



CFE

***CFE Suministrador de Servicios Básicos
Informe de la Gestión Gubernamental
2018-2024***

Septiembre 2024

SOMOS MÁS QUE ENERGÍA

Contenido

<i>I. Marco Jurídico de Actuación</i>	<i>2</i>
<i>II. Estado de los Programas y Proyectos Relevantes en Proceso</i>	<i>8</i>
<i>III. Principales Logros Alcanzados</i>	<i>10</i>
<i>IV. Recursos Presupuestarios y Financieros</i>	<i>24</i>
<i>V. Recursos Humanos</i>	<i>31</i>
<i>VI. Recursos Materiales.....</i>	<i>48</i>
<i>VII. Tecnologías de la Información</i>	<i>49</i>
<i>VIII. Convenios, Procesos y Procedimientos.....</i>	<i>50</i>
<i>IX. Resultados de Auditorías Pendientes de Atender</i>	<i>58</i>
<i>X. Archivo Institucional.....</i>	<i>59</i>
<i>XI. Transparencia, Acceso a la Información e Integridad Pública.....</i>	<i>59</i>
<i>XII. Prospectivas y Recomendaciones.....</i>	<i>60</i>
<i>XIII. Otros Asuntos Relevantes</i>	<i>64</i>

I. Marco Jurídico de Actuación

CFE Suministrador de Servicios Básicos, es una Empresa Productiva del Estado Subsidiaria de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), con personalidad jurídica y patrimonio propios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1 de su Acuerdo de Creación, publicado el 29 de marzo de 2016 en el Diario Oficial de la Federación, en relación con el artículo 58 de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad.

Inició operaciones el 1 de enero de 2017, bajo los Términos de la Estricta Separación Legal de la CFE, en el cual se establecieron los lineamientos legales, operativos y contables, pilares fundamentales para el desarrollo de las actividades económicas de la Empresa.

La principal actividad económica de CFE Suministrador de Servicios Básicos es la atención a sus más de 48 millones de clientes, la facturación y la cobranza por la Comercialización de energía eléctrica y su objeto, es proveer energía eléctrica en favor de cualquier persona que así lo solicite en términos de lo dispuesto en la Ley de la Industria Eléctrica y de esta forma, generar valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario.

Para cumplir con su objeto, de conformidad con el artículo 4 del Acuerdo por el que se crea CFE Suministrador de Servicios Básicos, esta Empresa en función de las actividades que realice, está potencialmente sujeta a la plenitud de los ordenamientos jurídicos y normatividad vigentes, así como a sus reformas aplicables. Por lo que, a continuación, se presenta de forma enunciativa, y no limitativa, el marco jurídico que aplica a esta Empresa y se estima es de mayor relevancia:

Constitución y Tratados Internacionales:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (principalmente en sus artículos 25 párrafo cuarto, 27 párrafo sexto y 28 párrafo cuarto).

Códigos:

2. Código de Comercio (se tuvo una reforma desde el 2011 que estableció un sistema de impartición de justicia implementándose los juicios orales mercantiles, los cuales fueron incrementando su procedencia, en un inicio

limitándose por montos, hasta el 26 de enero de 2020 donde estos juicios son aplicables a todas las contiendas mercantiles sin limitación de cuantía. Motivo por el cual, actualmente estos juicios representan más del 65% de la totalidad de los asuntos contenciosos de CFE Suministrador de Servicios Básicos).

3. Código Civil Federal.
4. Código Penal Federal.

Leyes:

5. Ley de la Industria Eléctrica (se reformó el 6 de noviembre de 2020, el 9 de marzo de 2021; el 7 de abril de 2022, la Suprema Corte de Justicia de la Nación resolvió la acción de inconstitucionalidad interpuesta por un grupo de senadores, no se alcanzó la mayoría calificada y si bien la Ley de la Industria Eléctrica siguió vigente, los juicios de amparo interpuestos ante los Juzgados de Distrito continuaron su curso legal; y 11 de mayo de 2022).
6. Ley de la Comisión Federal de Electricidad (se reformó el 11 de mayo de 2022 para observar el principio de paridad de manera progresiva).
7. Ley de Energía para el Campo.
8. Ley General de Bienes Nacionales.
9. Ley Federal de Competencia Económica.
10. Ley de Transición Energética.
11. Ley General de Cambio Climático.
12. Ley Federal del Trabajo (la reforma constitucional en materia de justicia laboral del 2017 fijó el marco general para establecer un nuevo sistema de justicia laboral. Entre los aspectos básicos se consideró que se transfirieran los juicios laborales que resolvía el poder ejecutivo, específicamente en las Juntas de Conciliación y Arbitraje, a Tribunales Laborales del poder judicial para mejorar el proceso y la calidad de impartición de justicia. Asimismo, se privilegió la conciliación en el proceso de solución de controversias. El 3 de enero de 2019, se envió a la Cámara de Diputados una iniciativa de reforma para cumplir con la reforma constitucional y que permite satisfacer las obligaciones establecidas en el “nuevo” tratado comercial entre México, Canadá y Estados Unidos. Escalonadamente se fue aplicando la reforma en cada entidad federativa. Estos juicios representan el 15% de la totalidad de los asuntos contenciosos de CFE Suministrador de Servicios Básicos).
13. Ley Federal de Protección al Consumidor.

14. Ley Federal sobre Metrología y Normalización (derogada con la publicación de la Ley de Infraestructura de la Calidad el 1 de julio de 2020).
15. Ley de Infraestructura de la Calidad (publicada el 1 de julio de 2020).
16. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
17. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
18. Ley General de Protección de datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
19. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
20. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
21. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
22. Ley de Ingresos de la Federación vigente para el ejercicio fiscal correspondiente.

Reglamentos:

23. Reglamento de la Ley de la Industria Eléctrica.
24. Reglamento de la Ley de la Comisión Federal de Electricidad.
25. Reglamento de la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, en Materia de Aportaciones.
26. Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.

Disposiciones Administrativas de Carácter General:

27. Bases del Mercado Eléctrico.
28. Términos para la Estricta Separación Legal de la Comisión Federal de Electricidad (se modificaron el 25 de marzo de 2019, ante una reorganización de la Comisión Federal de Electricidad).
29. Disposiciones Administrativas de Carácter General en Materia de Acceso Abierto y Prestación de los Servicios en la Red Nacional de Transmisión y las Redes Generales de Distribución de Energía Eléctrica.
30. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen las Condiciones Generales para la Prestación del Suministro Eléctrico.
31. Manual de Interconexión de Centrales de Generación con Capacidad menor a 0.5 MW.
32. Disposiciones Administrativas de Carácter General, los modelos de contrato, la metodología de cálculo de contraprestación y las especificaciones técnicas generales, aplicables a las centrales eléctricas de generación distribuida y generación limpia distribuida.
33. Acuerdos tarifarios.
34. Normas Oficiales Mexicanas y Normas Mexicanas en materia de electricidad

35. Criterio para la asignación de certificados de energías limpias disponibles en la cuenta de la Comisión Reguladora de Energía, correspondientes al año de obligación 2021 (Acuerdo Núm. A/013/2023 del 3 de mayo de 2023 emitido por la Comisión Reguladora de Energía).
36. Criterios y la metodología para determinar las visitas de verificación o inspección que deberán llevarse a cabo y se establecen los criterios y la metodología para determinar las visitas de verificación que deberán llevarse a cabo en materia de electricidad (Acuerdo Núm. A/007/2023 del 03 de mayo de 2023 emitido por la Comisión Reguladora de Energía).
37. Criterio para la asignación de certificados de energías limpias disponibles en la cuenta de la Comisión Reguladora de Energía, correspondientes al año de obligación 2020 (Acuerdo Núm. A/001/2023, del 31 de enero de 2023 emitido por la Comisión Reguladora de Energía).
38. Incremento en el límite de capacidad de interconexión de centrales eléctricas con capacidad instalada neta menor a 0.5 MW, generación distribuida y generación limpia distribuida a la red general de distribución del sistema interconectado baja california sur (Acuerdo Núm. A/002/2023 del 31 de enero de 2023 emitido por la Comisión Reguladora de Energía).
39. Oficio Núm. UE-240/45854/2019, del 17 de junio de 2019, por el cual la Comisión Reguladora de energía autoriza prestar el suministro básico en alta tensión a los Usuarios Finales.

Contratos:

40. Contrato Colectivo del Trabajo SUTERM-CFE (bienios 2018-2020, 2020-2022, 2022-2024 y 2024-2026).
41. Modelos de Contratos de Suministro de Energía Eléctrica:
 - **Modelo de contrato mercantil para la prestación del servicio de suministro básico de energía eléctrica en baja tensión en la modalidad de pospago** (Autorizado por la Comisión Reguladora de Energía dentro de la Resolución Núm. RES/262/2021 del 29 de julio de 2021, inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el Núm. 9915-2019. El 29 de noviembre de 2019. El 7 de septiembre de 2021, es publicado en el Diario Oficial de la Federación).
 - **Modelo de contrato mercantil para la prestación del servicio de suministro de último recurso de energía eléctrica** (autorizado por la Comisión Reguladora de Energía dentro de la Resolución Núm.

RES/348/2021 del 22 de octubre 2021. El 7 de diciembre de 2021, es publicado en el Diario Oficial de la Federación).

- **Modelo de contrato Mercantil para la prestación del servicio de suministro básico de energía eléctrica en media tensión en la modalidad de post-pago.** (autorizado por la Comisión Reguladora de Energía dentro de la Resolución Núm. RES/281/2021 del 30 de agosto 2021, inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el Núm. 1972-2021. El 28 de julio de 2022, es publicado en el Diario Oficial de la Federación).
 - **Modelo de contrato mercantil para la prestación del servicio de suministro básico de energía eléctrica en alta tensión en la modalidad de pospago** (autorizado por la Comisión Reguladora de Energía dentro de la Resolución Núm. RES/549/2021 del 17 de diciembre de 2021, inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el Núm. 2011-2021. El 29 de julio de 2022, es publicado en el Diario Oficial de la Federación).
 - **Modelo de contrato mercantil para el servicio de suministro básico de energía eléctrica en baja tensión en modalidad de prepago** (autorizado por la Comisión Reguladora de Energía dentro de la Resolución Núm. RES/873/2022 del 14 de septiembre de 2022, inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el Núm. 2037-2022. El 10 de julio de 2023, es publicado en el Diario Oficial de la Federación).
 - **Modelo de contrato mercantil para el servicio de suministro básico de energía eléctrica en baja tensión en modalidad de facturación punto de venta** (Autorizado por la Comisión Reguladora de Energía dentro de la Resolución Núm. RES/872/2022 del 14 de septiembre de 2022, inscrito en el Registro Público de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el Núm. 2036-2022. El 11 de julio de 2023, es publicado el Modelo de Contrato en el Diario Oficial de la Federación).
42. Contratos de Cobertura Eléctrica (se tienen setenta y cinco contratos).
43. Contratos legados para el suministro básico y sus convenios modificatorios.
44. Contrato para la Operación Técnica y Comercial de la Distribución y el Suministro de Energía Eléctrica (celebrado con CFE Distribución el 30 de noviembre de 2018 y autorizado por la Comisión Reguladora de Energía en términos del oficio UE-240-27187-2019, del 11 de marzo de 2019).

45. Contrato de Participante del Mercado con el Centro Nacional de Control de Energía (con Núm. SSB-001-MAR-2016, con folio B001, del 14 de marzo de 2016, transferido por la Comisión Federal de Electricidad mediante el convenio del 05 de octubre de 2016).
46. Contratos Inter-empresas.

Estatutos Orgánicos y Acuerdo de Creación:

47. Acuerdo por el que se crea CFE Suministrador de Servicios Básicos (modificado el 20 de diciembre de 2019 donde se establecen las sesiones del Consejo de Administración).
48. Estatuto Orgánico de CFE Suministrador de Servicios Básicos (modificado el 16 de mayo de 2024 en el Diario Oficial de la Federación DOF).
49. Estatuto Orgánico de la Comisión Federal de Electricidad (modificado el 13 de junio de 2019, 23 de septiembre de 2019, 20 de diciembre de 2019, 4 de febrero de 2021, 5 de marzo de 2021, 10 de mayo de 2021 y 22 de junio de 2022).

Permisos:

50. Permiso para la prestación del Suministro Eléctrico en la modalidad de Suministro Básico (otorgado a la Comisión Federal de Electricidad bajo el No. E/1724/SB/2016 del 28 de enero de 2016 y transferido mediante la Resolución Núm. RES/271/2017, del 02 de marzo de 2017).

Repositorios de normatividad de referencia:

Se relacionan los vínculos de acceso a dos repositorios de normatividad y legislación fundamentales para CFE; dispositivos legales de los cuales cada área o proceso deben vigilar su aplicación y observancia.

51. **Normateca en Líne@ Vigente.** - Misma que se actualiza constantemente acerca de las disposiciones normativas aprobadas por el Consejo de Administración y las que emiten las áreas del Corporativo de CFE.

<http://normateca.cfemex.com/normateca2019/Normatividad.aspx>

Además de lo anterior, también se localiza la Normatividad que no está vigente, en el apartado del Histórico.

52. **Leyes y Reglamentos Federales Vigentes.** – Donde se podrán consultar las Leyes, Reglamentos y demás Ordenamientos Federales actualizados a la fecha de cada consulta.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>

II. Estado de los Programas y Proyectos Relevantes en Proceso

II.1. Proyecto Gestores de Cobranza.

Con el único fin de recuperar las cuentas por cobrar y por ende incrementar el flujo para la CFE, a través de la EPS CFE Suministrador de Servicios Básicos, se contrata servicio de gestores externos.

El proyecto consiste en:

- Asignación de remesas de acuerdo con la antigüedad de cartera por partida.
- El gestor realiza cobranza a través de los canales definidos.
- Carga en el sistema de la evidencia de cobranza.
- Validación de gestión e importe recuperado.
- Pago al gestor, sobre los importes recuperados.

Como ejemplo de ellos, hasta el cierre del contrato actual, se asignaron remesas de cuentas por cobrar a partir de una antigüedad de 270 días de retraso en su pago. Durante la ejecución del contrato se logró una recuperación de 1,365.80 MDP y se pagaron 123 MDP por estos trabajos.

Es necesario continuar realizando este tipo de contratos con gestores de cobranza para lograr la recuperación de cuentas pendientes de cobro más antiguos.

II.2. Proyectos enfocados a mejorar la Experiencia del Cliente.

Con la finalidad de continuar ofreciendo un servicio de calidad a los clientes, CFE Suministrador de Servicios Básicos ha desarrollado algunos elementos enfocados a mejorar la experiencia del cliente, como son:

- **Reingeniería de App CFE Contigo.** A partir de una reingeniería que se realizó a esta herramienta, se detonaron una serie de mejoras continuas enfocadas a la facilidad de consulta de la información de consumo y facturación de los servicios registrados por el cliente, facilidad de pago recurrente con tarjetas de crédito y débito, reportes por fallas en el suministro de energía, incremento en la seguridad de los datos del cliente, información de la ubicación de Centros de Atención al Cliente y CFEmáticos más cercanos, posibilidad de descarga de Aviso-Recibo en formato pdf y documento xml, información de requisitos de contratación, simulador de consumo, notificaciones push.

La reingeniería mencionada tuvo como factor detonante el crecimiento de solicitudes vía electrónica de nuestros clientes, como consecuencia de la pandemia por COVID-19 SAR-II.

