

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2018
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

| | | |
|-----------------|---|----------------------|
| ENTIDAD: | UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos | Página 1 de 3 |
|-----------------|---|----------------------|

Misión

CFE Suministrador de Servicios Básicos tiene como misión proveer el suministro de energía eléctrica y una cartera diversificada de productos que aseguren la satisfacción y lealtad de nuestros clientes, brindando una atención de excelencia, basados en criterios de calidad, competitividad y rentabilidad.

Vinculación con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo

Las estrategias de CFE Suministrador de Servicios Básicos, mantienen alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. Dentro del Eje IV "México Próspero", se define el objetivo 4.6 "Abastecer de energía al país con precios competitivos, calidad y eficiencia a largo de la cadena productiva", que mediante su estrategia 4.6.2 "Asegurar el abastecimiento racional de energía eléctrica a lo largo del país" y a través de las siguientes líneas de acción; permite enfocar las estrategias de CFE Suministrador de Servicios Básicos en el marco de los programas de Gobierno:

- Homologar las condiciones de suministro de energía eléctrica en el país.

Objeto

De acuerdo con lo que se señala en el Acuerdo de Decreto de Creación de la Empresa Productiva Subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad, CFE Suministrador de Servicios Básicos (SSB), tiene por objeto:

Proveer el Suministro Básico a que se refiere la Ley de la Industria Eléctrica, en favor de cualquier persona que lo solicite en términos de lo dispuesto por dicha Ley. Deberá generar valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2018
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

| | | |
|-----------------|---|----------------------|
| ENTIDAD: | UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos | Página 2 de 3 |
|-----------------|---|----------------------|

Objetivos Operativos

- Establecer la infraestructura comercial y operacional para comercializar gas natural y otros combustibles, y optimizar la reserva de capacidad de transporte y almacenamiento.

Los objetivos estratégicos para los siguientes 5 años se resumen en cuatro puntos clave:

- Asegurar la estabilidad financiera considerando la función crítica que cumple el SSB en el Mercado Eléctrico Mayorista, la empresa debe tener como objetivo financiero primordial mantener una solvencia financiera (flujo de efectivo positivo) que permita sostener a las empresas proveedoras de insumos en el sistema. Este objetivo también requiere que el SSB mantenga un margen de resultado positivo. El SSB debe lograr este objetivo reduciendo riesgos y exposición al mercado.
- Garantizar la satisfacción del cliente en cuanto al suministro eléctrico y la atención a quejas. El servicio debe generar un alto nivel de lealtad por parte de los clientes y se reflejará en los resultados financieros. Para lograr esto, el SSB deberá desarrollar procesos de atención segmentados por el tipo y necesidad de los clientes.
- Desarrollar nuevos productos y servicios para lo cual es necesario aprovechar la base de clientes de la CFE (la base de clientes recurrentes contratados más grande de México) y la percepción de la marca CFE para expandir el portafolio de productos. SSB será una de las principales fuentes de nuevos ingresos para el Grupo, un tema clave para alcanzar los objetivos financieros.
- Reforzar funciones transversales ya que para lograr los objetivos anteriores es necesario reforzar las funciones de soporte del SSB. En esta área es crítico modernizar la función de TIC, particularmente en cuanto a los procesos comerciales y de atención a clientes, para asegurar la competitividad en un mercado nuevo. Otra función clave a desarrollar es la de compra de energía, potencia y CEL que le permitan satisfacer su obligación de servicio de suministro y los parámetros que fijan los entes reguladores, así

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2018
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

| | | |
|-----------------|---|----------------------|
| ENTIDAD: | UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos | Página 3 de 3 |
|-----------------|---|----------------------|

como la gestión del riesgo asociado con las mismas. Es también necesario desarrollar el talento de la organización en línea con las nuevas realidades del mercado y de la competencia.

CFE SSB proyecta ser una empresa líder en la comercialización de energía y productos asociados, con presencia internacional, procesos competitivos, excelencia en la atención al cliente y aplicación de criterios de desarrollo sustentable.

A junio de 2017, CFE SSB comercializa el servicio de energía eléctrica a casi la totalidad de los usuarios del servicio energía eléctrica en el país, observando una tasa media de variación anual de las ventas totales de 2.09% en el período 2006-2017, el número de usuarios atendidos registra una tasa media de variación anual de 3.17% para el mismo periodo.

CFE SSB opera con 11,153 trabajadores y una organización regional de 16 Gerencias Divisionales con 150 Superintendencias. Para atender a los clientes cuenta con 1,332 centros de atención y 3,070 cajeros CFEMáticos. Atiende directamente a 41,519,900 usuarios, siendo 8,238,862 usuarios de la zona central del país y 33,281,038 del resto del país.