

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2021
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 1 de 5
-----------------	---	----------------------

Objeto

Conforme al artículo 2 y 4 de la Ley de la Industria Eléctrica, la industria eléctrica comprende la actividad de comercialización de la energía eléctrica, asimismo el Suministro Eléctrico es un servicio de interés público y una actividad prioritaria para el desarrollo nacional, que se presta bajo un régimen de libre competencia, en condiciones de eficiencia, calidad, confiabilidad, continuidad, seguridad y sustentabilidad.

Derivado de lo anterior, el 29 de marzo del 2016 se publica en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Acuerdo por el que se crea CFE Suministrador de Servicios Básicos, con el 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

Proveer y comercializar el suministro público de energía eléctrica, enfocados en la mejora de la experiencia de nuestros clientes, con criterios de rentabilidad, responsabilidad social e impulsando el desarrollo nacional.

Visión

Ser una empresa competitiva en la comercialización de energía eléctrica, con una cartera diversificada de productos, con calidad en el servicio, reconocida por nuestros clientes y aplicación de criterios de desarrollo sustentable.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2021
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 2 de 5
-----------------	---	----------------------

Vinculación con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo

Dentro de este marco la CFE mantienen alineación con el eje 3 "Economía" del Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024, y dentro del Programa Sectorial de Energía 2020-2024 se establece como objetivo "Fortalecer a las empresas productivas del Estado mexicano como garantes de la seguridad y soberanía energética, y palanca del desarrollo nacional para detonar un efecto multiplicador en el sector privado" y como estrategia "Fortalecer a la CFE para garantizar la Rectoría del Estado, y la seguridad y soberanía en materia de generación, transmisión, distribución, comercialización y suministro de electricidad".

Objetivos

Los objetivos estratégicos, con base en el Plan Estratégico del Modelo de Comercialización de la CFE Suministrador de SB son:

1. Mejorar los resultados financieros, a través de la administración eficiente de los recursos económicos.
2. Mejorar la experiencia del cliente con base en el valor del servicio.
3. Impulsar la eficiencia operativa, estableciendo sinergia entre los procesos.
4. Mantener estándares de calidad, mejora continua, innovación y sustentabilidad, actualizando la normativa aplicable.
5. Desarrollar las capacidades y competencias de los colaboradores, para incrementar su sentido de pertenencia y calidad de vida.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2021
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 3 de 5
-----------------	---	----------------------

Estrategias e iniciativas de CFE Suministrador de Servicios Básicos

Perspectiva Financiera

- Asegurar de manera oportuna los ingresos.
- Mejorar la administración de costos de la organización.
- Aumentar beneficios económicos a través de la gestión de energía.

Perspectiva de Clientes

- Consolidar el Modelo de Excelencia al Cliente.
- Fortalecer las alianzas inter-empresas con las EPS de CFE.
- Modernización tecnológica y de infraestructura de atención a clientes.

Perspectiva de Procesos Internos

- Mejorar procesos con un enfoque al cliente.
- Fortalecer estrategias de recuperación de cartera.
- Reforzar la comunicación entre los procesos.
- Adoptar líneas de acción, enfocadas a la responsabilidad social.
- Afianzar el Sistema Integral de Gestión.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2021
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 4 de 5
-----------------	---	----------------------

Perspectiva de Aprendizaje y crecimiento

- Incrementar la competencia del talento humano.
- Mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- Generar una cultura de seguridad y salud en el trabajo.
- Desarrollar el liderazgo dentro de la organización

CFE Suministrador de Servicios Básicos definió para 2021, los siguientes proyectos estratégicos con recursos por 1,065.0 millones de pesos con la finalidad de cumplir con los objetivos establecidos.

- Análisis de costos de los centros de atención.
- Integración tecnológica para la mejora del proceso de atención a clientes en el 071.
- Modernización de los equipos para la atención al cliente.
- Rehabilitación y modernización alineada a la nueva imagen de los centros de atención a clientes y centros de atención regional.
- Recuperación de adeudos por consumo de energía eléctrica a través de servicios externos de gestión de cobranza de adeudos incobrables y vencidos de más de 360 días.
- Homologar y estandarizar la plataforma de comunicación del sistema comercial entre empresas productivas anulando diferencias y errores.
- Realizar diagnósticos energéticos para fomentar el ahorro de energía eléctrica en consumidores del sector industrial, comercial y doméstica.

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2021
ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA**

ENTIDAD:	UIR CFE Suministrador de Servicios Básicos	Página 5 de 5
-----------------	---	----------------------

CFE Suministrador de Servicios Básicos establecerá acciones que permitan medir el cumplimiento de los objetivos orientados a obtener satisfacción del cliente y contribuir al desarrollo social, así como a la rentabilidad y solidez financiera; para lo cual se reducirán los costos operativos a fin de disminuir los resultados financieros negativos a través de mejores opciones de compra de energía, se espera incrementar la captación de ingresos por venta de energía por 409.2 mil millones de pesos , así como aumentar la calidad en la atención al cliente para reducir quejas de los usuarios por 4.81 inconformidades por cada mil usuarios.