Una de las ventajas que esta herramienta representa para los clientes de CFE Suministrador de Servicios Básicos, es que su uso no tiene ningún costo en su operación y es totalmente gratuita siendo accesible a toda la población. Además, esta herramienta promueve el cuidado del medio ambiente al no utilizar papel para operar y moderniza al tiempo los servicios digitales que brinda CFE Suministrador de Servicios Básicos a sus más de 48 millones de clientes.

Esta herramienta a la fecha da servicio a 29.7 millones de clientes y ha realizado 123 millones de transacciones desde marzo 2018, fecha en la cual inició operaciones y un cobro promedio mensual de \$ 2,483 MDP.

Se estima para septiembre 30.9 millones de clientes con 129 millones de transacciones y un acumulado de \$ 90,670 MDP.

Black Empresarial. El programa Black Empresarial se diseñó con la finalidad de seguir brindando a los clientes industriales mecanismos diferenciados de atención, dado que representan más del 50% del ingreso de CFE Suministrador de Servicios Básicos.



Este programa de servicios contempla esquemas de atención diferenciados a través de soluciones especializadas las cuales incluyen entre otras, un sistema que les permite a los clientes conocer en tiempo real el comportamiento eléctrico de su servicio para tomar decisiones con la debida oportunidad, con sustento y con información de fácil comprensión, lo que les permite optimizar sus costos y ser más rentables.

Este programa también contempla brindar información relacionada con la operación de CFE que constituyan temas de interés para los clientes de este sector.

Adicionalmente considera brindar el soporte y experiencia de un asesor al cliente que le acompañe en la resolución de diversas necesidades.

Lo anterior sienta bases para que de la relación de proximidad con el cliente y el valor agregado que representa, nos beneficie con su permanencia.

- **Sistema Iris.** Herramienta de comunicación con clientes de la CFE Suministrador de Servicios Básicos mediante correo electrónico.

El canal de comunicación Iris surge de la detección de una necesidad identificada en las encuestas realizadas a nuestros clientes.

En la intención de informar a nuestros clientes no se estandarizaba la comunicación, era necesario informar con mayor oportunidad y contar con un medio que fuera identificado como oficial, y estableciera condiciones de seguridad en el protocolo de comunicación con el cliente.

Se realizó la identificación de esta necesidad, generando la estructura de la herramienta que se usa como un medio de contacto con el 60 % de nuestros clientes que cuentan con correo electrónico registrado ante CFE, y a quienes se les hace llegar información general para los clientes y de interés para cada cliente en particular.

La información relevante a que nos referimos aborda temas como: Medios de pago, suspensiones programadas por mantenimiento, ubicación de centros de atención, consejos de seguridad en cercanía con las redes eléctricas,

promoción de recibo digital, medios de contacto, campañas de ahorro de energía, entre otros.

A través de esta herramienta al cierre de septiembre del 2024 se han enviado un promedio de 28.70 millones de comunicados mensuales a nuestros clientes, lo que refrenda nuestro compromiso de seguir conectados con ellos. Y se estima que para el tercer trimestre del 2024 de envíen en promedio 29.29 millones de comunicados mensuales.

III. Principales Logros Alcanzados

III. 1. Modelo Tarifario con Sentido Social

El modelo tarifario que actualmente se aplica, determinado por la CFE y la Comisión Reguladora de Energía, estabilizó las tarifas atendiendo el compromiso presidencial de no incrementar las tarifas eléctricas por encima de la inflación.

A septiembre 2024, los usuarios no fueron afectados por los sobrecostos en la generación de energía, de haberse continuado con la política anterior, en los últimos dos años, la población en general hubiera pagado por el servicio de energía eléctrica, tarifas un 13% en promedio anual más altas.

La CFE ha garantizado el otorgamiento del subsidio a las tarifas domésticas y agrícolas, asumiendo el déficit y un costo promedio anual de 32,604 MDP, el cual podría ascender al final del sexenio a un importe acumulado de 228,231 MDP. La CFE prioriza los beneficios a la población antes que la obtención de utilidades que rigen a las empresas privadas, sin embargo, se han realizado mecanismos financieros que han permitido contrarrestar el déficit anual señalado.

Con la finalidad de emprender acciones para apoyar a la economía de las familias mexicanas, como consecuencia de la emergencia sanitaria por SARS

-COVID-19, período durante el cual se incrementó el consumo de energía en los hogares por el resguardo domiciliario, se gestionó ante la SHCP el Acuerdo 039/2020 de fecha 17 de abril de 2020, para no reclasificar a los usuarios a la Tarifa Doméstica de Alto Consumo (DAC), medida que evitó la reclasificación de más de 2 millones de hogares a quienes se les hubiera triplicado el costo de su recibo.

Impulso legislativo en materia tarifaria

El 2 de febrero de 2022, CFE Suministrador de Servicios Básicos, participó en los Foros de Parlamento Abierto en donde se propusieron adecuaciones de materia tarifaria, partiendo de una exposición de la situación tarifaria vigente y proyectando la transición hacia un nuevo modelo tarifario con un enfoque social dadas las condiciones actuales del esquema tarifario vigente que se mencionan a continuación:

1. Descontrol tarifario.
2. Impacto de los costos al cliente sin importar la volatilidad.
3. Modelos impredecibles y sin control para el cálculo de la energía eléctrica.
4. Daños financieros por los integrantes de la industria, los cuales se trasladan al suministrador.
5. No promueve el crecimiento e inversión de la generación.
6. Limita la inversión y el crecimiento eléctrico en regiones vulnerables y rurales.
7. Restringe el crecimiento del sector industrial ya que requiere aportaciones de clientes.
8. No considera el crecimiento de las Redes Generales de Distribución en municipios de alta expansión demográfica, originando pérdidas.

La propuesta expuesta posiciona un Control Tarifario con Visión Social, en donde se busca:

1. Fortalecer el carácter social de la empresa implementando esquemas tarifarios estables para los sectores comerciales, industriales y de servicios, que reconozcan los costos de generación y respondan al servicio público, manteniendo los apoyos de estímulo para los sectores doméstico y agrícola que actualmente se tienen; permitiendo que CFE tenga la capacidad de

responder apropiadamente a las demandas legítimas de los usuarios en materia tarifaria.

2. Tarifas estables y predecibles, al ser CFE quien cubre la mayor demanda de los clientes del país para planear la expansión y control del sistema eléctrico junto con el diseño las tarifas, para establecer un esquema que le permita recuperar costos reales y financiar su expansión en un ambiente de certidumbre, lo que beneficiará a los usuarios en calidad, continuidad y precios.

El soporte documental consistente en Memoria Documental de Parlamento Abierto en el marco de las Comisiones Unidas de Puntos Constitucionales y de Energía, en cuya hoja 1164 se localiza el registro de la participación del CP. José Martín Mendoza Hernández, Director General de CFE Suministrador de Servicios Básicos, en el Foro Costo de las tarifas: residencial e industrial, evolución de la oferta y demanda, fuentes generadoras de energía, renovables y no renovables.

III. 2. Apoyos y Convenios con Entidades Federativas y clientes para la recuperación y regularización de servicios con adeudos.

La CFE estableció estrategias de negociación para la recuperación de las cuentas por cobrar; focalizadas en regiones con problemáticas para la cobranza y recuperación de los saldos, fomentando la cultura de pago.

A través de dichas estrategias, se enfrenta el crecimiento de sectores con resistencia al pago en diferentes entidades del país que incrementan la cartera vencida y la dificultad para la recuperación de cuentas por cobrar en los sectores domésticos, agrícolas y de servicios públicos en regiones de alta marginación y climas extremos.

Políticas Generales para la Recuperación y Regularización de Servicios con adeudos a cargo de terceros y a favor de CFE Suministrador de Servicios Básicos

Informe de la Gestión Gubernamental 2018-2024

Con el objetivo de privilegiar la recuperación de la cartera vencida, se establecen mecanismos que permitan instaurar estrategias de negociación, recuperación y depuración de las Cuentas por Cobrar, focalizados en regiones donde la empresa registra problemáticas para la cobranza y recuperación de los saldos fomentando la cobrabilidad y la cultura de pago.

Conforme a la aplicación de las “Políticas Generales para la Recuperación y Regularización de Servicios con adeudos a cargo de terceros y a favor de CFE Suministrador de Servicios Básicos”, en conjunto con las estrategias para la contención y reducción de la cartera vencida, al cierre de septiembre de 2024 se ha logrado:

- Generar la recuperación de adeudos históricos.
- Generar cultura de pago, lo que permite contener el crecimiento de la Cartera Vencida.
- Recuperación de los convenios formalizados en el 2023.
- Mejora en los indicadores estratégicos.
- Contención del crecimiento de Cartera Vencida.
- Mejora en la imagen de CFE, al brindar opciones que permitan a los clientes la regularización de sus adeudos.

Al cierre de septiembre de 2024, se ha logrado beneficiar a 5,200,593 clientes en 16 entidades federativas, lo que representa un avance del 80% de los convenios formalizados, excluyendo los convenios de apoyos tarifarios en donde participa la SHCP.

Política	Convenios	Clientes Beneficiados	Monto convenido	Monto pendiente de pago	Importe Cubierto
Política (1) Convenios de pago sin Intereses	10	658	\$79,305,123.38	\$28,753,765.49	\$50,551,357.89
Política (3) Apoyo a tarifas eléctricas	5	1,050,985	\$619,635,890.89	\$77,096,885.92	\$542,539,004.97
Política (4) Convenios de apoyo para productores Agrícolas y sus Actividades Complementarias.	1	150	\$12,974,619.89	\$2,805,568.99	\$10,169,050.90
Política (5) Peso por peso para gobiernos y organismos públicos	10	32	\$133,898,100.87	\$59,842,876.95	\$38,145,823.27
Total	26	1,051,825	\$845,813,735.03	\$168,499,097.34	\$677,314,637.69

Política	Estado	Convenios	Clientes Beneficiados	Monto convenido
Política (3a) Apoyo a Tarifas Eléctricas	Baja California, Baja California Sur, Sonora, Sinaloa y Nayarit	8	4,148,768	\$4,605,428,526.65

¹ Para el caso de la **Política de Apoyos a Tarifas Eléctricas 2023-2024**, los clientes beneficiarios corresponden solo a los convenios del estado de Campeche y Tabasco, dado que los clientes del Convenio Ilumina tu día, sin impactados en el Convenio de Apoyos Tarifarios de Baja California.

² Para el caso de la **Política de Apoyos a Tarifas Eléctricas 2023-2024**, la recuperación de los ingresos que liquida la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se realiza al año siguiente de su aplicación.

Distribución de convenios conforme a las políticas generales para la recuperación y regularización de servicios con adeudos por División.



Distribución de convenios conforme a las políticas generales para la recuperación y regularización de servicios con adeudos por Entidad Federativa.

Fuente: Procesos Comerciales

Lo anterior se describe de la siguiente manera:

En el estado de Baja California y Baja California Sur se formalizó convenio de apoyo tarifario bajo la política 3, que benefició a 545,793 clientes.

En el estado de Sonora y Sinaloa se formalizó convenio de apoyo tarifario bajo la política 3, que benefició a 3,386,735 clientes.

En el estado de Chihuahua se formalizó convenio de meses sin intereses bajo la política 1, que benefició a 79 clientes

En el estado de Durango se formalizó convenio peso por peso bajo la política 5, que benefició a 2 clientes.

En el estado de Nayarit se formalizó convenio de apoyo tarifario bajo la política 3, que benefició a 102,469 clientes.

En el estado de México, se formalizó convenio de meses sin intereses bajo la política 1, que benefició a 3 clientes.

En el estado de México, se formalizó convenio peso por peso bajo la política 5, que benefició a 22 clientes.

En el estado de Hidalgo, se formalizó convenio de meses sin intereses bajo la política 1, que benefició a 501 clientes.

En el estado de Tabasco, se formalizó convenio de apoyo tarifario bajo la política 3, que benefició a 735,504 clientes.

En el estado de Campeche, se formalizó convenio de apoyo tarifario bajo la política 3, que benefició a 315,481 clientes.

En el estado de Veracruz, se formalizó convenio de meses sin intereses bajo la política 1, que benefició a 2 clientes.

En el estado de Veracruz, se formalizó convenio peso por peso bajo la política 5, que benefició a 2 clientes.

En el estado de Zacatecas, se formalizó convenio de meses sin intereses bajo la política 1, que benefició a 72 clientes.

En el estado de Zacatecas, se formalizó convenio de apoyo para actividades agrícolas y sus actividades complementarias bajo la política 4, que benefició a 150 clientes.

En el estado de Morelos, se formalizó convenio peso por peso bajo la política 5, que benefició a 1 cliente.

Política (1) Convenios de pagos sin intereses

Características de la política 1

La política 1 consiste en convenir el pago en parcialidades para fomentar su recuperación al facilitar el pago a los Usuarios Finales cuando éstos no puedan realizarlo en una sola exhibición.

Los participantes de este tipo de convenios son los Usuarios Finales del sector doméstico, comercial, industrial, servicios y dependencias federales, estatales y/o municipales y CFE.

Los usuarios beneficiados fueron 658, conforme se muestra en la siguiente tabla.

División	Usuarios Beneficiados	Importe del convenio
Bajo	72	\$11,351,941.61
Norte	79	\$19,149,392.00
VMC	3	\$17,843,120.00
Oriente	2	\$15,714,268.77
Centro Oriente	501	\$11,018,306.00
Golfo Centro	1	\$4,228,095.00
Total	658	\$79,305,123.38

Situación actual de la política 1

El adeudo al cierre de septiembre del 2024 es de \$28.75 MDP. teniendo una recuperación del 64% de lo convenido al cierre.

No aplica algún costo operativo a este programa.

Uno de los beneficios de esta política es que los usuarios finales que presentan adeudos podrán convenirlos a meses sin intereses, cuando éstos no puedan realizar pagos en una sola exhibición.

Monto convenido	Monto pendiente de pago	Importe Cubierto	% Rec.
\$79,305,123.38	\$28,753,765.49	\$50,551,357.89	64%

Política (3) Apoyo a tarifas eléctricas

Características de la política

La política 3 consiste en aplicar apoyos específicos que reducen el importe de la facturación de los usuarios finales a petición y con cargo al presupuesto de los gobiernos de los estados o municipios.

Los participantes en este esquema son los sectores de Usuarios Finales que definan apoyar los gobiernos estatales o municipales y CFE.

Situación actual de la política (3)

Respecto a los convenios que no son liquidados por la SHCP, el adeudo al cierre de septiembre de 2024 es de \$77.096 MDP, teniendo una recuperación del 88% de lo convenido al cierre de septiembre 2024

No aplica algún costo operativo a este programa.

El beneficio de este esquema es que brinda contención de movimientos sociales en contra del pago de las tarifas eléctricas, mediante la reducción de las facturaciones.

Política (4) Convenios de apoyo para productores Agrícolas y sus Actividades Complementarias

Características de la política

A petición de los gobiernos estatales o municipales o dependencias federales, se podrán suscribir instrumentos jurídicos que determinen la participación económica que aportará cada una de las partes que intervengan en los convenios.

Los participantes son los Gobiernos Estatales, Municipales o Dependencias Federales, Productores Agrícolas y sus actividades complementarias y CFE.

Los usuarios beneficiados fueron 150 clientes.

El importe convenido asciende a \$12,974,619.89 y se integra conforme se muestra en la siguiente tabla:

División	Usuarios Beneficiados	Importe del convenio
Bajo	150	\$12,974,619.89

Situación actual de la política (4)

El adeudo al cierre de septiembre del 2024 es de \$2.8 MDP teniendo una recuperación del 78% de lo convenido al cierre del mes de septiembre de 2024.

