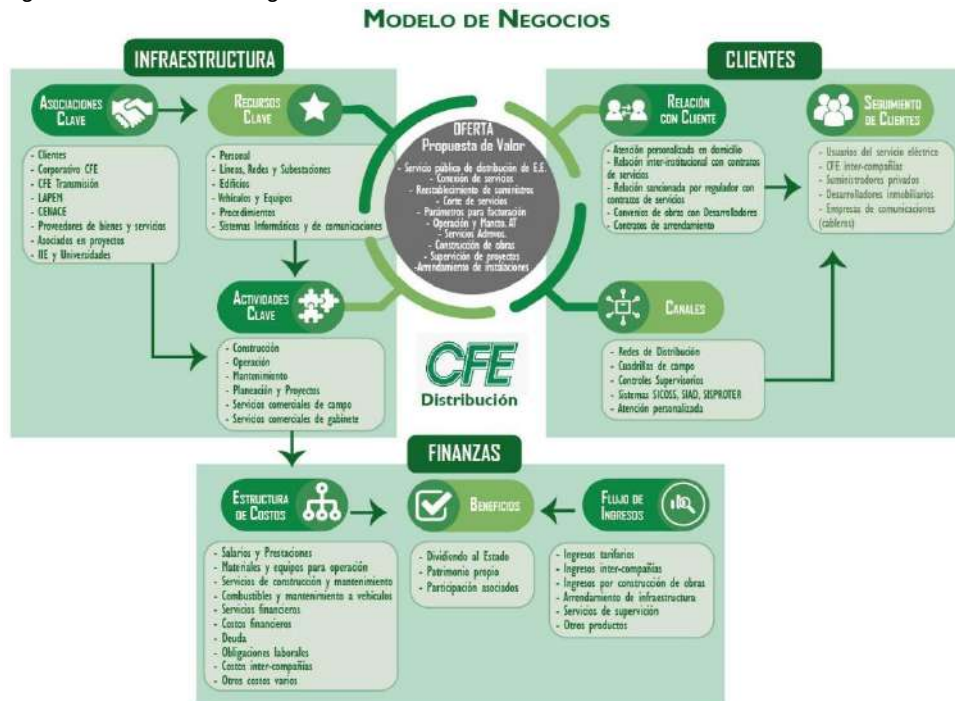


Negocios de la CFE, hacemos un análisis externo de las principales tendencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, legales y ambientales (análisis PESTLE), destacando aquellas que nos pueden impactar y que debemos contemplar para implementar una planificación acorde a la función de nuestra organización; con el fin de estar en condiciones de prestar un suministro de Energía Eléctrica (EE) que cumpla con los compromisos establecidos con los clientes y satisfaga sus legítimas necesidades. Para entender la dinámica de nuestro entorno, es conveniente analizar los siguientes documentos: Plan Nacional de Desarrollo, la Estrategia Nacional de Energía 2013-2027, la Reforma Energética y el Plan de Negocios CFE 2018-2022, entre otros.

Figura 2.2 Modelo de Negocios de CFE Distribución



Los Clientes definidos en el Modelo de Negocios son quienes demandan el servicio público de distribución de energía eléctrica de acuerdo a sus necesidades. El crecimiento que puede tener cada segmento de mercado es monitoreado mediante estudios y mecanismos de proyección a largo plazo apoyados en el PRODESEN para dar continuidad a los futuros desarrollos y de igual forma mantener el suministro a las zonas, regiones, poblaciones e instalaciones, entre otras.

En la CFE-DDN promovemos el desarrollo de las capacidades organizacionales clave y la provisión de recursos, aplicados de forma organizada y estratégica para enfrentar los retos que nos plantea el entorno, identificamos las **ventajas competitivas** que soportan a estas capacidades organizacionales y las impulsamos a través de indicadores que involucran a toda nuestra organización, como se ilustra en la Tabla 2.1.

Tabla 2.1 Capacidades Organizacionales Clave y Ventajas Competitivas de la CFE-DDN

No.	Capacidad Organizacional Clave	Descripción	Ventaja Competitiva	Indicador
1	Liderazgo Transformador	Promover, mediante el ejemplo y actuación de los líderes, la participación entusiasta de todo el personal, en la creación de una cultura de calidad y competitividad, con la búsqueda consistente de generar valor a los cuatro grupos de interés (CEPS), la competitividad internacional y la permanencia en el largo plazo.	Liderazgo con enfoque a resultados	• Posicionamiento Nacional • Encuesta Clima Organizacional • Cero Accidentes
2	Buen gobierno corporativo	Basado en la transparencia, objetividad y compromiso en la asignación y en la administración de recursos, maximizando así el valor de la empresa a través de un buen manejo financiero y del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales.	Garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y las inversiones futuras	• Observaciones del OIC • Cero variaciones en el presupuesto anual • Entrega oportuna de obligaciones legales • Gestión en los Proyectos de inversión
3	Excelente relación CFE – SUTERM	La excelente relación de confianza y compromiso entre la empresa y el sindicato ha permitido lograr acuerdos de mutuo beneficio de una manera oportuna, eficaz y pertinente, fortaleciendo la creación	Estabilidad Laboral y Continuidad en la Distribución de la energía eléctrica	• Cero Huelgas • Operación continua por más de 80 años

