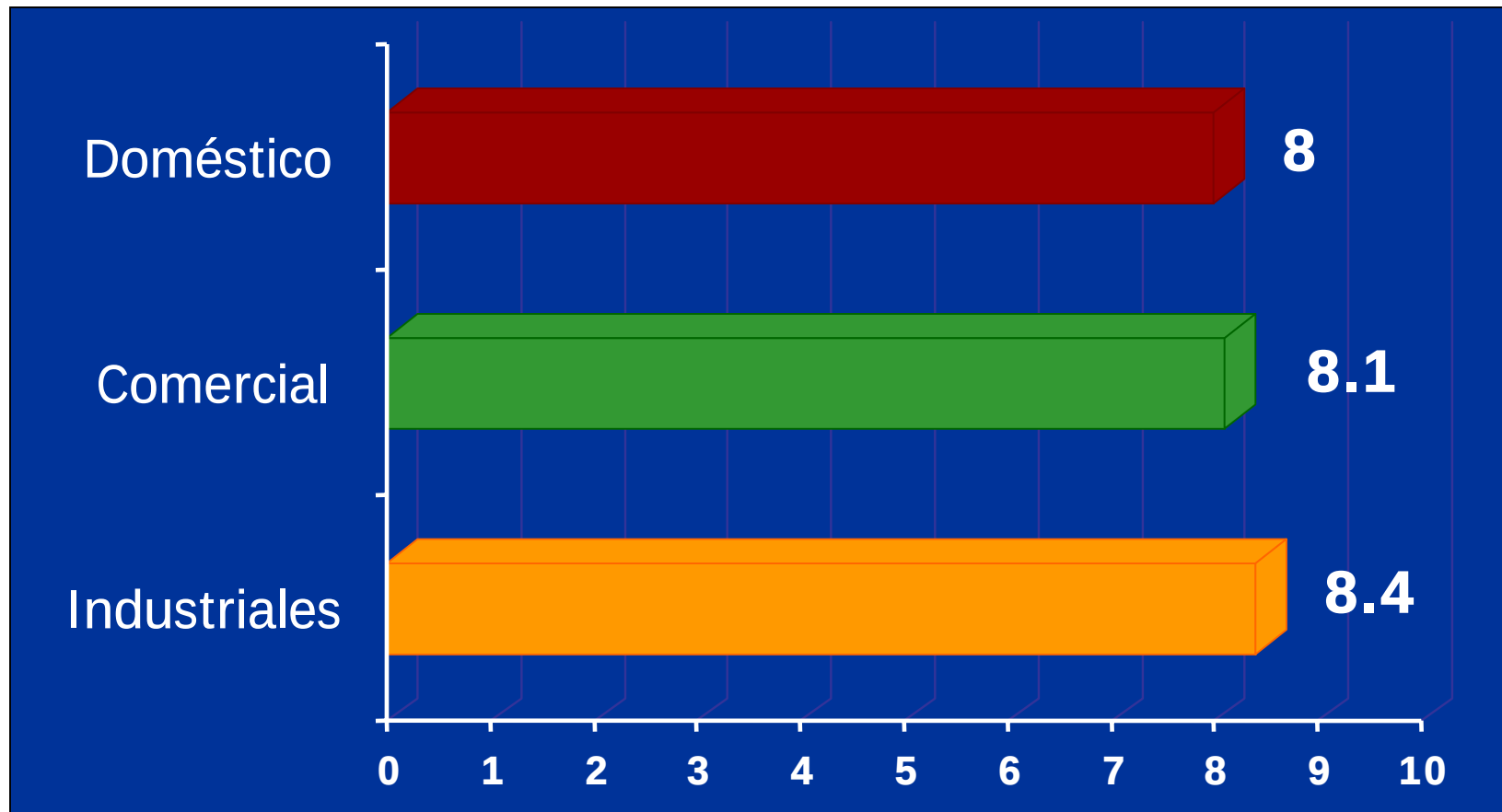
3. Excelencia en el servicio

Certificación ISO 9000 y 14000

- 273 centros con ISO 9000, el 77% de la empresa certificada.
- 27 centros de trabajo con ISO 14000, que significa el 49%.
- Obtuvimos un premio internacional de calidad por tener implantados sistemas de gestión de calidad y gestión ambiental.
- Nos trazamos la meta institucional de certificar para el 2004 a todos los centros de trabajo de CFE en ISO 9000.