El Costo operativo de este esquema es el que se muestra en la siguiente tabla:

Medio	Inversión	Descripción
Radio	\$27,840	Spot sobre el convenio tripartita del estado de Zacatecas
Impresos	\$2,000	Entrega en Centros de atención y en sitio sobre el convenio Tripartita del estado de Zacatecas

El beneficio de este esquema es convenir el pago de los adeudos históricos generados por consumo de energía eléctrica por parte de Usuarios Finales.

Monto convenido	Monto pendiente de pago	Importe Cubierto
\$12,974,619.89	\$2,805,568.99	\$10,169,050.90

Política (5) de Peso por peso para gobiernos y organismos públicos

Características de la política (5)

Formulación de convenios bilaterales o multilaterales con gobiernos estatales o municipales y/o con sus organismos públicos municipales o paraestatales, así como con organismos descentralizados federales, para reestructurar los adeudos acumulados, y aplicar un esquema que garantice el pago oportuno de la facturación. Los usuarios beneficiados en este esquema fueron 32.

El importe del convenio bajo este esquema se integra como se muestra en la siguiente tabla:

División	Usuarios Beneficiados	Importe del convenio
Oriente	2	\$51,927,661.84
VMC	22	\$28,000,548.00
Centro Sur	1	\$26,727,399.24
Norte	2	\$20,395,076.19
Centro Oriente	5	\$6,847,415.60
Total	32	\$133,898,100.87

Situación actual de la política (5)

Adeudo: El adeudo al cierre de septiembre 2024 es de \$59.84 MDP.

Este esquema no contemple algún costo operativo.

El principal beneficio de este esquema es la regularización de sus adeudos históricos, fomentando se encuentren al corriente de sus facturaciones actuales.

Clientes Beneficiados	Monto convenido	Monto pendiente de pago	Importe Cubierto	Importe Aplicado
32	\$133,898,100.87	\$59,842,876.95	\$38,145,823.27	\$35,909,400.65

Programa Adiós a tu Deuda

En el Estado de Tabasco se presenta una deuda histórica desde hace más de 25 años, en el sector doméstico y comercial derivado de la resistencia civil de la población para realizar el pago del servicio de suministro de energía eléctrica.

El “Programa Adiós a tu Deuda” brindó facilidades necesarias a la población de Tabasco, al aplicar una tarifa especial en el Estado para fomentar una cultura de pago en la población con servicios de uso doméstico, lo que contuvo el crecimiento de la cartera vencida, mitigando el ambiente hostil que existía contra el personal de CFE, permitiendo actualizar los datos de los clientes y con ello realizar una gestión de cobranza, más oportuna y a menor costo. La fecha de formalización de dicho convenio fue el 23 de mayo de 2019.

Para el usuario final fue posible:

- Incentivo para mantenerse al corriente en sus facturaciones del suministro eléctrico y evitar inconvenientes por cortes del suministro.
- Aplicación de la tarifa 1F a todos los usuarios finales sin necesidad de acudir a hacer un trámite.
- Brindar un esquema de apoyo a los usuarios de suministro de energía eléctrica de “CFE Suministrador de Servicios Básicos” en tarifa doméstica.
- Mitigar los efectos adversos de las circunstancias catastróficas presentadas en la entidad (emergencia sanitaria generada por el Covid-19, la emergencia y desastre natural producido por las inundaciones derivadas de fuertes lluvias e inundaciones derivadas del desfogue de emergencia de la Presa Peñitas producto del exceso de embalse derivado de las lluvias atípicas antes indicadas).
- Gestión de modernización de la infraestructura eléctrica del Estado.

Para la empresa:

- Regularizar a los usuarios finales de “CFE Suministrador de Servicios Básicos” con adeudos en el Estado de Tabasco.
- Restablecer la relación entre la empresa y sus usuarios.
- Mantener un clima social favorable.
- Regenerar la cultura de pago del servicio eléctrico en el Estado de Tabasco.
- Abatir la cartera vencida.

- Evitar reclamos de responsabilidad civil del Gobierno del Estado.

Beneficios del apoyo por cambio a la tarifa 1F.

- Al migrarse a la tarifa 1F, se brindó a la población, el rango de consumo mayor en el país (5,000 kwh bimestrales dentro de verano), a precios subsidiados, lo que benefició a la población dadas las condiciones climáticas en el Estado de Tabasco.
- Se brindó una tarifa única al Estado de Tabasco.

Apoyo a damnificados por Huracán Otis

A raíz del huracán Otis que devastó los municipios de Acapulco y Coyuca de Benítez el 24 de octubre del 2023, se brindó el apoyo a la población afectada por dicho fenómeno meteorológico, consistente en la suspensión del cobro del suministro por cuatro meses.

El huracán Otis se considera el ciclón tropical más fuerte que ha tocado tierra en las costas del pacífico mexicano y el primero en hacerlo como huracán de categoría 5 en la escala Saffir-Simpson, superando en intensidad al huracán Patricia. Hizo su arribo a tierra la noche del 24 de octubre de 2023 en las proximidades de Acapulco.

El 21 de diciembre del 2023 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo 176/2023 con el que determinó que en los municipios afectados aplicaría una tarifa de CERO pesos a los consumos de los meses de octubre, noviembre, diciembre 2023 y enero 2024.

SHCP - Acuerdo 176/2023 del 21 de diciembre del 2023	
Artículo 1.- <i>...cero pesos como tarifa final de suministro básico a los usuarios de energía eléctrica para los consumos realizados en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023 y enero de 2024.</i>	El resultado de la aplicación del Acuerdo de la SHCP durante el periodo corresponde a un importe de 564 MDP.

El 15 de febrero de 2024, en la Conferencia del Presidente de la República, la Secretaría de Gobernación informó que “en apoyo y colaboración a las familias de Acapulco, se ampliará durante dos bimestres más el apoyo al no pago del servicio eléctrico por parte de la CFE. El no pago se extenderá al periodo marzo -abril y mayo - junio”.

Por lo tanto, para atender este comunicado se encuentra en proceso de aprobación que la Secretaría de Gobernación instruya a la SHCP para que emita un Acuerdo que permita a CFE extender el apoyo de no pago de energía eléctrica a la población de Acapulco de Juárez y Coyuca de Benítez por 4 meses más, el resultado de la ampliación de este periodo (febrero, marzo, abril y mayo del 2024) corresponde a un importe de 1,009 MDP.

Acuerdo	Periodo	Importe de facturación (MDP)	Importe (MDP)
Acuerdo 176/2023 del 21 de diciembre del 2023	Octubre	85	564
	Noviembre	124	
	Diciembre	165	
	Enero	190	
Segundo período de aplicación	Febrero	210	1, 009
	Marzo	218	
	Abril	232	
	Mayo	250	
	Junio	98	
	Total:		

III. 3. Contrato de Compra de energía y productos asociados entre las EPS de Generación y CFE Suministrador de Servicios Básicos.

El diseño del Contrato Legado para el Suministro Básico representaba retos operativos y comerciales que no estaban totalmente coordinados, ya que para cubrir con los requerimientos de cobertura y de Certificados de Energías Limpias determinados por la CRE (Comisión Reguladora de Energía) y la SENER (Secretaría de Energía), CFE Suministrador de Servicios Básicos debía participar en Subastas, provocando la incorporación de centrales con energías limpias según

el requerimiento de CFE Suministrador de Servicios Básicos y no de las necesidades propias del Sistema Eléctrico Nacional.

Además, el término de vigencia acelerada de Centrales Eléctricas Legadas del portafolio de este contrato (salen del portafolio, pero siguen generando energía), provocó que CFE Suministrador de Servicios Básicos se expusiera a los precios volátiles de los Mercados de Corto Plazo y el Mercado para el Balance de Potencia, dando inestabilidad a los costos de generación que se trasladan a la Tarifa Final del Suministro Básico.

En mayo de 2020 se suspendieron los convenios modificatorios que proporcionaban mayor cobertura a CFE Suministrador de Servicios Básicos por demanda de particulares, pero en septiembre del 2022 se reactivaron las operaciones de estos, por las acciones que implementó CFE Suministrador de Servicios Básicos ante SENER (Secretaría de Energía) y la CRE (Comisión Reguladora de Energía).

A partir de septiembre de 2022 se tiene operando el Contrato Legado modificado que beneficia entre otras cosas conforme a lo siguiente:

- Ampliación de las vigencias de cobertura de las centrales actuales.
- Ingresos en el orden de 60,000 MDP anuales para la estabilidad de CFE Generación.
- Aprobación en el Acuerdo 053/2022 publicado en diciembre de 2022, donde se reconoce por parte de la CRE el costo de este Contrato Legado.
- Inclusión de 44 centrales de CFE con una capacidad aproximada de 18,000 MW.

III. 4. Crecimiento de usuarios y ventas del Sector Eléctrico

Durante esta administración, la CFE ha mantenido una tasa de crecimiento de clientes en los últimos 5 años del 2.0 % anual, que representa 4.6 millones de clientes en dicho período.

Se tienen los siguientes resultados en CFE Suministrador de Servicios Básicos, con corte a septiembre 2024, con un total de 48,735,148 clientes, de los cuales, 43.3 millones se encuentran en el sector doméstico.

Sector	Usuarios			Proyección	
	2023	2024	Variación %	ago-24	sep-24
Doméstico	42,587,463	43,275,115	1.6	43,305,935	43,332,763
Doméstico de alto consumo	90,321	67,851	-24.9	68,940	70,217
Comercial	4,465,390	4,510,408	1.0	4,512,688	4,515,288
Alumbrado público	177,185	171,598	-3.2	171,343	171,052
Agrícola con subsidio	110,162	88,573	-19.6	85,465	85,564
Agrícola sin subsidio	23,744	44,304	86.6	47,601	47,829
Mediana industria	435,074	447,227	2.8	447,675	448,193
Gran industria	953	893	-6.3	34365.5	64242.5
Total general	47,890,292	48,605,969	1.5	48,674,011	48,735,148

La evolución en cantidad de clientes de CFE es una muestra de que la economía mexicana se encuentra en constante crecimiento y evolución.

En el contexto nacional e internacional de la economía mexicana, CFE contribuye al desarrollo regional e internacional, como lo es el crecimiento de las ventas de energía eléctrica y en general del sector eléctrico, por ello en CFE es una prioridad brindar a los clientes un servicio de calidad, disponiendo de 14 Centros de Atención Regional (071) y de 1,071 Centros de Atención a Clientes que brindan asistencia personalizada a 12.4 millones de clientes anuales, con la premisa de dar un servicio de excelencia para quienes soliciten nuestros servicios.

III. 5. Remodelaciones

Para que CFE Suministrador de Servicios Básicos pueda cumplir con sus obligaciones legales de prestar el suministro básico y generar valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano, es que debe contar con Oficinas Administrativas Divisionales, Oficinas Administrativas de Zonas, Centros de Atención al Cliente y Centros de Atención Telefónica, debidamente equipadas, que impulsen la eficiencia operativa de los procesos y con ello repercuta en un adecuado servicio a los más de 48 millones de clientes de CFE Suministrador de Servicios Básicos.

Remodelación de Centros de Atención a Clientes (CAC's) y Agencias Suburbanas

Para la CFE es una prioridad brindar a los clientes un servicio de calidad, con excelencia en la atención. Actualmente contamos con 1,071 CAC's que dan atención personalizada a 12.4 millones de clientes anuales aproximadamente, con un promedio de afluencia mensual de más de 1 millón de atenciones. Además de la atención personalizada por nuestros 2,320 ejecutivos dentro de los CAC's.

El objetivo de este proyecto fue realizar la remodelación y cambio de imagen de los CAC's ubicados a través del territorio nacional para hacer sentir cómodo al consumidor, para realizar los trámites y servicios relacionados con el suministro de energía eléctrica, identificando en su interior la imagen de la marca.

Para llevar a cabo estas remodelaciones, fue necesario la celebración de contrato para la prestación de servicios con la Coordinación de Proyectos de Transmisión y Transformación de la Dirección Corporativa de Ingeniería y Proyectos de Infraestructura de la Comisión Federal de Electricidad en agosto del 2020.

Se programaron 464 centros de atención a clientes y agencias comerciales suburbanas, para remodelación cambio de imagen, incluyendo mobiliario y cableado estructurado con una inversión total de \$ 742.2 mdp.

Al cierre de septiembre del 2024 se tienen remodelados un total de 455 inmuebles con un importe ejercido de \$ 635.45 MDP, distribuidos de la siguiente manera: 303 centros de atención a clientes con un importe ejercido de \$ 418.11 mdp., 152 agencias comerciales suburbanas con un ejercido de \$ 217.34 MDP.

III. 6. Remodelación de Centros de Atención Regional (CAR – 071)

De acuerdo con la estadística, el teléfono se posiciona como uno de los canales de comunicación más usados para la resolución de necesidades de los clientes de CFE Suministrador de Servicios Básicos, por esta razón CFE Suministrador de Servicios Básicos brinda atención vía telefónica a sus más de 48 millones de clientes a nivel nacional, a través de 14 Centros de Atención Regional, interactuando con clientes actuales y potenciales, gestionando atención de calidad, generando así experiencias positivas en el cliente.

El objetivo de este proyecto es remodelar y actualizar la imagen de los 14 CAR que CFE Suministrador de Servicios Básicos tiene en el territorio nacional, para fortalecer condiciones operativas adecuadas particularmente a la infraestructura de

comunicaciones, así como contar con espacios amplios, ergonómicos y adecuados para los ejecutivos que brindan la atención. Mejorar las condiciones operativas de nuestros Ejecutivos de Atención Telefónica, da cauce a que se brinde un mejor servicio y experiencia al cliente.

Se programaron 14 Centros de Atención Regional para remodelación cambio de imagen, incluyendo mobiliario y cableado estructurado con una inversión total de \$ 237.3 MDP.

Al cierre de septiembre del 2024 se tienen 12 Centros de Atención Regional remodelados y 2 en proceso de obra con un presupuesto ejercido de \$ 183.74 MDP.

III. 7. Remodelación de Edificios Administrativos

Para el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en el marco jurídico al inicio de este documento, CFE Suministrador de Servicios Básicos cuenta con 16 Subgerencias Comerciales Divisionales (en adelante oficinas administrativas Divisionales) y 150 Jefaturas de Departamento Comercial de Zona (en adelante oficinas administrativas de Zonas) dentro del territorio nacional de conformidad con lo establecido en el Estatuto Orgánico de CFE Suministrador de Servicios Básicos publicado el 18 de enero del 2018 y modificado el 16 de mayo de 2024.

Con la finalidad de mejorar el servicio a los clientes de CFE Suministrador de Servicios Básicos, se proyectó la remodelación de Edificios administrativos en el ámbito nacional.

Los procesos centrales de Facturación, Cobranza, Atención al Cliente, así como de los diversos procesos administrativos de apoyo a la operación; se despliegan desde estas instalaciones, por lo cual resulta trascendental asegurar condiciones operativas adecuadas de estos edificios a efectos de que se refleje en un adecuado servicio prestado a nuestros clientes finales.

El proceso de contratación, así como el inicio de los trabajos en las diversas Divisiones Comerciales que integran CFE Suministrador de Servicios se ha previsto realizarse en el ejercicio 2024.

A continuación, presentamos las prioridades de seguridad, operación e imagen del proyecto:

- Modificación al diseño arquitectónico para un mejor flujo y organización de lugares.
- Aislamiento de las áreas de procesamiento de facturación y cobranza.
- Aislamiento de las áreas de Tesorería.
- Mejoramiento de instalaciones de voz y datos.
- Modernización de infraestructura tecnológica.
- Señalética de protección civil.
- Letreros con la imagen de identidad.
- Cámaras de circuito cerrado de televisión.