Aplicación: En todos los Grupos de Interés.	Alineación: A los 5 objetivos generales.	Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.
--	---	---

En nuestra CFE-DDN el grupo Directivo realiza en forma anual el análisis de la información sobre el sector y sus competidores con los siguientes mecanismos:

- Con estos mecanismos analizamos las tendencias en cuestión de crecimiento de clientes, ingresos por la energía distribuida, la satisfacción de nuestros clientes, con la finalidad de incrementar nuestros servicios.

Nos queda muy claro que para compensar en el precio de la energía que ofrece la competencia, nuestra propuesta valor a la industria es a través de un servicio de excelencia y la experiencia de nuestro capital humano.

17

Tabla 2.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

18

ORGANISMOS DE GOBIERNO (Entidades de los gobiernos federal, estatal y municipal.)	SHCP	Actualizaciones normativas publicadas en el D.O.F	Tener el control del cumplimiento al marco legal, con la expectativa de evitar sanciones o evasiones.	Mediante requerimientos, publicaciones oficiales entrega de información documentada ya sea física o electrónica.
	SENER	Recibir la petición. Atender al marco regulatorio vigente. Actualizaciones normativas publicadas en el D.O.F	Resolver sus problemas dando solución integral de fondo	Analizar y solicitar información al área competente, contestar documentalmente y/o por medios electrónicos.
	Comisión Reguladora de Energía (CRE)		Resolver sus problemas dando solución integral de fondo, comunicación interactiva con las áreas técnicas involucradas.	
	Secretaría de la Función Pública			
	Profeco	Marco regulatorio vigente, interacción con Suministro Básico	Resolver sus problemas dando solución integral de fondo, comunicación interactiva con las áreas técnicas involucradas, facilitar la información a Suministro Básico.	

Evaluación / Revisión

Medición: En toda la organización. Ver subcriterio 8b.	Aprendizaje: Nos comparamos de manera periódica para identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.	Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.
---	--	---

2b. La Estrategia está basada en los resultados conseguidos por la organización en su desempeño interno, en sus actividades y sistemas de gestión.

Planteamiento / Enfoque

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: A las necesidades y expectativas presentes y futuras de los Grupos de interés.	Grupos de interés involucrados: Clientes, Personal, Empresa y Sociedad.
Objetivos relacionados: 1, 2,3, 4 y 5 (Ver Tabla 1.2).	Criterios relacionados: 1, 3, 4, 5, 6, 7,8 y 9.	Innovación: En los procesos clave y de apoyo.

Para conocer el estatus del logro de las estrategias, se establecen los **indicadores clave** que sirven para evaluar el desempeño de nuestros procesos. En el caso de los indicadores de nivel operativo, éstos siempre apoyan a los indicadores del nivel superior y en algunos casos la integración de estos indicadores conforma un indicador del nivel estratégico.

Todos los indicadores son una guía para determinar si trabajando con dirección al logro o la terminación en forma y tiempo de una estrategia, línea estratégica, o proyecto.

En la CFE-DDN se tienen establecidos indicadores que permiten evaluar, revisar y mejorar la efectividad de la Estrategia a fin de fortalecer la competitividad de la División, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de cada uno de los grupos de interés: cliente, personal, sociedad e institución.

Es por ello que se tienen establecidos Tableros de Seguimiento a los indicadores de desempeño y de los procesos clave y de apoyo, estos indicadores son revisados de manera semanal o mensual dependiendo de la naturaleza de los mismos, y se tiene acceso a los mismos desde cualquier equipo de cómputo con acceso a la red interna de CFE, con el fin de mantener la transparencia de los mismos y poder evaluar los resultados de las 16 Divisiones y 150 zonas de Distribución que conforman la Dirección de Distribución. En la Tabla 2.3 se muestran algunos de los indicadores internos.