3. Excelencia en el servicio

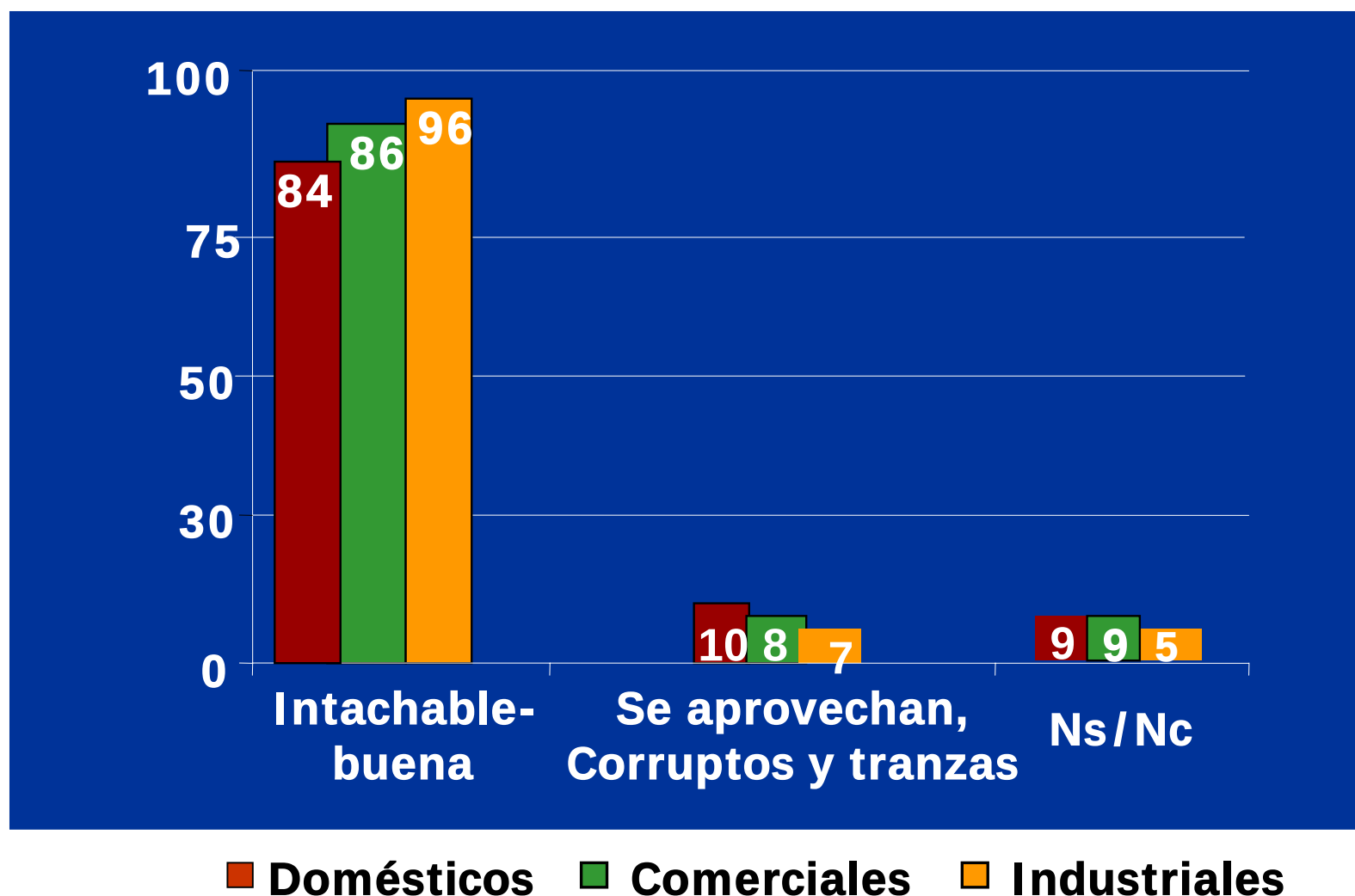
**Nuestros clientes
nos calificaron con 8.2**



Fuente: Consulta Mitofsky

3. Excelencia en el servicio

Honradez



En CFE tenemos indicadores de gestión al nivel de las mejores empresas eléctricas del mundo y contamos con modernos sistemas para dar una atención de excelencia a nuestros clientes; trabajamos con eficiencia y transparencia.