Para la implementación del programa, se considera el costo de inversión de la compra para la remodelación y cambio de imagen de las oficinas administrativas.

Concepto	Número de inmuebles	Presupuesto		
		Obra	Mobiliario	Total
Remodelación de edificios administrativos en Divisiones	40	443,510,652	56,046,503	499,557,155

Al cierre de septiembre de 2024 se tienen 26 inmuebles en proceso de licitación de obra y 14 en proceso de obra con \$ 60 MDP., ejercidos.

III. 8. Ingresos por Venta de Energía Eléctrica

El proceso de facturación cobranza para esta EPS y para la marca CFE, es de vital importancia, ya que con ello se maneja y administra el flujo requerido para la operación de todas las áreas de la empresa, desde la generación de energía, hasta el suministro de esta, para con ello cumplir con nuestras obligaciones financieras.

Los ingresos al mes de septiembre 2024 se incrementaron con respecto a los ingresos por energía facturada al mes de septiembre 2023, teniendo un porcentaje favorable del 5.18%.

Los ingresos al mes de septiembre de 2024 son del orden de 355,620 MDP.

Los ingresos que se reciben en CFE Suministrador de Servicios Básicos, producto del cobro del consumo de energía eléctrica a los más de 48 millones de Clientes en todo el País, son entregados a la Federación para invertir en el logro de sus

objetivos, que están descritos en la cantidad, forma de distribución y el destino de los recursos financieros a los Poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial, así como a los Estados y Municipios, esto en cumplimiento a la Ley de Ingresos de la Federación para cada uno de los ejercicios fiscales de 2018 a 2024; detonando con esto último el desarrollo económico, social y de infraestructura en las diversas regiones del país.

En los últimos dos años se ha dado cumplimiento a la meta establecida de importes facturados, como un efecto a partir de la pandemia, donde el consumo se ha incrementado y por consecuencia las ventas.

III. 9. Recuperación de IVA de 2018 a 2024.

El Impuesto al valor agregado (IVA), a favor, que genera la EPS CFE Suministrador de Servicios Básicos, deriva principalmente de las tarifas reguladas y subsidiadas con las que vende la energía eléctrica, tarifas que no son suficientes para recuperar los costos generando un déficit, lo que genera resultados negativos y saldo a favor de Impuesto al Valor Agregado.

En este sentido, CFE Suministrador de Servicios Básicos lleva a cabo diversas acciones con la finalidad de generar eficiencias fiscales y financieras en materia del impuesto al valor agregado, así como la solicitud y gestión de los trámites de devolución de la referida contribución, mismos que se detallan a continuación:

- Control y administración financiera de saldos a favor de IVA, buscando su mejor opción para acreditar o solicitar saldos a favor de IVA.
- Reportes a CFE corporativo para utilización del contrato de tesorería centralizada para efectuar liquidaciones de adeudos intercompañías mediante el esquema de cuenta corriente.
- Solicitudes de devolución al SAT (Servicio de Administración Tributaria), realizando trabajos internos en Suministro Básico para aportación de la documentación soporte, así como realizar reuniones de acercamiento con personal de la instancia recaudadora, para exponer la operación de la empresa y la información que se genera derivado de ella.

Los saldos a favor que la EPS CFE Suministrador de Servicios Básicos ha obtenido en devolución en los periodos de 2018 a 2024 son en total de 82, 058 MDP.

Resumen de saldos de IVA recuperado por CFE Suministrador de Servicios Básicos (2018-2024)	
Ejercicio	IVA devuelto actualizado (MDP)
2018	4,141.0
2019	3,677.2
2020	0.0
2021	12,295.4
2022	15,350.5
2023	33,607.1
2024	12,987
Total	82,058

Fuente: Proceso Financiero CFE Suministrador de Servicios Básicos

La estrategia mencionada, constituye una herramienta para dotar de recursos a CFE Suministrador de Servicios Básicos.

IV. Recursos Presupuestarios y Financieros

La principal actividad económica de CFE Suministrador de Servicios Básicos es la comercialización de energía, esto lo realiza con una infraestructura de 16 divisiones comerciales, 150 zonas, mas 1,071 centros de atención y 14 Call Centers, actualmente CFE Suministrador de Servicios Básicos tiene más de 48 millones de clientes y a los cuales se les asigna una tarifa dependiendo el sector económico en donde se desenvuelven.

IV.1 Principales obligaciones financieras y operativas

Por lo anterior la CFE Suministrador de Servicios Básicos representa más del 90% de los ingresos del grupo y como consecuencia de eso, CFE Suministrador de Servicios Básicos registra gastos en comisiones bancarias por más de 1,200 MDP. anuales derivado principalmente como pago del servicio de traslado de valores del efectivo recaudado en los Centros de Atención y comisiones bancarias por el uso de distintos servicios financieros enfocados a la recepción de pagos por medios electrónicos.

La comercialización de energía que realiza la CFE Suministrador de Servicios Básicos comienza con la compra de esta, esto se realiza por medio de tres métodos: i) Mercado Eléctrico Mayorista, ii) Contratos Legados, iii) Subastas de Largo Plazo, y para ello, se tiene el compromiso de garantizar las transacciones por medio de

garantías bancarias, cada año se adquieren garantías bancarias por más de 18,000 MDP y por ello se destina un gasto de más 300 MDP.

Por otro lado, la venta de energía se realiza utilizando precios de las tarifas eléctricas que son determinadas por la SHCP para las tarifas subsidiadas y por la Comisión Reguladora de Energía (CRE) para las tarifas reguladas. Lo anterior genera un déficit tarifario para la CFE Suministrador de Servicios Básicos de más de 25,000 MDP anuales, esto derivado principalmente al déficit que se presenta en las tarifas subsidiadas, como consecuencia de lo anterior, CFE Suministrador de Servicios Básicos recurre a un financiamiento corporativo.

El financiamiento corporativo, sirve para cubrir todos aquellos pasivos financieros de la Empresa, principalmente en materia de adquisición de energía.

Por este financiamiento CFE Suministrador de Servicios Básicos paga una tasa de interés designada por la Dirección Corporativa de Finanzas que está en función de la tasa de interés que alcanza la CFE al financiarse en los mercados, esto alcanza valor de más de 15,000 MDP anuales.

El principal compromiso operativo y financiero de CFE Suministrador de Servicios Básicos es garantizar la continuidad de los ingresos y para ello, es imperativo dar continuidad de los servicios bancarios antes mencionados y con lo relacionado a la comunicación comercial con nuestros clientes, para ello CFE Suministrador de Servicios Básicos dispone de contratos relacionados con estos servicios y tienen vencimiento al 31 de diciembre 2024:

- Impresión de Aviso Recibo
- Reparto de Aviso Recibo
- Impresión del Sello digital en las facturas emitidas

Así mismo, existen contratos relacionados a los sistemas operativos, mantenimiento a la infraestructura comercial y a la salvaguarda de los clientes y el personal:

- Servicio de Vigilancia
- Servicio de limpieza
- Servicio de mantenimiento a inmuebles, CFEMáticos y equipos de cómputo

Adicionalmente hay otros servicios fundamentales, que están en proceso de contratación y que garantizan la certificación requerida por las instituciones

bancarias para salvaguardar la seguridad en el manejo de transacciones electrónicas.

En el manejo presupuestal y financiero de CFE Suministrador de Servicios Básicos, se han realizado acciones que han permitido dar estabilidad y un adecuado desempeño financiero:

- Administración eficiente de costos de energía.

La forma en como se ha administrado el pago de energía en el mercado eléctrico ha brindado un esquema de ventajas para la organización.

Dentro de las ventajas que tienen los Contratos Legados, podemos considerar las siguientes:

La compra de energía se realiza a las centrales generadoras más eficientes, considerando que cada GENCO tiene portafolios de centrales, con características en función de la tecnología disponible.

Se consideran centrales eficientes, a aquellas centrales que generan energía eléctrica limpia. El total de la energía eléctrica de esas centrales consideradas eficientes, se estipula en los Contratos Legados que será comprada por CFE Suministrador de Servicios Básicos.

En cuanto a las centrales menos eficientes, tenemos una opción de compra (no financiera), que permite adquirir opcionalmente la energía eléctrica de esas centrales menos eficientes o en el Mercado Eléctrico Mayorista según los precios más baratos, es decir CFE no está obligado aún con el Contrato a comprar energía eléctrica en el Mercado Eléctrico Mayorista.

El contar con la opción de compra a través de Contrato Legado y de Mercado Eléctrico Mayorista representa una mayor seguridad financiera para CFE Suministrador de Servicios Básicos, al estabilizar los costos de la energía para la organización.

El esquema de compra de energía trajo consigo algunos inconvenientes durante los años 2017 a 2020, como lo era el hecho de que la comercialización entre empresas

relacionadas obligaba a entregar garantías por la comercialización de energía, mismas que representaban un costo para CFE Suministrador de Servicios Básicos de 380 MDP anuales.

Al cierre del mes de mayo de 2020, se llevó a cabo la revisión de los Contratos Legados, y se hicieron importantes adecuaciones. A partir del mes de noviembre de 2020, entró en vigor el Nuevo Contrato Legado.

En la tabla que se muestran a continuación, se puede apreciar el ahorro de comprar energía bajo este esquema:

CONCEPTOS	2021	2022	2023	2024
COSTO PROMEDIO ESQUEMA MEM	1.56	1.89	1.84	1.59
COSTO PROMEDIO ESQUEMA CONTRATOS LEGADOS	1.51	1.54	1.34	1.16
Diferencia Tarifa Promedio MEM/CL	-0.05	-0.35	-0.5	-0.43
Diferencia GWh	76,964	84,049	74,378	40,258
Ahorro CL (mdp)	- 4,067	- 29,555	- 37,591	- 17,593
Total Ahorro	-	-	-	88,807

El ahorro en costos que este esquema ha permitido a lo largo de 4 años es del orden de 88,807 MDP.

Derivado de los cambios emitidos, para Generación (V), ya no es necesario el uso de cartas garantía (se entregaron cartas corporativas), representando un ahorro de 120 MDP para CFE Suministrador de Servicios Básicos.

Adicionalmente, en la operación se generó mayor potencia, que, bajo el nuevo Contrato Legado resultante de las modificaciones referidas, en 2023; se tradujo en mayor asignación de potencia, la cual se pudo vender en el mercado de balance de potencia, generando en 2023 un ingreso por 5,000 MDP a diferencia del costo que representó en 2022 por 23,000 MDP.

- Administración eficiente del flujo del efectivo.

La actividad de CFE Suministrador de Servicios Básicos se desarrolla en dos mercados diferentes. El precio de tarifas conforme se vende la energía eléctrica determinado por tarifas subsidiadas y tarifas reguladas.

- Tarifas subsidiadas por SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público), que aplican a Usuarios Domésticos y Agrícolas.
- Tarifas reguladas por la CRE (Comisión Reguladora de Energía) Operan con el principio de retribución de costos por proceso y son aplicados a los sectores distintos al Doméstico y Agrícola.

En otro orden de ideas el Costo de la Energía está a valor de Mercado en el cual predomina Oferta y Demanda y la disponibilidad de tecnologías, lo que hace que tengamos un déficit tarifario principalmente porque cada año la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, otorga un subsidio menor con relación al cálculo de costo real de la energía, al tiempo que la Comisión Reguladora de energía no reconoce algunos gastos específicos.

En el contexto anterior CFE Suministrador de Servicios Básicos, genera un déficit tarifario el cual tiene que compensar con diferentes estrategias:

1.- Cargo por demanda garantizada.

Es un instrumento con aspectos fiscales, financieros y legales, que se fundamenta en que CFE Suministrador de Servicios Básicos le entrega el servicio de garantizar la venta del producto de las generadoras y la utilización de la infraestructura de las transportistas; que a la vez forman parte de las empresas relacionadas; esto tomando en cuenta como límite, el resultado de las empresas generadoras y transportistas.

El servicio consta de emitir una factura que tiene como base la diferencia entre el costo de la energía y el precio de venta de la misma.

Este esquema financiero ha servido para compensar el referido déficit tarifario para poder hacer frente a nuestras obligaciones financieras y comerciales. A continuación se muestra en monto facturado por este concepto:

Ejercicio	Monto facturado
2018	49,185
2019	30,426
2020	30,369
2021	59,737
2022	73,066
2023	13,578
Total	256,361

2.- Administración de la deuda.

El déficit tarifario genera para SSB impactos negativos al flujo de efectivo, por lo que en ocasiones específicas se tiene presión al gasto y al flujo; lo anterior ha generado que CFE Suministrador de Servicios Básicos tenga un contrato con CFE, que garantice la operatividad mediante un crédito corporativo, dicho crédito corporativo genera un costo de financiamiento, no obstante son mayores los beneficios, ya que se pueden atender las obligaciones financieras y comerciales de la empresa en tiempo y forma.

3.- Gestión por Recuperación de IVA.

Las gestiones de recuperación de IVA han generado flujos positivos como se describe en la siguiente tabla:

Ejercicio	IVA devuelto actualizado (MDP)
2018	4,141
2019	3,677
2020	0
2021	12,295
2022	15,351
2023	33,607
2024	12,987
Total recuperado	82,058
(Cifras Expresadas en mdp)	

Una de las acciones que ha implementado CFE Suministrador de Servicios Básicos, para la atención de sus obligaciones financieras es la gestión de recuperación de IVA, que se genera cuando los ingresos son menores a los egresos.

A lo largo de estos años CFE Suministrador de Servicios Básicos ha recuperado el equivalente a casi 2 meses de ingresos por venta de energía.

4.- Administración eficiente de costos

Aun y bajo los escenarios de crecimiento inflacionario; crecimiento de los detonadores de cada rubro de gasto que en su mayoría son variables asociadas a la actividad de CFE Suministrador (clientes, ventas, ingresos, etc.); incremento constante de precios de insumos; el incremento del valor del Salario Mínimo que determina los costos de los servicios fundamentales para CFE Suministrador de Servicios Básicos (vigilancia, limpieza, etc.); los costos operativos se han mantenido estables.

Adicionalmente, ha habido rubros de gasto en donde se han tenido economías en conceptos como viáticos de capacitación, con lo cual se ha tenido un ahorro por un monto aproximado de 4 MDP.

En servicios fundamentales para CFE Suministrador de Servicios Básicos se tuvieron importantes economías, como: Servicio de impresión de Aviso-Recibo con 70 MDP.; Servicio de renta de software para impresión digital de avisos recibo con 23.3 MDP; Compra de ropa de trabajo con 36.2 MDP; debido a que se realizaron contrataciones en un esquema plurianual que permitió mejorar los costos para CFE Suministrador de Servicios Básicos.

La planeación financiera ejecutada en todas las áreas de CFE Suministrador de Servicios Básicos ha generado el contrapeso financiero necesario para afrontar las adversidades económicas con orígenes de referencia diversos como:

- Las normativas aplicadas.
- Los costos de energía.
- Escasa estructura de personal.
- Adaptación operativa para abordar la pandemia del virus SARS-COV-2.
- Adversidades climatológicas como el vórtice polar ocurrido en febrero de 2021 o impactos de huracanes de fuerza mayor como OTIS en 2023.
- Acciones implementadas en beneficio de la población a través de convenios contemplados en las políticas para la regularización de adeudos.

En el contexto anterior, las acciones para la generación de flujos adicionales y las herramientas en los ámbitos financiero, legal y fiscal; han generado más estabilidad

a las finanzas de CFE y de CFE Suministrador de Servicios Básicos, sin dejar de atender a nuestros más de 48 millones de clientes, también han permitido hacer inversiones en pro de la modernización tecnológica y de infraestructura.