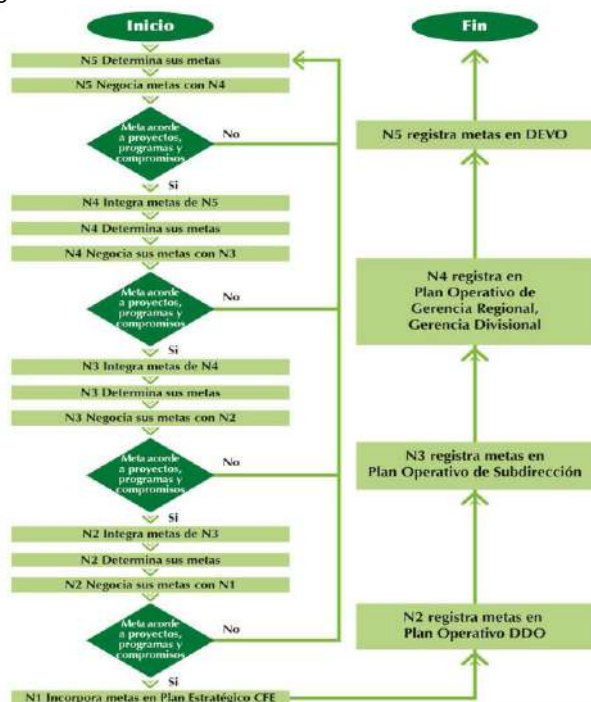
Tabla 2.3 Indicadores clave asociados a los Grupos de Interés

Indicador	Proceso	Seguimiento	Grupo de Interés
Pérdidas de Energía EBITDA / CUD	Medición Finanzas	Mensual	Empresa
SAIDI / SAIFI / IMUPRO / Calidad de la Energía Compromisos de Servicio	Operación Medición	Diario	Clientes
Frecuencia de Accidentes Gravedad de Accidentes Capacitación Clima Organizacional	Recursos Humanos	Mensual / Anual	Personal
Grado de Electrificación Cumplimiento de metas ambientales	Planeación-Construcción Servicios Generales	Anual	Sociedad

Alineación: A los 5 objetivos generales.

Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.

Figura 2.3 Proceso de establecimiento de metas



Para garantizar las posibilidades de éxito en los proyectos, evaluamos los riesgos asociados de acuerdo a las necesidades de disponibilidad de presupuesto y utilización de los mismos, buscando en primera instancia el costo-beneficio, así como el impacto favorable en nuestros indicadores de gestión, creando una mejora sustancial en los procesos operativos que se traduce en un incremento en la satisfacción de nuestros clientes. Uno de los mecanismos que utilizamos para el seguimiento, evaluación y mejora de los mismos es por medio de las reuniones de los ENAD's en las cuales todos los integrantes aportan ideas y recomendaciones que son fundamentales para garantizar el éxito de los proyectos. Para garantizar que nuestra cultura de innovación permanece en el futuro, nuestro sistema Hermes evolucionará a una plataforma la cual nos permitirá concentrar todas aquellas ideas, proyectos y mejoras que ayuden a mantener a nuestra organización como la referente a nivel nacional.

Evaluación / Revisión

Aprendizaje: Nos comparamos de manera periódica para identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.

Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.

A través de la mejora del desempeño de sistemas y procesos que integran la CFE, mediante el proceso de análisis y comparación referencial, nos permite identificar las áreas de oportunidad, el nivel competitivo y emular las mejores prácticas de las organizaciones líderes (cultura de excelencia empresarial). La Figura 2.4 ilustra el sistema de análisis y comparación referencial o Benchmarking de la CFE.

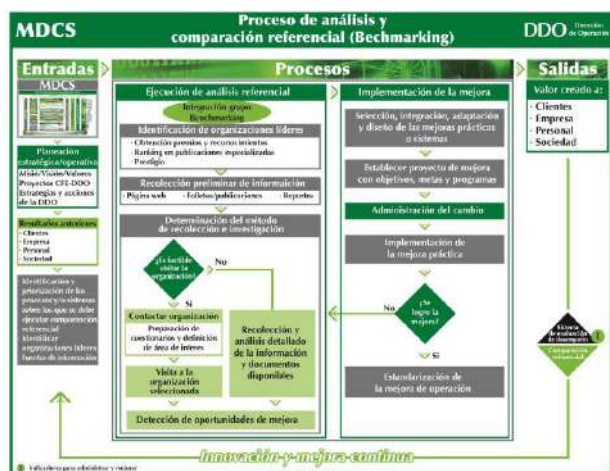


Figura 2.4 Proceso de análisis y comparación referencial (Benchmarking)

Este proceso tiene como insumos o entradas el proceso de planeación estratégica y operativa de la CFE, así como el análisis de los resultados anteriores y como parte fundamental la identificación y priorización de los procesos y/o sistemas sobre los que es conveniente o adecuado efectuar mejora sustancial, vía el análisis o comparación referencial. Posteriormente se realiza un estudio de investigación para identificar cuáles son las organizaciones líderes, del sistema(s) que se quiera mejorar y las potenciales fuentes de información. Ya como parte del proceso en sí, el Centro de Trabajo deberá iniciar con la integración del equipo de trabajo que realizará el proceso de análisis referencial o benchmarking, el cual definirá cual será el método más adecuado de recolectar los datos y la información.

