

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2020
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 1 de 4
-----------------	---	----------------------

Objeto

De acuerdo con lo que se señala en el Acuerdo de Creación de la Empresa Productiva Subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de marzo de 2016, CFE Suministrador de Servicios Básicos (CFE 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.

Misión

La misión de CFE SSB es 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.

La visión es ser una empresa líder en la comercialización de energía y productos asociados, procesos competitivos, excelencia en la atención al cliente y aplicación de criterios de desarrollo sustentable.

Vinculación con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo

Las estrategias de CFE, mantienen alineación con el apartado III "Economía" del Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024, dentro del cual se establece como objetivo el Rescate del Sector Energético, para que la CFE retome su importancia como palanca del desarrollo nacional; y particularmente la modernización de las instalaciones generadoras de electricidad, propiedad del Estado.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2020
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 2 de 4
-----------------	---	----------------------

Objetivos:

Los objetivos estratégicos alineados a la planeación estratégica de CFE SSB son:

- Disminuir los resultados financieros negativos a través de mejores opciones de compra de energía y reducción de costos operativos.
- Garantizar la satisfacción del cliente en cuanto al suministro eléctrico y la atención de quejas. El servicio debe generar un alto nivel de lealtad por parte de los clientes y se reflejará en los resultados financieros.
- Incrementar la eficiencia operativa mediante la mejora en el desempeño y la eliminación de gastos no prioritarios dentro de los procesos de operación.
- Mejorar estándares de calidad con enfoque al desarrollo social. Impulsar el desarrollo del talento humano alineado a la transformación de la empresa.

Estrategias:

- Aumentar los beneficios económicos a través de 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, a través de operaciones en el Mercado de Corto Plazo, la optimización de los Contratos Legados, la Generación Distribuida además de los contratos obtenidos por Subastas de Mediano y Largo plazo en el mercado abierto.

Se han llevado a cabo y culminado tres Subastas de Largo Plazo que derivarán en la firma de 90 Contratos de Cobertura Eléctrica en los cuales se tienen productos por 20.1 millones de Certificado de Energía Limpia (CEL), 19.3 TWh y 1,726.8 MW de potencia para 2020.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2020
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 3 de 4
-----------------	---	----------------------

- Mejorar la administración de costos de la organización. Con base en un análisis detallado de costos por procesos, se mejorará la eficiencia e identificarán ahorros principalmente de los Centros de Atención a Clientes y Centros de Atención Regional, a fin de optimizar los mecanismos de atención hacia el cliente.
- Asegurar de manera oportuna los ingresos. Eficientar el proceso de captación de ingresos a través de su gestión oportuna (subsidios y cargo por demanda garantizada). Además de la implementación de políticas de gestión enfocadas a la reducción y contención de la cartera vencida.

Perspectiva de clientes:

- Implementación del modelo de experiencia al cliente. El Modelo de Atención por Segmento, 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 CFE SSB.
- Posicionar la nueva CFE SSB. Con la Optimización del modelo de atención a clientes se busca mejorar el impacto e imagen de la empresa posicionando la marca. Esto a través de la implementación del programa: Cliente Distinguido, el cual se enfoca al reconocimiento de clientes por pago oportuno.
- Implementar un portafolio de servicios y productos. La línea base de esta iniciativa es un estudio de mercado respecto a compañías eléctricas, en la cual se identificaron las preferencias y patrones de consumos de los clientes, se definió un catálogo de productos y servicios, se evaluaron alternativas y modelos de comercialización, tomando como base las capacidades actuales. Con el lanzamiento de los nuevos productos y servicios: Bienvenida a CFE (dirigido a clientes domésticos y empresariales); y la recaudación de ingresos por la administración de servicio de cobranza a terceros: a municipios por

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2020
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 4 de 4
-----------------	---	----------------------

derecho de alumbrado público, al FIDE y al FIPATERM de programas de ahorro y eficiencia energética empresarial.

Perspectiva de procesos:

- Estructurar un modelo de interacción con CFE Distribución. Desarrollar una estrategia de negociación entre empresas que permitan mejorar la operación y competitividad; y asegurar que la relación con CFE Distribución cumpla con los estándares establecidos, y con la normatividad vigente. (Comités inter-empresas).
- Estrategia regulatoria. 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.
- Una de las actividades principales es la gestión de las tarifas finales para el suministro básico que determina el órgano regulador mensualmente y que son la fuente de ingreso que permiten cubrir los costos que enfrenta la empresa para la proporcionar el suministro eléctrico. El objetivo es ajustar el esquema tarifario actual a fin de mandar las señales de precios que permitan reducir el costo del suministro eléctrico y satisfacer las necesidades de recursos de toda la cadena de valor.
- Transformación digital en todos los procesos. Con base a nuestra visión de transformación enfocada a mejorar la atención al cliente, la Transformación Digital del Modelo de Negocio, tiene como objetivo desarrollar un modelo evolutivo 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).