IV.2 Información financiera

	31-dic-23	Integrales
ACTIVO		
Activo circulante		
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 449,463	0.6%
Cuenta Corriente	1,370,172	1.8%
Cuentas por cobrar, neto (1)	49,577,993	65.4%
Partes relacionadas (2)	10,193,924	13.5%
IVA por acreditar (3)	11,390,648	15.0%
	<hr/> \$ 72,982,201	<hr/> 96.3%
Activo no circulante		
Instalaciones y equipo, neto	\$ 2,682,180	3.5%
Activos por derecho de uso	70,010	0.1%
Depósitos en garantía	36,734	0.0%
Total Activo	\$ 75,771,125	100.0%
PASIVO		
A corto plazo		
Cuentas por pagar	\$ 85,870	0.1%

Informe de la Gestión Gubernamental 2018-2024

Pasivo por arrendamiento	24,551	0.0%
Partes relacionadas (4)	78,157,189	103.1%
Cuenta Corriente (5)	53,225,866	70.2%
Centro Nacional de Control de Energía	2,359,954	3.1%
Deuda Documentada Externa	707,024	0.9%
Impuestos y derechos por pagar	2,124	0.0%
Anticipos a cuenta de energía	3,391,161	4.5%
Depósitos en garantía recibidos	32,480,709	42.9%
Otras reservas	333,713	0.4%
	\$	
	170,768,160	225.4%
A largo plazo		
Pasivo por arrendamiento	51,829	0.1%
Beneficios a los empleados	31,284,036	41.3%
	\$	
Total Pasivo	202,104,025	266.7%
PATRIMONIO (6)		
Aportación de Tenedora	(76,962,885)	-101.6%
Resultado Acumulados	(45,522,980)	-60.1%
Resultado del Periodo	(1,483,780)	-2.0%
Otros resultados integrales	(2,363,255)	-3.1%
Total Patrimonio	(\$126,332,899)	-166.7%
	\$	
Pasivo y Patrimonio	75,771,125	100.0%

(1) Cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar están representadas por una cartera de clientes de más de 48 millones de clientes con una rotación aproximada de casi dos meses, conformada por consumidores del sector público y gobierno en un total de \$107 miles de millones de pesos, un deterioro de la cartera por \$61 mil millones de pesos, más otras cuentas por cobrar:

**Informe de la Gestión Gubernamental
2018-2024**

Consumidores Públicos (*)	\$	76,087,342
Consumidores Gobierno (*)		31,187,755
Documentos por cobrar		345,209
Clientes total		107,620,306
Menos deterioro de cuentas por cobrar		(61,749,917)
Clientes, neto		45,870,389
Otras cuentas por cobrar		3,707,604
Cuentas por cobrar, neto	\$	49,577,993

(2) Partes relacionadas por cobrar:

CFE Suministrador de Servicios Básico, EPS, realiza operaciones comerciales con CFE y las subsidiarias y afiliadas de CFE, entre las principales operaciones que conforman el saldo de las cuentas por cobrar a las partes relacionadas está el suministro de energía eléctrica

			2023
Cuentas por cobrar:			
	CFE	Distribución,	\$ 1,296,697
EPS	CFE	Transmisión,	934,324
EPS		Comisión Federal de Electricidad	4,769,011
EPS	CFE	Generación I,	2,270,564
	Otras relacionadas	partes	923,328
			\$ 10,193,924

(3) IVA:

En el año se ha tenido recuperaciones de saldos a favor por más de \$ 31 MMDP, también en este periodo se han generado saldos a favor por \$ 14 MMDP.

(4) Partes relacionadas por pagar:

Las cuentas por pagar con partes relacionadas están representadas principalmente por los intereses por pagar a CFE derivados del financiamiento de la cuenta corriente por \$ 25 millones de pesos y por operaciones de compra de energía eléctrica mediante contratos legadas a las EPS de CFE generados de energía por \$ 18 mil millones de pesos.

(5) Cuenta corriente:

La Cuenta corriente representa el financiamiento recibo por CFE para cubrir los costos de operación derivado del déficit tarifario. CFE Suministrador de Servicios Básicos, EPS opera con tarifas reguladas por la Comisión Reguladora de Energía y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, tarifas que son insuficientes para recuperar los ingresos que puedan cubrir los costos, por lo que se tiene que ocupar financiamiento de CFE.

Derivado de la recuperación de saldos a favor de IVA, en el ejercicio de 2023 se tuvo un flujo neto positivo de aproximadamente \$ 28 mil millones de pesos, de los cuales se pagó intereses del financiamiento de ejercicios anteriores por más de \$ 18 mil millones de pesos. Las recuperaciones de saldos a favor de IVA permiten contener el crecimiento de la Cuenta corriente.

(6) Patrimonio neto:

El Patrimonio está conformado por la aportación inicial que asciende a (\$ 76.9) mil millones de pesos, más los resultados acumulados los cuales ascienden a (\$49.4) mil millones de pesos. La aportación inicial de CFE estuvo conformada por mayores pasivos derivado de obligaciones de pago al Mercado Eléctrico Mayorista, que los activos recibidos principalmente de la cartera de clientes. Los resultados acumulados se han conformado por costos mayores que los ingresos, esto derivado de las tarifas reguladas que le otorgan a CFE Suministrador de Servicios Básicos, EPS. Sin embargo, CFE Suministrador de Servicios Básicos, EPS, ha venido trabajando para contener el crecimiento de la deuda y los resultados negativos, teniendo por ejemplo en 2020 resultados acumulados positivos. Es importante mencionar que en 2021 en México se tuvo efecto del vórtice polar que en Texas, EEUU afectó la red de la energía eléctrica incrementando los precios altamente, y en México se tuvo un efecto de incremento en el costo de los combustibles lo que

incrementó en más de \$ 90 mil millones de pesos el costo de la energía, costo que no fue trasladado a los usuarios y que absorbió CFE Suministrador de Servicios Básicos.

**Informe de la Gestión Gubernamental
2018-2024**

	30/09/2024	Integral
Ingresos		
Ingresos por suministro de energía eléctrica (7)	\$380,412,053	100.00%
Ingreso por cargo de demanda garantizada	12,376,358	3.25%
Ingreso por subsidio (8)	73,192,898	19.24%
Otros ingresos	1,104,978	0.29%
Total de ingresos	\$467,086,287	122.78%
Costos de energía (9):		
Energía y Potencia	\$296,337,950	77.90%
Transporte	132,128,973	34.73%
Cuotas CENACE	1,301,996	0.34%
Total de costos de energía	\$429,768,918	112.97%
Utilidad de operación	37,317,368	9.81%
Costos de Operación:		
Remuneraciones y prestaciones al personal	\$6,571,520	1.73%
Deterioro de cuentas por cobrar	6,163,706	1.62%
Gasto de beneficios a empleados	3,511,544	0.92%
Traslado de Valores y comisiones bancarias	1,045,975	0.27%
Servicios externos de cobranza	250,026	0.07%
Impresión aviso recibo	269,771	0.07%
Reparto aviso recibo	194,728	0.05%
Depreciaciones	182,164	0.05%
Reserva de Litigio	96,531	0.03%
Otros gastos	33,944	0.01%
Total de costos de operación	\$18,319,909	4.82%
Resultado en operación	18,997,460	4.99%
Resultado integral de financiamiento:		
Intereses a cargo	-\$2,759,337	-0.73%
Ingresos ganados	106,154	0.03%
Intereses devengados a cargo	-30,080	-0.01%
Utilidad cambiaria neta	-37,234	-0.01%
Gastos financieros, neto	-2,720,496	-0.72%
Resultado del periodo	\$16,276,963	4.28%
Otros resultados integrales		
Instrumento financiero derivado	\$11,231	0.00%
Remediones de pasivo por beneficio a los empleados	121,961	0.03%
Resultado integral del periodo	\$16,410,156	4.31%

(7) Ingresos por venta de energía:

CFE Suministrador de Servicios Básicos, EPS, cuenta con 48 millones de clientes en diferentes sectores como el Doméstico, Industrial, Comercial y otros. A Septiembre 2024 se tuvieron ventas de 172 Tera Watts hora, con un precio medio de \$ 2.18 pesos. Los importes en:

- Industrial: \$ 217.3 mmdp
- Doméstico: \$ 89.8 mmdp
- Comercial: \$ 47.7 mmdp

A Septiembre 2024 se presentó un crecimiento respecto al mismo periodo del 2023 en volumen de 2.8 TW/h, un incremento en el precio medio en tarifas del 4.5%, lo que representó \$ 22.2 MMDP.

(8) Subsidio:

Derivado de las tarifas reguladas que tiene CFE Suministrador de Servicios Básico, EPS, recibe por parte del Gobierno Federal subsidio a las tarifas eléctricas, de acuerdo con lo autorizado en el Presupuesto de Egresos de la Federación de 2023 el cual ascendió a \$ 73.1mil millones de pesos, 6.13% de incremento respecto de 2023.

(9) Energéticos y otros combustibles:

La mejora en costos de \$ 50 MMDP, se debe principalmente a la optimización de los costos de combustibles, a razón de la estabilización del tipo de cambio y a los precios internacionales del Gas que de igual forma se ha visto reducido. En el ejercicio anterior hubo escases del gas a nivel internacional, motivo por el cual los precios fueron más altos.

V. Recursos Humanos

CFE Suministrador de Servicios Básicos al mes de septiembre de 2024, cuenta con 12,195 colaboradores, de los cuales, el 63.99% son mujeres (7,803) y el 36.01% son hombres (4,392). El 74.41% (9,075) cuenta con un contrato colectivo, mientras que el 25.59% (3,120) es personal de confianza.

La plantilla laboral de CFE Suministrador de Servicios Básicos tiene un promedio de edad de 39.86, siendo la edad promedio en mujeres de 39.57 años y en hombres de 40.37 años.

A diciembre de 2018, en la estructura básica del Corporativo de CFE Suministrador de Servicios Básicos y en las 16 Subgerencias Comerciales Divisionales, las posiciones directivas o de liderazgo, se encontraban a cargo de hombres en un 100%; a septiembre de 2024, dichas posiciones se encuentran con la siguiente participación de liderazgos:

Hombres: 14 Subgerentes Comerciales 87.5%

Mujeres: 2 Subgerentas Comerciales 12.5%

Materializando así, que en CFE Suministrador de Servicios Básicos existe una efectiva integración de mujeres en puestos o funciones clave dentro del Organismo, siendo esta una acción positiva, dado que las mujeres aportan un conjunto diferente de habilidades, perspectivas imaginativas y, lo que es más importante, diferencias estructurales y culturales que impulsan soluciones eficaces, esto debido a sus roles y responsabilidades tanto en el ámbito profesional como personal.

La experiencia para CFE Suministrador de Servicios Básicos, de contar con mujeres en posiciones de liderazgo sirve como ejemplo positivo y fuente de inspiración para otras mujeres dentro de la organización, y esto permite a las mujeres a aspirar a roles de liderazgo. Actualmente, en el interior del país, 30 mujeres liderean como responsables de zonas comerciales, lo que representa un 20%.

CIJUBILA

CIJUBILA es un Plan Privado de Retiro, independiente de la cuenta individual de la AFORE, constituido por CFE y el SUTERM. Es el plan de jubilación aplicable a trabajadores permanentes y temporales, tanto sindicalizados como de confianza que hayan ingresado o se les reconozca antigüedad a partir del 19 de agosto de 2008 denominado Nueva Generación, así como aquellos trabajadores que se adhieran voluntariamente a este esquema de jubilación conforme a lo estipulado en el Apartado Segundo de la cláusula 69 del Contrato Colectivo de Trabajo.

Se constituye un fondo de previsión social donde la empresa y trabajadores realizan aportaciones, 6.7% el trabajador y 10% la empresa sobre el Salario Base de Integración (Artículo 9 de las Reglas de Operación). Estas aportaciones se realizan de forma cuatrimestral, la deducción al trabajador se lleva a cabo en la catorcena correspondiente al pago del Fondo de Ahorro. Las aportaciones son obligatorias para los trabajadores de CFE que pertenecen a este esquema de jubilación. Así mismo, el 65.53% del personal que labora, pertenece al régimen Cuenta Individual de Jubilación (CIJUBILA) y el 34.47% al régimen anterior.

V.1. Proyecto y mejoras enfocados a la Administración de los recursos.

Con la finalidad de dar soporte a los procesos operativos, se implementaron los siguientes proyectos enfocados al rubro de administración y gestión de los recursos de la EPS.

Estructura organizacional

Con fecha 11 de enero de 2016, la Secretaría de Energía publicó en el DOF, los Términos para la Estricta Separación Legal de la CFE (TESL), definiendo en su Capítulo 5, lo correspondiente a Suministro Básico, acerca del funcionamiento que debe ser vertical y lo que se establece en el inciso 5.1.1 relativo a que las actividades de Suministro Básico serán llevadas a cabo a través de una empresa productiva subsidiaria.

Con el propósito de dar cumplimiento a la Estricta Separación Legal de la CFE (TESL), definido en su Capítulo 5, lo correspondiente a Suministro Básico, acerca del funcionamiento que debe ser vertical y lo que se establece en el inciso 5.1.1 relativo a que las actividades de Suministro Básico en específico a los Términos para la estricta separación legal de la Comisión Federal de Electricidad, el 31 de octubre de 2016 se suscribió el Acta de asignación de Personal de las EPS, entre las que se encuentra “CFE Suministrador de Servicios Básicos”, con lo cual se integra la plantilla del personal.

Mediante Convenio CFE-SUTERM 19/2020, y en cumplimiento a las disposiciones jurídicas señaladas, se formalizó la estructura orgánica básica de “CFE Suministrador de Servicios Básicos”, en concordancia con el Estatuto Orgánico publicado el 18 de enero de 2018 en el Diario Oficial de la Federación (DOF); en razón de lo anterior, entre otros movimientos, se conformó la Dirección General de

dicha EPS, tres gerencias, una subgerencia, cinco departamentos, una superintendencia y una supervisoría, así como cinco oficinas. Asimismo, como Áreas Regionales cuenta con 16 Subgerencias Comerciales Divisionales, a saber: Baja California, Bajío, Centro Occidente, Centro Oriente, Centro Sur, Golfo Centro, Golfo Norte, Jalisco, Noroeste, Norte, Oriente, Peninsular, Sureste, Valle de México Centro, Valle de México Norte y Valle de México Sur, con 150 Departamentos Comerciales de Zona, para cubrir el territorio nacional.

Sin embargo, con la finalidad de fortalecer las áreas existentes y conformar las áreas de apoyo administrativo, de acuerdo a la responsabilidad y funciones que desempeñan con base a los factores y condiciones internas y externas que se han venido analizando por parte de la Dirección General, vertido en la metodología FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), el 21 de abril de 2023 se presentó ante la Gerencia de Desarrollo Organizacional y Evaluación propuesta de modificación de estructura orgánica básica, para su formalización y modificación en el Estatuto orgánico antes mencionado, el 15 de noviembre de 2023 la Gerencia de Desarrollo Organizacional en mención dio visto bueno a las modificaciones propuestas realizadas principalmente, por las cuestiones operativas requeridas para el cumplimiento del objeto de creación de CFE Suministrador de Servicios, por lo que el 18 de diciembre de 2023 se llevó a cabo la sesión con el Comité de Recursos Humanos Nacional con la finalidad de contar con el Dictamen de Procedencia con el que CFE Suministrador de Servicios Básicos se formalice en el Estatuto Orgánico con la nueva estructura básica. Con referencia al Acuerdo CA-110/2023 del 19 de diciembre del 2023 el Consejo de Administración de CFE autorizó la modificación de la estructura.

