

# CUENTA PÚBLICA 2017

## CFE SUMINISTRADOR DE SERVICIOS BASICOS INTRODUCCIÓN

### **Reseña histórica**

La Ley de la Comisión Federal de Electricidad, en la fracción II del artículo Décimo Transitorio, establece que en tanto no se pueda cumplir con los requisitos para crear una empresa filial, la Comisión puede crear empresas productivas subsidiarias para realizar actividades distintas a la transmisión y distribución de energía eléctrica, por lo que se crea CFE Suministrador de Servicios Básicos como una empresa productiva del Estado.

El Suministro Básico es el Suministro Eléctrico que se provee bajo regulación tarifaria, a cualquier persona que lo solicite, que no sea Usuario Calificado. Que los usuarios cuyo consumo rebase el umbral establecido por la Secretaría de Energía y que se inscriban en el registro correspondiente, se consideran como Usuarios Calificados, quienes podrán contratar Suministro Eléctrico directamente en el Mercado Eléctrico Mayorista o bien a través de un Suministrador de Servicios Calificados.

### **Fundamento legal de creación**

El 29 de marzo del 2016, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo de Decreto de Creación de CFE Suministrador de Servicios Básicos, por lo que el 21 de junio, de acuerdo con la resolución emitida por la Secretaría de Energía, aprobó la ampliación de los plazos para el inicio de operaciones independientes para el cumplimiento de su objeto a partir del 31 de diciembre de 2016.

De acuerdo con lo que se señala en el Acuerdo de Decreto de Creación CFE Suministrador de Servicios Básicos 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.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley de la Industria Eléctrica, 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. En términos del artículo 3, fracción XLVI, de la Ley de la Industria Eléctrica, el Suministrador de Servicios Básicos es un Permissionario que ofrece el Suministro Básico a los Usuarios de Suministro Básico y representa en el Mercado Eléctrico Mayorista a los Generadores Exentos que lo soliciten.

### **Alineación al 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

## Misión

La misión de CFE Suministrador de Servicios Básicos 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.

## Visión

La visión de CFE Suministrador de Servicios Básicos 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.

## Valores

Los valores institucionales de CFE Suministrador de Servicios Básicos que orientan nuestras decisiones y comportamientos son productividad, integridad y responsabilidad mismos valores se encuentran alineados al código de ética de CFE Corporativo.

## Objetivos:

- 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

Los resultados obtenidos por parte de la CFE Suministrador de Servicios Básicos encaminados al logro de los objetivos fueron los siguientes

Se superaron los ingresos proyectados por venta de energía en el plan de negocio en un poco más del 20% derivado de las siguientes acciones:

- Con la estrategia de retención de clientes, a diciembre 2017 únicamente migraron el 4.68% (36 clientes) de los 769 proyectados, para lo cual se establecieron las estrategias de plan de visitas para ofrecer soluciones desarrolladas a los clientes estratégicos.
- Creación de una alianza a través de un convenio de colaboración entre las Empresa Productiva Subsidiaria CFE Distribución y CFE Suministrador de Servicios Básicos, para la atención de las solicitudes de los clientes de acuerdo con las Disposiciones Administrativas de carácter general.
- Se instalaron 2,105 terminales punto de venta para cobro con tarjetas bancarias en la atención personalizada en 1,069 Centros de Atención a Clientes con un total de 488,272 eventos realizados con un importe de \$1,458 miles de millones de pesos de ingresos a diciembre 2017.

Dentro de las acciones desarrolladas por la entidad para asegurar la satisfacción del cliente, proporcionando el suministro de energía eléctrica con calidad en 2017 destacan las siguientes:

- Se ha mejorado la productividad de los CFEMáticos pasando de 116 operaciones en 2016 a 124 al 2017 incrementándose en un 6.90%.
- Al 2017 el indicador de Satisfacción al Cliente cerró en 90.20, presentó una desviación de -1.66 con respecto al año 2016 obteniendo un valor de 91.73, derivado de la estandarización de criterios en los diferentes canales de atención.

- Se trasladaron los sistemas de medición de afluencia de los centros de atención a clientes a las áreas rurales para tener medición en las mismas.
- De los 999 clientes que se inscribieron en la modalidad de tarifa fija a diciembre 2017, 482 corresponden al segmento de estratégicos (calificados no obligados y precalificados).
- Para seguir atendiendo al creciente número de usuarios, se han desarrollado mejoras en los canales de atención. Al cierre de 2017 existían 1,317 oficinas, que incluían Centros de Atención, Módulos, Islas, Centros Virtuales, Centros Móviles y Centros de Atención telefónica a la línea 071. Esa cifra fue 5% mayor que la registrada en 2016.

Las acciones de mejora para el logro de los objetivos de CFE Suministrador de Servicios Básicos que se han desarrollado para garantizar procesos competitivos enfocados en la atención al cliente durante 2017 son:

- Se logró un índice de llamadas atendidas del 91%, (un incremento de 5.80 puntos porcentuales respecto al año 2016), a través de la creación del Centro de Control Nacional (CECONAL) el cual opera en el Centro de Atención Regional (CAR) Valle de México, teniendo objetivo la administración de llamadas y el desborde a los 14 CAR's
- Al mes de diciembre 2017, se obtuvo una disminución del 33% en las quejas radicadas ante la PROFECO, alcanzando un valor de 14,528 quejas contra los resultados del mes correlativo del año anterior el cual presentó cifras de 21,749 quejas, con la mencionada disminución fue posible posicionarnos en valores muy cercanos a los obtenidos en el ejercicio 2012.
- Las quejas presentadas por los clientes inherentes al proceso comercial son las que integran el indicador inconformidades comerciales totales por cada mil usuarios y estas son recibidas a través de los principales canales de atención, a diciembre de 2017 presenta un valor de .18 inconformidades con una mejora del 17% con respecto al resultado de 2016 que fue de .21 inconformidades.

Como parte de las estrategias para el desarrollo del talento humano se llevó a cabo el proceso de certificación en estándares de competencias laborales de atención al cliente, con base en la normatividad del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) a 4,964 colaboradores, 1,543 corresponden a los centros de atención regional (071) y 3,421 de los centros de atención a clientes de las 16 divisiones.