

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2019  
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

<b>ENTIDAD:</b>	<b>UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos</b>	<b>Página 1 de 4</b>
-----------------	---	----------------------

**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.

CFE Suministrador de Servicios Básicos tiene el rol principal de acceso al cliente final y ser la fuente de crecimiento, por lo que los mandatos establecidos para esta empresa son: Asegurar nivel de servicio, reestructurar costos e incrementar cobranza con uso de tecnologías de la información. Crecer a través de nuevos productos y servicios. Aplicar ingresos de demanda garantizada para ser sostenible. Gestionar su balance de energía de manera eficiente a través del MEM y CL. Optimizar portafolio de contratos de cobertura.

**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.

Las estrategias de CFE Suministrador de Servicios Básicos mantienen alineación con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, se regirán bajo los principios de austeridad, honestidad y combate a la corrupción. La Directriz 3 Desarrollo económico incluyente, establece que el desarrollo de un país no sólo depende de una eficaz política monetaria, de control de inflación y de disciplina fiscal, es indispensable el crecimiento económico con justicia y con respeto a la naturaleza.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2019  
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

<b>ENTIDAD:</b>	<b>UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos</b>	<b>Página 2 de 4</b>
-----------------	---	----------------------

En este sentido los programas y líneas de acción se orientarán a contribuir, entre otras, al fomento al sector energético como palanca para el desarrollo nacional.

**Objetivos**

Los objetivos estratégicos establecidos dentro de la alineación estratégica de CFE Suministrador de Servicios Básicos (SSB):

- Asegurar el margen de rentabilidad a través de la cobertura eléctrica, manteniendo el flujo de efectivo para su operación.
- Asegurar la satisfacción del cliente proporcionando el suministro eléctrico y productos asociados, con calidad y servicio de excelencia.
- Establecer procesos competitivos para ser líder en el suministro de energía, basado en optimización de costos y atención al cliente.
- Impulsar el desarrollo del talento humano alineado al nuevo modelo de negocio.
- Desarrollar nuevos productos y servicios.

Así mismo, se desarrollarán las siguientes iniciativas estratégicas:

Asegurar la gestión de energía. La prioridad para CFE SSB es tener la capacidad de cumplir con su obligación de suministrar energía bajo las necesidades de demanda de los Usuarios del Suministro Básico de manera rentable, por lo que tiene establecidos mecanismos para dar cumplimiento a la cobertura energía eléctrica en primer lugar con operaciones en el Mercado de Corto Plazo, los Contratos Legados, la Generación Distribuida además de los contratos obtenidos por Subastas de Mediano y Largo plazo en el mercado abierto.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2019  
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

<b>ENTIDAD:</b>	<b>UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos</b>	<b>Página 3 de 4</b>
-----------------	---	----------------------

Desarrollar una estrategia de clientes diferenciada por segmento. La estrategia busca optimizar los procesos de CFE SSB al mismo tiempo que mejorar el servicio a sus clientes. La segmentación de clientes es una palanca para la ejecución de estrategias de negocios, a partir de un mejor entendimiento. Facilita el conocimiento de las necesidades e intereses de los clientes, la detección de oportunidades de negocio y la definición de casos de uso que activan el despliegue de la estrategia de la compañía.

Aumentar la productividad y reducir los costos de operación.

Optimización de costos: Gestión adecuada de la compra de energía, Aumento de productividad y Reducir los costos de operación, que se estima lograrán capturar ahorros por un valor acumulado al 2019 aproximado de \$2,220 millones de pesos.

Reducir la cartera vencida. Para cumplir con esto, CFE SSB ha identificado 4 grandes Iniciativas:

- Promover la domiciliación bancaria de la factura a través de incentivos temporales.
- Ofrecer nuevas opciones de facturación a través de los medidores electrónicos escalados.
- Servicio de cobranza profesional por terceros.
- Apalancar la contención de la cartera en la ejecución de las órdenes de corte de suministro por parte de CFE Distribución a las 24 horas de la solicitud.

Desarrollar nuevos productos

CFE SSB busca obtener ingresos por venta de nuevos productos y servicios, aprovechando la fortaleza de ser una de las empresas con mayor número de clientes. El impacto que tendrá esta estrategia es incrementar los ingresos de manera paulatina, para amortizar la caída de ventas derivada de la pérdida de clientes calificados.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2019  
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

<b>ENTIDAD:</b>	<b>UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos</b>	<b>Página 4 de 4</b>
-----------------	---	----------------------

Estrategia regulatoria proactiva

Desarrollar una estrategia de negociación con el regulador que culmine en un procedimiento formal para la actualización de los documentos regulatorios que permitan mejorar la operación y competitividad de la empresa y asegurar que la relación con CFE Distribución cumpla con los estándares establecidos, para poder cumplir con la Normatividad vigente.

Las principales actividades que contribuyen a esta estrategia son: Reuniones de trabajo con organismos reguladores para seguimiento de compromisos e indefiniciones al momento, Desarrollar propuesta o revisión en conjunto con los organismos sobre los documentos pendientes de publicar, como el caso de los Contratos de Suministro Básico, Gestión y seguimiento a los pendientes y Revisión anual de cambios.

Transformación de la EPS Suministro Básico

Con base a nuestra visión de transformación enfocada a mejorar la atención al Cliente, el objetivo es desarrollar un modelo Evolutivo que esté orientado al cliente y la competitividad, transformando a la CFE SSB en una empresa dinámica y flexible, capaz de generar valor de forma innovadora y sostenible (Rediseñar procesos, reorientar organización, redefinir tecnología, implementar y transformar).