Es de importancia indicar que las adecuaciones a la estructura orgánica se realizarán en todos los casos mediante movimientos compensados, que no incrementan el costo actual de la misma y que no implica un crecimiento de las plazas autorizadas. (Ley de la Comisión Federal de Electricidad, artículo 106, fracción IV y V).

Proceso de asignación de plazas

Con el objeto de homologar y dar seguimiento al cumplimiento de la normativa al proceso de contratación y reclutamiento del personal de CFE SSB, se instruyó el

proceso homologado de reclutamiento y selección para nuevo ingreso para el personal de confianza y sindicalizado.

Así mismo, se homologó la contratación del personal de confianza y sindicalizado conforme a la normativa aplicable a fin de dar lineamiento a los criterios para el proceso de asignación de plazas para todo el personal.

Esta homologación permite procesos estructurados y acordes en todos los centros de trabajo que integran CFE Suministrador de Servicios Básicos.

Mejora en el proceso de inducción a nivel nacional

Con la finalidad de incrementar y desarrollar las competencias del personal administrativo, operativo y de atención al cliente, que garantice procesos confiables y la mejor experiencia del cliente, se homologaron a nivel nacional 48 cursos, los cuales forman parte de la formación del personal de nuevo ingreso, en las áreas operativas de Servicios y Atención al Cliente y Procesos Comerciales.

Se homologaron los cursos de inducción para el personal de nuevo ingreso, así como los cursos de tronco común por proceso con la finalidad de que el personal cuente con los conocimientos y herramientas para iniciar labores en la empresa encaminándolos a su perfil laboral.

Los cursos homologados han integrado a los colaboradores de nuevo ingreso a comprometerse con la empresa garantizando su máxima fuerza de trabajo y su tiempo, repercutiendo en su motivación, productividad e incluso en el clima laboral de la organización.

Así mismo, se homologaron los exámenes psicométricos para el personal de confianza de nuevo ingreso y para el personal sindicalizado que se ha propuesto para un ascenso transitorio o definitivo en una plaza de confianza, con la finalidad de transparentar y homologar el proceso de reclutamiento y ocupación de las plazas.

V.2 Manual de Organización de CFE Suministrador de Servicios Básicos

El Manual de Organización, tiene como finalidad que el personal adscrito a la Dirección General de CFE Suministrador de Servicios Básicos, y todo aquel que lo requiera, cuente con información relacionada con la estructura orgánica y el funcionamiento de la empresa.

Su contenido proporciona una idea integral de la situación que prevalece en el corporativo de CFE Suministrador de Servicios Básicos, desde el punto de vista de su organización, a nivel general, pero, sobre todo, tiene como propósito, auxiliar a quienes prestan sus servicios en esta empresa, en el desempeño eficiente de las funciones que les han sido encomendadas.

Dicho manual se realiza con información proporcionada por el Departamento de Administración y Recursos Humanos de CFE Suministrador de Servicios Básicos, en lo que respecta a las estructuras orgánicas formalizadas mediante los convenios suscritos. Las funciones que refleja son el resultado de las aportaciones de cada una de las áreas y la integración de todo ello es coordinada por el área de Control Interno.

V.3 Personal bajo el régimen de prestación de servicios profesionales con base en el programa anual del ejercicio 2024.

En el ejercicio 2024 al mes de septiembre, CFE Suministrador de Servicios Básicos cuenta con 17 contratos autorizados bajo el régimen de prestación de servicios profesionales, 4 se encuentran en proceso de su ocupación por parte de las Divisiones Comerciales, y los 13 contratos son ejercidos en 6 centros de trabajo, dispersos de la siguiente manera:

- 4 contratos en la División Comercial Baja California.
- 4 contratos en la División Comercial Golfo Centro.
- 1 contrato en la División Comercial Centro Oriente.
- 1 contrato en la División Comercial Centro Golfo Norte.
- 1 contrato en la División Comercial Centro Sur.
- 2 contratos en Oficinas Nacionales.

Es importante contar con esta modalidad de contratación toda vez que el personal contratado son profesionistas especialistas en sus funciones derivado de que la CFE realiza actividades únicamente relacionadas con la materia de trabajo del

Contrato Colectivo de Trabajo en vigor y el Reglamento de Trabajo del Personal de Confianza de Mandos Medios y Operativos de la Comisión Federal de Electricidad, señalando como ejemplo de un conocimiento especializado, a los asesores médicos, es así que CFE SSB aprovecha dichos contratos para lograr mitigar la necesidad de dichas funciones especializadas, con la consideración de reducir costos, garantizando que nuestros trabajadores puedan concentrarse en su actividad principal.

VI. Recursos Materiales

VI.1 Contratos consolidados

Con la finalidad de dar cumplimiento de la cláusula 20 del Contrato Colectivo en vigor, fracción III de la Ropa de Trabajo, y requiriendo dar cumplimiento a las políticas de imagen corporativa, se buscaron las mejores condiciones en beneficio de los trabajadores y de la CFE, por lo que en 2024 se realizó el concurso abierto Nacional para adquisición de ropa y calzado de trabajo para uso exclusivo de oficina mediante monederos electrónicos (tarjetas) para el personal de CFE SSB y se adquirieron 12,413 tarjetas electrónicas por un monto de 173 MDP.

Así mismo, actualmente se cuenta con la adjudicación de un procedimiento consolidado del servicio de suministro de gasolina, mismo que se llevó a cabo de manera consolidada mediante procedimiento de contratación, en el cual se adjudicaron diferentes partidas para las División Valle de México Centro, Valle de México Norte y Valle de México Sur.

VI. 2 Bienes Inmuebles

CFE Suministrador de Servicios Básicos extiende sus operaciones en todo el país, a través de 808 inmuebles propios y en posesión:

Bienes inmuebles de CFE Suministrador de Servicios Básicos	
División	No. de Inmuebles
Baja California	48
Bajío	73
Centro Occidente	45

Bienes inmuebles de CFE Suministrador de Servicios Básicos	
División	No. de Inmuebles
Centro Oriente	46
Centro Sur	36
Golfo Centro	46
Golfo Norte	56
Jalisco	21
Noroeste	46
Norte	58
Oriente	60
Peninsular	27
Sureste	115
Valle de México Centro	32
Valle de México Norte	47
Valle de México Sur	52
Total	808

Inmuebles aportados de Luz y Fuerza del Centro

Derivado de la Liquidación de Luz y Fuerza del Centro, 64 inmuebles le fueron destinados a CFE Suministrador de Servicios Básicos bajo la figura de comodato, con el propósito de realizar las gestiones correspondientes para lograr la aportación de estos al patrimonio de CFE Suministrador de Servicios Básicos.

A septiembre de 2024, estos 64 inmuebles se desglosan de la siguiente manera: 34 inmuebles han sido aportados al patrimonio de esta Empresa (11 en 2018, 5 en 2019, 2 en 2020 y 16 en 2021); 3 se encuentran desincorporados del régimen de dominio público de la Federación y en proceso de aportación a título gratuito, 1 con Acuerdo de Destino derivado de que está catalogado como histórico por el Instituto Nacional de Antropología e Historia, y 26 en proceso de regularización.

Además, derivado de la Estricta Separación Legal de la Comisión Federal de Electricidad, a través del Acuerdo CA-109 2016 de la Sesión 16 Ordinaria del 15 de diciembre de 2016, se aportaron 346 inmuebles al Patrimonio de CFE Suministrador de Servicios Básicos, de los cuales 293 fueron inscritos en Registro Público de la Propiedad Federal a favor de CFE Suministrador de Servicios Básicos, 3 en aclaración porque aparecen en los Acuerdos de otra Empresa Productiva

Subsidiaria, y 50 pendientes de inscripción puesto que el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales indicó que en sus acervos no localizó antecedentes que los identificará, por lo cual se tiene pendiente su inscripción; así también, dentro de este mismo Acuerdo a CFE Suministrador de Servicios se le cedieron los derechos posesorios de 25 inmuebles.

VII. Tecnologías de la Información

VII.1 Desarrollo de aplicaciones para automatizar procesos y reducir costos.

Con la finalidad de realizar las operaciones de manera confiable, manejo de datos estratégicos de manera oportuna y reducir costos, se han desarrollado diferentes aplicaciones o desarrollo de software, como son:

- Sistema de Planeación Estratégica y Control Interno. Plataforma que permite concentrar toda la planeación estratégica y operativa de CFE Suministrador de Servicios Básicos, incluyendo la administración de riesgos, la información derivada de reuniones colegiadas del Gobierno Corporativo, así como el seguimiento a los programas de trabajo del Sistema Integral de Gestión, Sistema de Control Interno, Ética Corporativa e Integridad Pública. Esto permite mantener la alineación de todas las actividades ejecutadas al Plan de Negocios de CFE.

Adicionalmente, se realizan y refuerzan campañas para asegurar la Seguridad de la información, así como mecanismos de control implementados, como la formalización de cartas responsivas en el uso de sistemas institucionales, los niveles de usuarios establecidos, entre otros.

También se da seguimiento a la atención de quejas de los usuarios internos, a través de la mesa de solicitudes, que permite evaluar la eficacia y tiempo de resolución requerido para cada atención de éstas. Considerando además las quejas o comentarios recibidos por el usuario final en la aplicación App CFE Contigo.

Como se mencionó en el apartado 2, referente a Estado de los programas y proyectos relevantes en proceso, CFE Suministrador de Servicios Básicos desarrolló una aplicación digital móvil para sus clientes denominada CFE Contigo, cuyas características y ventajas se describen en dicho apartado.



VII.2 Renovación de Infraestructura.

Con la finalidad de abatir el rezago en la infraestructura de Tecnologías de la Información y comunicaciones se realizaron los siguientes proyectos:

- Se llevó a cabo la renovación del equipo de cómputo mediante la adquisición de 10,649 equipos, con lo que se abatió la obsolescencia en el equipo de cómputo, que en promedio tenía más de 10 años de antigüedad.
- Renovación de la plataforma de atención telefónica (071), con la cual se mejora la atención a nuestros clientes mediante este canal de comunicación, incrementando el número de llamadas concurrentes, permitiendo la atención mediante un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), disminuyendo el abandono, así como mejorando el proceso operativo de los 14 Centros de Atención Regional.
- Adquisición de equipos de comunicación para los distintos centros de trabajo de la CFE Suministrador de Servicios Básicos, tanto de equipos Switches como de equipos de acceso inalámbricos, con lo que se mitiga la obsolescencia en dicha infraestructura, reduciendo las fallas de comunicación e implementando nuevos protocolos de comunicación y/o funcionalidades que nos permitan reforzar la gestión de seguridad de la información.

VII.3 Proceso de certificación PCI DSS

CFE Suministrador de Servicios Básicos, recauda ingresos por el cobro de la venta de energía eléctrica por diversos medios de pago. Con la actualización tecnológica y la forma en que los usuarios administran sus recursos, el uso de tarjetas de débito y de crédito para pago de bienes y servicios, se ha vuelto común para pagar el consumo eléctrico a CFE a través de la APP CFE Contigo, en el portal de internet o en terminales de cobro ubicadas en Módulos de Atención a Clientes o en CFE

Máticos (pin pad), siendo una opción rápida de efectuar el pago del consumo eléctrico.

Por lo anterior en el adecuado manejo de los datos bancarios de las tarjetas utilizadas por nuestros clientes para efectuar el pago de sus consumos, resulta fundamental para CFE Suministrador de Servicios Básicos, la seguridad de las operaciones en las transacciones bancarias con plásticos bajo un estándar acordado por las marcas de tarjetas de crédito y débito existentes en el mercado.

Se vuelve necesario cumplir con un proceso de certificación, el cual conlleva una serie de evaluaciones por parte de un experto evaluador de los requerimientos del estándar de seguridad referido. El proceso conlleva 15 meses para completarse. El estándar en el que se busca certificarse es el PCI DSS versión 4.0 (Payment Card Industry Data Security Standard), que avalará el cobro con tarjetas en los modos de uso Tarjeta Presente y Tarjeta No Presente.

CFE Suministrador de Servicios Básicos comprometido con la seguridad de los datos de sus clientes, así como con su tranquilidad, impulsa el proceso de certificación en el manejo de datos bancarios a través del cumplimiento de los estándares requeridos.

VIII. Convenios, Procesos y Procedimientos

VIII.1 Convenios.

CFE Suministrador de Servicios Básicos tiene formalizados diferentes convenios para continuar prestando un servicio de calidad a la población de todo México. Ejemplo de ellos:

Convenio de colaboración entre CFE Suministrador de Servicios Básicos y CFE Distribución para la integración de Comité Nacional, 16 Divisionales y 150 Zonas con la finalidad de coordinar las acciones que a cada una le correspondan, conforme a sus atribuciones, para establecer las condiciones de obra, contratación, conexión, toma de lecturas, facturación e integración de consumos, cobranza y evaluación de estos.

Adicionalmente, se llevó a cabo la formalización del Contrato técnico para la operación técnica y comercial de la distribución y el suministro de energía eléctrica

y los Criterios para la detección, cálculo y gestión de cobranza efectiva de la energía eléctrica consumida no facturada por anomalías.

VIII.2. Medios Alternos de Solución de Controversias

Asunto 1: Juicio ordinario laboral 1479/2010 de la Junta Especial No. 35 de la Federal de Conciliación y Arbitraje, con residencia en Culiacán, Sinaloa.

Prestaciones reclamadas: Reinstalación y pago de salarios caídos.

Riesgo legal: Se consideró existía un riesgo legal alto, del 90% de obtener un laudo desfavorable para la Comisión Federal de Electricidad.

Conclusión del MASC: 11 de marzo de 2020.

Asunto 2: Juicio ordinario laboral 792/2015 de la Junta Especial No. 34 de la Federal de Conciliación y Arbitraje, con residencia en San Luis Potosí, San Luis Potosí.

Prestaciones reclamadas: Reinstalación y pago de salarios caídos.

Riesgo legal: Se consideró un riesgo legal alto del 80% de quedarse firme un laudo desfavorable para la Comisión Federal de Electricidad.

Conclusión del MASC: 15 de junio de 2021.

Asunto 3: Juicio agrario 791/2016 del Tribunal Unitario Agrario del Distrito 21, con sede en la Ciudad de Oaxaca.

Prestaciones reclamadas: Reversión de tierras expropiadas donde se encuentra el edificio del Centro de Atención Regional (CAR Sureste).

Riesgo legal: Se consideró un riesgo legal alto del 95% de quedarse firme la sentencia desfavorable para la Comisión Federal de Electricidad.

Conclusión del MASC: Pendiente.

Asunto 4: Juicio Ordinario Mercantil 90/2016 del Juzgado Décimo de Distrito en el Estado de México, con residencia en Naucalpan de Juárez.

Prestaciones reclamadas: Daños y perjuicios.

Riesgo legal: Se consideró un riesgo legal alto del 95% de quedarse firme la sentencia desfavorable para la Comisión Federal de Electricidad.

Conclusión del MASC: Pendiente.

VIII.3 Asuntos Relevantes

1. Amparo Directo en Revisión 3129/2022 (expediente de origen D.C. 495/2021 del Segundo Tribunal Colegiado en Materia Civil del Segundo Circuito) de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de la Ponencia de la ministra Ana Margarita Ríos Farjat.
2. Juicio de Amparo Indirecto 118/2019-VIII del Juzgado Octavo de Distrito en Materia Administrativa en la Ciudad de México.
3. Juicio de Amparo Indirecto 326/2020 del Juzgado Primero de Distrito en Materia Administrativa, Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones.
4. Arbitrajes derivados de controversias en Contratos de Cobertura Eléctrica, que se siguen en coordinación con la OAG ante la *London Court of International Arbitration (LCIA)*.

VIII.4 Juicios y Procedimientos Administrativos, estadística inicial y actual

VIII.1 Juicios.

En el periodo diciembre de 2018 a septiembre de 2024, el volumen de asuntos en trámite se ha incrementado en un **117.5%**.

Tipo de Asunto	Núm. de Asuntos		Porcentaje por Asuntos	
	2018	2024	2018	2024
Año	2018	2024	2018	2024
Mercantiles	1,596	7,937	29.9%	3.2%
Administrativos	1,144	387	21.4%	15.4%
Laborales	1,038	1,840	19.4%	9.4%
Amparos	1,024	1,123	19.2%	2.3%
Penales	459	275	8.6%	0.3%
Otros	42	34	0.8%	0.3%

Civiles	20	40	0.4%	2.8%
CNDH	14	335	0.3%	100.0%
Total	5,337	11,971	100.0%	66.3%

Como se aprecia los juicios orales mercantiles tuvieron un incremento exponencial, esto se debe a tres razones principales: (i) con motivo de la Reforma Energética, en términos del artículo 5 segundo párrafo de la Ley de la Industria Eléctrica, se aclaró la naturaleza mercantil de los actos de la industria eléctrica (circunstancia que no acontecía con la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica abrogada); (ii) desde el 2011 se tuvo una reforma al Código de Comercio, que estableció un sistema de impartición de justicia implementándose los juicios orales mercantiles, los cuales fueron incrementando su procedencia, en un inicio limitándose por montos, hasta el 26 de enero de 2020 donde estos juicios son aplicables a todas las contiendas mercantiles sin limitación de cuantía; y, (iii) los juicios orales mercantiles se componen sólo de dos audiencias, no proceden recursos en contra de sus resoluciones y se pueden otorgar medidas cautelares en ellos, motivo por el cual los hace juicios más ágiles y atractivos para los Usuarios Finales.

Asimismo, el incremento de las quejas presentadas ante la Comisión Nacional de Derecho Humanos, se debe igualmente a la posibilidad que tienen los Usuarios Finales quejosos de obtener una reconexión de su suministro eléctrico, sin pagar sus consumos eléctricos, en términos de la Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Además, de la sencillez que representa el trámite administrativo de su queja.

VIII.4.2 Arbitrajes.

La dinámica operativa de los contratos de cobertura eléctrica, en los que constantemente se presentan diversas incidencias que requieren el permanente análisis y la toma de decisiones jurídico-operativas para procurar la mejor satisfacción de los intereses de la empresa, ha llevado al incremento de asuntos en controversia y la interposición de juicios arbitrales.

Tales arbitrajes se han presentado a partir de la maduración de los proyectos comprometidos en los contratos, cuando las centrales eléctricas llegan a la Fecha

Informe de la Gestión Gubernamental 2018-2024

de Operación Comercial comprometida, de modo tal que al inicio de tales contratos no se registraron arbitrajes, pero en el año 2024 ya se tenían los siguientes:

Arbitrajes al Cierre 2024					
Contrato	Demandante y demandado	Fecha Interposición	Número	Corte arbitral	Importe Estimado en litigio*
CCE/SLP201601/07	Eólica de Oaxaca, S.A.P.I. de C.V.	19/09/2022	Arbitraje LCIA No. 225624	Corte de Arbitraje Internacional de Londres (LCIA)	\$16,134,924,280.48
CCE/SLP201601/34	CFE Suministrador de Servicios Básicos vs Frontera México Generación, S. de R.L. de C.V.	11/12/2023	Arbitraje LCIA No. 236081	Corte de Arbitraje Internacional de Londres (LCIA)	\$ 2,946,038,645.08
CCE/SLP201601/35					
CCE/SLP201601/36					
CCE/SLP201601/37					
CCE/SLP201601/38					
CCE/SLP201501/02	CFE Suministrador de Servicios Básicos vs Villanueva Solar, S.A. de C.V., Parque Villanueva Solar Tres, S.A. de C.V. y Parque Solar Don José, S.A. de C.V.	07/08/2024	Arbitraje LCIA No. Pendiente	Corte de Arbitraje Internacional de Londres (LCIA)	\$346,107,111.29
CCE/SLP201501/03					
CCE/SLP201501/04					

*Todas las estimaciones están referenciadas a una proyección de los índices de referencia, para efectos del mecanismo de pago se utilizan los índices reales en función al mes-periodo de facturación.

VIII.5 Resultados en indicadores operativos y estratégicos (periodo 01/12/2018 al 30/09/2024)

Ahora bien, los resultados obtenidos de los juicios donde la Empresa es parte, por el periodo comprendido del periodo 1° de diciembre de 2018 al 30 de septiembre de 2024, respecto del indicador estratégico "PCA" Pasivo Contingente Anualizado (es el importe clasificado como "Virtualmente Cierto" que ciertamente se tendrá que pagar al quedar firmes las sentencias condenatorias), ha tenido logros favorables.

Informe de la Gestión Gubernamental 2018-2024

Debe de considerarse que identificar el pasivo contingente derivado de juicios, le otorga a la Empresa una mayor estabilidad financiera, evitando cual descompensación económica por el pago sorpresivo de condenas. En ese sentido, con el seguimiento de este indicador, se ha tenido una mayor calidad en la información jurídica y se ha evitado ese pago sorpresivo de condenas, además el resultado por los montos a pagar ha sido cada vez menor en relación con al inicio de la administración.

Se prevé el pasivo contingente por pagar:

Año	Meta (menor o igual)	Resultado	Importe Total en Juicio (MDP)	Importe Estimado de Impacto (MDP)
2018	20.00%	8.32%	\$4,811	\$400
2019	20.00%	5.40%	\$4,521	\$244
2020	20.00%	4.53%	\$7,828	\$355
2021	7.00%	8.37%	\$5,988	\$501
2022	11.00%	7.54%	\$5,965	\$450
2023	10.00%	5.37%	\$6,450	\$346
2024	8.00%	5.34%	\$6,329	\$338

Por lo que hace a los diversos indicadores operativos “RFJ” Resoluciones Favorables en Juicios (es el porcentaje de juicios ganados del total de los juicios concluidos) y “MFJ” Montos Favorables en Juicios (es el porcentaje del importe que representan los montos favorables del total del importe de los juicios concluidos), muestran que si bien se tuvo una caída en los resultados derivados de juicios, por motivo del incremento de los juicios orales mercantiles en contra de los ajustes a la facturación por consumo eléctrico en los cuales es codemandado CFE Distribución; la medición de estos resultados han permitido identificar la problemática a atacar, para poder elaborar el plan de mitigación idóneo para revertir el resultado.

En ese sentido, las resoluciones y montos favorables en juicios en los que la Empresa es parte han tenido los siguientes resultados:

Año	Meta (mayor o igual)	Resultado	Concluidos Totales	Concluidos Favorables
2018	70.00%	80.29%	1,380	1,108
2019	70.00%	80.12%	2,173	1,741
2020	75.00%	75.90%	2,050	1,556

Informe de la Gestión Gubernamental 2018-2024

2021	77.00%	65.24%	2,727	1,779
2022	77.00%	46.62%	3,709	1,729
2023	77.00%	48.62%	5,127	2,493
2024	77.00%	45.50%	2,664	1,212

“MFJ” Montos Favorables en Juicios. Es el porcentaje del importe que representan los montos favorables del total del importe de los juicios concluidos.

Año	Meta (mayor o igual)	Resultado	Montos de Juicios Concluidos	Montos Favorables de Juicios Concluidos
2018	80.00%	75.41%	\$890	\$671
2019	80.00%	79.98%	\$2,743	\$2,194
2020	82.00%	94.70%	\$2,565	\$2,429
2021	85.00%	90.74%	\$1,225	\$1,111
2022	87.00%	51.84%	\$1,696	\$879
2023	87.00%	77.43%	\$2,987	\$2,312
2024	87.00%	43.90%	\$516	\$227

IX. Resultados de Auditorías Pendientes de Atender

A través de la presente administración, se recibieron anualmente auditorías internas y por parte de la Auditoría Superior de la Federación, que tienen por objeto fiscalizar y revisar que las operaciones de CFE Suministrador de Servicios Básicos se realicen conforme a la normativa vigente aplicable en el ámbito de la EPS CFE Suministrador de Servicios Básicos.

La Auditoría Superior de Federación ha realizado revisión a la cuenta pública de cada año, por el momento, no se tienen recomendaciones pendientes de atención, salvo un pliego de observaciones, que continúa en proceso.

En el caso de Auditoría Interna de CFE Suministrador de Servicios Básicos, los ejercicios de revisión han sido enfocados principalmente a los Adeudos Documentados, Obligaciones Fiscales, Adquisiciones, arrendamientos y servicios, Ajustes a la Facturación, entre otros.

Todos estos elementos de supervisión y verificación han permitido realizar mejoras a los procesos, desarrollando o integrando procedimientos de trabajo, análisis de riesgos, establecimiento de mecanismos de control, etc.

La verificación y seguimiento posterior a cada Auditoría, ha sido crucial e importante para CFE Suministrador de Servicios Básicos, en el objetivo de garantizar que se ejecuten todas las acciones encaminadas al cumplimiento de las recomendaciones correctivas y preventivas, determinadas en las Observaciones de las Auditorías Internas.

En ese propósito, para un adecuado control de seguimiento de la ejecución de dichas acciones, se implementó un módulo denominado “Reporte de Observaciones Abiertas” en el Sistema Integral de Planeación Estratégica y Control Interno, en el que se muestra:

- La relación de Auditorías.
- El Órgano o Entidad Auditora.
- El número, nombre y año de la Auditoría.
- Las Observaciones que han sido atendidas y aquellas que están pendientes de atender.

En ese contexto, la sistematización del seguimiento a las observaciones permite verificar oportunamente, que las acciones correctivas o preventivas, estén funcionando y que no se repitan en el futuro.

Al cierre de septiembre 2024, se tienen 15 observaciones derivada de auditorías realizadas por Auditoría Interna de CFE, siendo 1 observación del 2022, 4 observaciones del 2023 en proceso de atención y 10 correspondientes al primer semestre de 2024.

X. Archivo Institucional

La gestión adecuada de archivos es esencial para la Comisión Federal de Electricidad, por ello, CFE Suministrador de Servicios Básicos ha participado en las actividades inherentes a la clasificación, control y resguardo del archivo institucional, asignando al proceso de Asuntos Jurídicos como enlace del archivo de CFE Suministrador de Servicios Básicos, quien en coadyuvancia con los sub-

representantes de los distintos procesos de la empresa garantizarán su funcionamiento.

Actualmente, se han designado sub-representantes del área coordinadora de archivos de CFE Suministrador de Servicios Básicos, tanto a nivel corporativo como regional; elaborándose los instrumentos de control y consulta archivística en base a las necesidades de la empresa --- *Catálogo de disposición documental*; y *Cuadro general de clasificación archivística* ---.

Por otro lado, se han diagnosticado las condiciones físicas actuales en que se encuentran los espacios utilizados para el resguardo de documentos de la subsidiaria, así como las medidas de seguridad que se han adoptado en los archivos de trámite cada una de las áreas operativas de esta EPS para prevenir cualquier tipo de riesgo, como son: inundaciones, filtraciones de agua, incendios y extracción de documentos que pudieran afectar la integridad del patrimonio documental; y definido en conjunto con la Unidad Coordinadora de Archivo del procedimiento de transferencia primaria al archivo de concentración de la CFE.

XI. Transparencia, Acceso a la Información e Integridad Pública

Cumplimiento de las obligaciones de CFE Suministrador de Servicios Básicos como sujeto obligado.

A la fecha de reporte, 30 de septiembre de 2024 por parte de CFE Suministrador de Servicios Básicos se atendieron las siguientes solicitudes de información:

Año	Solicitudes
2019	1459
2020	1206
2021	1556
2022	1676
2023	1555
2024	1053

Las solicitudes fueron turnadas en su mayoría a los siguientes procesos Servicio y Atención a Clientes, Procesos Comerciales (Facturación y Cobranza), Administración y Recursos Humanos, Tecnologías de Información y Asuntos Jurídicos.

Se señala que los temas recurrentes sobre los que versaron las solicitudes de información son:

- Información sobre facturación, adeudos y convenios de organismos gubernamentales en los 3 niveles de gobierno.
- Datos sobre los usuarios y ventas a nivel mensual con los que cuenta esta CFE Suministrador de Servicios Básicos desglosados por mes y por tarifa.
- Información sobre las tarifas aplicables.
- Requisitos para realizar algún trámite por parte de los Usuarios Finales.
- Información específica sobre los servicios de los Usuarios Finales (Solicitudes de aclaraciones y estado de reportes).

Recursos de revisión

Se debe señalar que en contra de las respuestas otorgadas los solicitantes promovieron los siguientes recursos de revisión:

Año	Número de recursos
2019	86
2020	43
2021	53
2022	82
2023	90
2024	179

Los cuales se atendieron correctamente en tiempo y forma.

Transparencia Proactiva

Como sujeto obligado y de conformidad con el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), Comisión Federal de Electricidad publica en la Plataforma Nacional de Transparencia información relacionada con sus actividades, como CFE S reportamos las siguientes fracciones que son del ámbito de nuestra competencia:

Artículo 70 LGTAIP
Fracción
IX - Viáticos
XIX - Servicios
XX - Trámites
XXVII - Contratos

XXVIII - Procedimientos
XXX- Estadísticas (UVP)
XXXIV - Inmuebles
XXXIV - Muebles
XLVI - Consejos Consultivos

Derivado de lo anterior esta CFE SBB ha puesto a disposición de los usuarios la información mediante los siguientes enlaces:

Se asignó en diciembre de 2023 la tarea de cargar en la Plataforma Nacional de Transparencia, la información estadística sobre usuarios y ventas desglosadas por tarifa y por municipio lo cual puede consultarse en la sección de estadísticas correspondientes a CFE en el siguiente enlace:

<https://www.plataformadetransparencia.org.mx/web/guest/>

Para el esquema tarifario vigente se ha publicado en nuestra página web la información consultable en el siguiente enlace:

<https://app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCRECasa/Casa.aspx>

De igual forma se hacen públicos los acuerdos notificados por la Comisión Reguladora de Energía mediante los cuales se establecen las tarifas aplicables que pueden consultarse en el siguiente enlace:

app.cfe.mx/Aplicaciones/CCFE/Tarifas/TarifasCRENegocio/Acuerdos/AcuerdosNegocio.aspx

Por último, se mantiene actualizada la información de los trámites más recurrentes pudiéndose revisar en el siguiente enlace:

<https://www.cfe.mx/hogar/infcliente/pages/catalogo-tramites.aspx>

Transparencia en materia de adquisiciones

Concursos

La Comisión Federal de Electricidad y sus empresas productivas subsidiarias, entre ellas CFE Suministrador de Servicios Básicos, efectúan la contratación de obras, servicios y proveeduría, por concurso abierto, previa convocatoria pública. Los

procedimientos de contratación se llevan a cabo bajo los principios de transparencia, máxima publicidad, igualdad, competitividad y sencillez.

Las propuestas que presentan los proveedores son analizadas a través de medios electrónicos.

CFE Suministrador de Servicios Básicos, puede celebrar con personas físicas o morales toda clase de contratos, en virtud de que está facultada por Ley para cumplir con su objeto.

Testigos Sociales

La Reforma Energética incorpora el mecanismo de participación ciudadana en la normatividad de la Comisión Federal de Electricidad y sus Empresas Productivas Subsidiarias, a través de los testigos sociales.

El Consejo de Administración establece los casos en que podrán participar testigos sociales, durante los procedimientos de contrataciones, para garantizar el principio de transparencia, atendiendo al impacto o relevancia de las contrataciones.

En el proceso de contratación, se realizan las Investigaciones de Condiciones de Mercado (ICM) que dan cauce para que los bienes y servicios que se contratan para la Comisión Federal de Electricidad y sus empresas productivas subsidiarias, se contraten con las mejores condiciones para el Estado Mexicano y en este caso para CFE Suministrador de Servicios Básicos, impactando favorablemente en el abatimiento de costos para la organización.

XI.1. Código de Ética y Código de Conducta

CFE SSB, tiene el compromiso de dar difusión y vigilar el cumplimiento al Código de Ética y al Código de Conducta de la CFE, por lo que se tiene el objetivo de dar a conocer a los trabajadores las directrices de ética corporativa basados en los principios de actuación señalados por la Ley de la Comisión Federal de Electricidad, por tal motivo se han realizado las siguientes actividades:

- Difusión del Código de Ética y Código de Conducta por medios electrónicos.
- Difusión presencial con los trabajadores en las áreas de trabajo. (a través de pláticas, reuniones, material impreso, entre otros).

- Cada año, se cumple con la meta de realizar capacitación al 30% de todos los colaboradores que integran CFE SSB y al menos el 50% del personal que se encuentra en posición de dirigir a más personal.
- A partir del año 2021 se implementó la aplicación de la encuesta de conocimiento del Código de Ética y Código de Conducta de manera trimestral; como herramienta para identificar el grado de conocimiento y las áreas de oportunidad, al 30 de septiembre 2024 se han realizado un total de 117, 190 diagnósticos.

Año	Diagnósticos realizados	Promedio de Calificación
2021	31, 151	76.68
2022	31, 365	79.63
2023	32, 324	72.70
2024	22, 350	78.80

A través del proceso de Control Interno se realiza el seguimiento correspondiente a los casos contrarios a la Ética Corporativa, cuya estadística se registra en el Sistema Integral de Planeación Estratégica y Control Interno.

XII. Prospectivas y Recomendaciones

XII.1 Contratos Plurianuales Consolidados

Existen contratos de servicios que son vitales para la operación de CFE Suministrador de Servicios Básicos, cuya importancia recae en la generación de ingresos anuales en el orden de 470,000 MDP; tales servicios son los relacionados con la comunicación con el cliente a través del Aviso Recibo, con lo cual se asegura la obtención de los ingresos vitales para la operación.

Con la finalidad de asegurar la continuidad del negocio, es necesario realizar los procedimientos administrativos para los siguientes años de los contratos de impresión del aviso recibo, así como el de su respectivo reparto.

- Contrato impresión 9200012713 año 2022 a 2024, con vigencia al 31 de diciembre 2024 (Costo anual promedio 400 MDP). El Contrato de Impresión de Aviso-Recibo, ha venido evolucionando a través de los años, abarcando servicios adicionales que CFE SSB ha tenido que subsanar a través del proveedor del servicio, tales como Sistema de Administración, Calidad y Seguridad de la información; Impresoras; Supervisión del proceso de impresión; atención de logística de insumos, la cual incluye una flotilla de vehículos que realizan el transporte de recibos para entregar al proveedor de reparto; procedimientos de contingencia. Se realizarán las acciones conducentes para que, en segundo semestre del año 2024, se tenga asignado el contrato de impresión para los siguientes ejercicios, garantizando así el ingreso para CFE Suministrador de Servicios Básicos.
- Contrato de reparto 801045567 2022 a 2024, con vigencia al 31 de diciembre de 2024 (Costo anual promedio 270 MDP). Se realiza seguimiento permanente para asegurar el reparto de aviso recibo a los clientes de CFE Suministrador de Servicios Básicos, realizando dicho reparto en todo el territorio nacional incluso en lugares apartados y de acceso complejo. Se realizarán las acciones conducentes para que en segundo semestre del año 2024, se tenga asignado el contrato de impresión para los siguientes ejercicios, garantizando así el ingreso para CFE Suministrador de Servicios Básicos.
- Contrato de Derecho de uso de póliza de mantenimiento de herramientas de software de Visual Appeal y Forms Appeal. Número 801013657, 2022 a 2024, con vigencia al 31 de diciembre de 2024 (Costo anual promedio 10 MDP). Pendiente número y año. Este contrato entre otras cosas contiene el Certificado de Sello Digital utilizado en toda la facturación y el software requerido para la emisión de facturación electrónicas, timbrado digital, considerando al tiempo las reglas de negocio de CFE SSB y que se traducen en la impresión correcta del Aviso-Recibo para nuestros clientes. Se realizarán las acciones conducentes para que, en segundo semestre del año 2024, se tenga asignado el contrato de impresión para los siguientes ejercicios, garantizando así el ingreso para CFE Suministrador de Servicios Básicos.

XII.2 Inmuebles por regularizarse

A septiembre de 2024, se cuenta con 84 inmuebles en proceso de regularización, cada uno de ellos con problemáticas específicas, las cuales se están atendiendo según su situación.

CFE Suministrador de Servicios Básicos, deberá dar seguimiento y atención al Programa Anual de Gestión Inmobiliaria 2024, de manera trimestral, mediante la entrega de reportes trimestrales de los resultados y avances alcanzados en materia inmobiliaria.

Programa Anual de Gestión Inmobiliaria 2024		
No.	Periodo de Reporte	Fecha de entrega
1	Primer Trimestre	05 de abril 2024
2	Segundo Trimestre	05 de julio 2024
3	Tercer Trimestre	07 de octubre 2024
4	Cuarto Trimestre	12 de diciembre 2024

XII.3 Estricta separación del personal

En lo que respecta a la separación del personal derivado de la estricta separación legal, actualmente se está trabajando un proyecto de minuta en la que a efecto de garantizar la operación continua, eficiente y segura de las actividades y procesos a cargo de CFE Suministrador de Servicios Básicos, generando valor económico y rentabilidad se regularice la plantilla de personal de las 16 Subgerencias Comerciales Divisionales de CFE SSB, toda vez que a la fecha, las diversas áreas de CFE Suministrador de Servicios Básicos realizan sus actividades con las plazas adscritas a la estructura de CFE Distribución, la regularización aludida permitirá que los recursos humanos de CFE Distribución y CFE Suministrador de Servicios Básicos se encuentren perfectamente asignados entre ellas, atendiendo a los Términos para la estricta separación legal de la Comisión Federal de Electricidad.

XII.4 Modificación de Estructura

La modificación de la estructura orgánica básica y la operación de CFE SSB, obedece a que el Estatuto Orgánico actual, no se adecua a la dinámica operativa

de la EPS, resultando ineficaz. Dicha modificación de estructura básica busca fortalecer las áreas existentes de los procesos sustantivos y las áreas de apoyo administrativo, de acuerdo con la responsabilidad y funciones que desempeñan, a los factores y condiciones internas y externas que se han venido analizando por parte de la Dirección General.

La actualización de la estructura orgánica básica coadyuvará al logro de los objetivos de CFE SSB, alineando los procesos, buscando el cumplimiento de los indicadores, ya que impactará positivamente los estándares de calidad, impulsando la eficiencia operativa al fortalecer el apoyo técnico y administrativo.

Es importante mencionar que la estructura propuesta está alineada con el contexto de la organización de CFE SSB (misión y visión de CFE) y el Plan de Negocios de CFE 2023-2027, toda vez que CFE SSB busca incrementar la productividad para generar valor económico y rentabilidad, privilegiando la seguridad del Suministro Eléctrico, contribuir al desarrollo sustentable, incrementar y diversificar los ingresos, abatir los daños financieros, comerciales y operativos, fortalecer el control interno de los procesos, mejorar la satisfacción de los clientes, y la imagen de la empresa, mejorar la rentabilidad financiera, así como dar atención a las capacidades que demanda el sector energético en la modalidad de compra y venta de energía.

La actualización de la estructura orgánica de CFE SSB, se efectuará en cuatro etapas:

1. Primera etapa, se alinearán 7 áreas que corresponden a las posiciones del nivel inmediato inferior a la Dirección de CFE SSB.
2. Segunda etapa, esta corresponde a la Subgerencia de Servicios y Atención al Cliente, tres departamentos y cinco oficinas ya autorizadas mediante Convenio CFE-SUTERM 19/2020, y el resto de la estructura no básica del Corporativo de CFE SSB.
3. Tercera etapa, en esta se alinearán la estructura del Corporativo de las 16 Divisiones Comerciales.
4. Cuarta Etapa, se alinearán las 150 Zonas Comerciales.

XIII. Otros Asuntos Relevantes

XIII.1 Implementación de cambios en la facturación electrónica (CFDI 4.0)

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la RESOLUCIÓN Miscelánea Fiscal para 2023 y sus Anexos 1, 5, 8, 15, 19, 26 y 2, publicada en el diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021, se programan mejoras al sistema Comercial SICOM y sistemas periféricos para dar cumplimiento a lo establecido.

Principales Cambios

- CFDI 4.0
 - Nombre o Razón social
 - Notas de crédito
 - Cancelación de comprobantes fiscales
- Complemento de pago 2.0
 - Información de importes retenidos
 - Información de impuestos trasladados

XIII.3 Continuidad de los Comités y Subcomités de CFE SSB

Con la finalidad de dar continuidad a las actividades de CFE SSB, atendiendo los principios de transparencia y responsabilidad, se han establecido diferentes subcomités que dan soporte a la toma de decisiones de la alta dirección:

- **Subcomité Técnico de Evaluación de Incentivos Grupales.** Tiene como propósito vigilar que se cumplan las normas establecidas para la determinación de Incentivos Grupales relacionados con la productividad, que involucra a todas las áreas y ramas de actividad en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.
- **Subcomité de Tecnologías de la información,** mismo que fue creado para dar soporte a la autorización y/o gestión de proyectos de tecnologías de la información.
- **Comité de clientes conflicto,** el cual tiene como objetivo: Establecer los pasos para la identificación, documentación y tratamiento de Clientes Conflicto, con base en las mejores prácticas y en conformidad con la Norma Contable IFRS 15 e IFRS 9. Clientes conflicto: Usuarios de Suministro Básico que presenten adeudos de 360 días o más.

En todos los comités antes mencionados, su periodicidad de sesiones es cada 3 meses, con lo cual se asegura un adecuado seguimiento a los temas fundamentales de la operación de CFE SSB.

XIII.4 Recertificación del Sistema Integral de Gestión de CFE SSB

CFE Suministrador de Servicios Básicos, en el propósito de acreditar su compromiso por el perfeccionamiento de su sistema de gestión, que no solo aporta credibilidad y confianza a los clientes, socios comerciales y sociedad en general, sino que también impulsa la mejora continua de los procesos internos y la adopción de mejoras prácticas, que son un factor clave para acceder a nuevos mercados, donde los requisitos de calidad y cumplimiento son cada vez más exigentes, ampliando las oportunidades comerciales a nivel nacional e internacional, al proyectar una imagen sólida y confiable en cualquier sector empresarial.

En ese contexto, durante los años 2021 y 2022, CFE SSB ha mantenido la Certificación de su Sistema Integral de Gestión-CFE.

Ahora bien, como resultado del proceso de la Segunda Auditoría de Vigilancia, el Comité de certificación del OCSG (Organismo de Certificación en Sistemas de Gestión) emitió la decisión de:

Mantener la Certificación a CFE SSB, del Sistema Integral de Gestión del SIG – CFE, con vigencia hasta el próximo 05 de noviembre de 2024.

Dentro de las Fortalezas determinadas en estas Auditorías, están:

- ✓ Participación de la Alta Dirección en la ejecución y seguimiento a las actividades planificadas de la Auditoría.
- ✓ Liderazgo y compromiso en todas las actividades de la Auditoría.
- ✓ Compromiso a los Objetivos Estratégicos y Planes de Negocio de la CFE, logrando establecer un propósito y dirección.
- ✓ Mayor involucramiento de las áreas operativas.

Los requisitos con mayor conformidad a los criterios del SIG – CFE y las normas correspondientes, han sido **Liderazgo y Mejora**.

El requisito de **Planificación** que está relacionado con la planificación de objetivos, la gestión de riesgos y la planificación del cambio, es el que ha presentado mayor desviación a los criterios del SIGN – CFE y las normas correspondientes.

El requisito de **Apoyo** presenta una tendencia hacia la mejora. Este requisito está relacionado con los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

XIII.5 Nueva base documental del SIG

Se dio impulso al establecimiento de un nuevo repositorio de normatividad interna relacionada con el Sistema Integral de Gestión; normatividad que da forma y orden a la operación de los procesos que integran a CFE Suministrador de Servicios Básicos.

Este nuevo repositorio apoya la eficacia del sistema de gestión de calidad, al controlar los siguientes aspectos:

- La creación y actualización de la información documentada necesaria para la operación.
- La información debe estar disponible y ser idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- La información debe estar protegida adecuadamente contra la pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad.
- Permitir su distribución, acceso, recuperación y uso.
- Permitir su almacenamiento y preservación, incluida la preservación de legibilidad.
- Control de cambios (ejemplo control de versiones).
- Conservación y disposición.

Actualmente el mencionado repositorio de normatividad constituye un apoyo a los diversos procesos al permitir ejecutar la operación de los mismos con la certeza de estar observando la normatividad aplicable y actualizada en cada caso.

Se lleva a cabo un proceso de difusión interna de las publicaciones continuas que se realizan en dicho repositorio, publicaciones que validan los responsables de cada proceso y que combinan la experiencia y nueva normatividad aplicable a las actividades.

Al cierre de septiembre de 2024, se tienen publicados en dicho repositorio 369 documentos.

XIII.6 Armonización sistémica de la Planeación Estratégica en el ámbito de CFE Suministrador de Servicios Básicos

La planeación estratégica establece los objetivos, metas, estrategias y prioridades de CFE, bajo la cual debe armonizarse la planeación estratégica de cada empresa integrante de CFE.

Conforme a la publicación en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero del 2016 de los términos para la estricta separación legal de la Comisión Federal de Electricidad, donde se establecieron los términos que deberá observar la CFE para realizar actividades de Generación, Transmisión, Distribución, Comercialización y Proveeduría de Insumos Primarios, y para que su participación en los mercados sea de manera independiente a través de cada una de las unidades en que se separe, generando valor económico y rentabilidad para el Estado Mexicano como su propietario; fue necesario retomar y armonizar la aplicación sistémica de la Planeación Estratégica y Operativa.

Como es de entenderse se tenía la inercia de una Planeación Estratégica y Operativa Consolidada que, al ocurrir la separación en diversas EPS, se generaron nuevos escenarios operativos de cada EPS, UN, Filiales; dada la observancia que se debía dar a las nuevas obligaciones legales, de conformación de estructura, funciones legales y normativas en la operación específica de cada empresa.

En ese contexto surgió la necesidad de retomar y armonizar la aplicación sistémica de la metodología de Planeación Estratégica y Operativa, para ello cada año esta EPS CFE Suministrador de Servicios Básicos ha emitido el Plan Estratégico del Modelo de Comercialización atendiendo las directrices corporativas y de el Plan de Negocios de CFE, para lo cual se ha fortalecido con la trazabilidad de la gestión del contexto organizacional y la gestión de riesgos, así como el devenir operativo, en el Sistema Integral de Planeación y Control, el cual se detalla en el apartado de Tecnologías de la Información de este documento; con lo que se impulsó la aplicación metodológica del marco regulatorio para CFE Suministrador de Servicios Básicos asegurando al tiempo mejores resultados para la organización.

Atentamente,


C.P. José Martín Mendoza Hernández
Director General de CFE Suministrador de Servicios Básicos