Se deberá trabajar en un proceso de cambio para comunicar a toda la organización, de manera adecuada, cuáles serán los beneficios al implementar estas nuevas prácticas o sistemas.

Finalmente, después de implementar el nuevo sistema o práctica, se deberán estar monitoreando los logros y resultados para finalizar con la estandarización de los mismos a través del Sistema Integral de Gestión o SIG y/o incorporarlos a los manuales del MDCS, como sea el mejor caso.

Anualmente, a partir del ejercicio de Reflexión Estratégica y con base en nuestro modelo de Planeación (*Figura 2.1 Modelo Planeación CFE MDCS*) partiendo de la Planeación Estratégica y del Plan de Negocios de la CFE, hacemos un **análisis externo de las principales tendencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, legales y ambientales** (análisis PESTLE), destacando aquellas que nos pueden impactar y que debemos contemplar para implementar una planificación acorde a la función de nuestra organización; con el fin de estar en condiciones de prestar un suministro de Energía Eléctrica (EE) que cumpla con los compromisos establecidos con los clientes y satisfaga sus legítimas necesidades.

Esta información es nuestro marco de referencia para analizar nuestro entorno. En un ejercicio que realiza la Alta Dirección al inicio de año, se logran identificar los principales cambios que intervienen en la organización y se establecen las estrategias para que sean atendidos. Esto lo hacemos a través del análisis PESTLE.

Factores		Descripción	Probabilidad	Impacto	Ponderación
Políticos	Cambio de Gobiernos Estatales	8	5	40	
	Movimientos en Corporativo Nacional	4	8	32	
Económicos	Recorte presupuestal	7	7	49	
	Paridad dólar-peso	7	6	42	
	Apertura de mercado	9	9	81	
Sociales	Hábitos de consumo	5	8	40	
	Inseguridad	7	8	56	
Medio Ambientales	Regulaciones ambientales / certificación subestaciones	6	4	24	
	Fenómenos Meteorológicos	7	8	56	
Legales	Reforma Energética	9	9	81	
	Estructura tarifaria	7	6	42	
Tecnológicos	Redes Inteligentes (Infraestructura de Medición Avanzada y Automatización de Redes)	8	8	64	
	Generación Distribuida	4	6	24	

Como resultado del ejercicio, se identificaron aquellos cambios con mayor ponderación (>50 puntos), los cuales sirvieron como detonante para definir los retos de nuestra organización.

Partiendo de la Planeación Estratégica, del análisis del Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional de Infraestructura, anualmente la Subgerencia de Planeación-Construcción realiza el Programa de Obras de Inversión del Sector Eléctrico en el **cual se plasman indicadores económicos y demográficos** en base al pronóstico de crecimiento y necesidades que se tendrán a corto, mediano y largo plazo.

Elemento	Información	Responsable que proporciona información
Proyecciones socioeconómicas del entorno	% de crecimiento urbano, en coordinación con el gobierno estatal y municipal (Plan de Desarrollo Urbano) y los resultados del Estudio de Mercado Eléctrico a corto, mediano y largo plazo.	Subgerente Planeación - Construcción / Superintendente

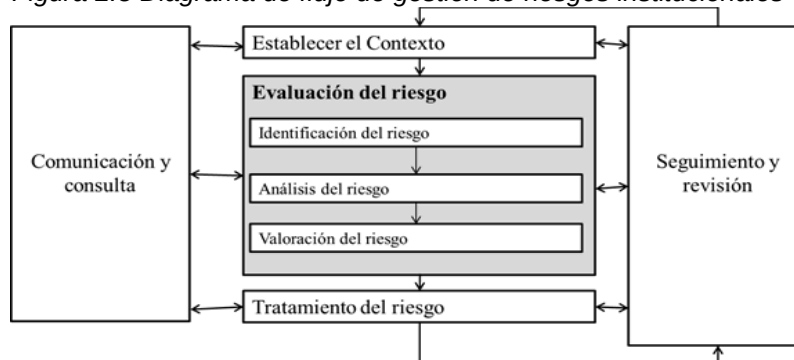
Tendencias energéticas a mediano y largo plazo/	Resultados del estudio del plan estratégico del corporativo nacional, y resultados del plan sectorial del gobierno federal.	Gerente
---	---	---------

En la CFE-DDN el uso de las **nuevas tecnologías** se ve reflejado en las innovaciones y mejoras desarrolladas en la organización, las cuales aportan al cumplimiento de los objetivos generales de la empresa.

Objetivos generales	Innovación o Mejora	Aprendizaje	Proceso
1. Generar valor económico y rentabilidad sostenible para la CFE y el Estado Mexicano	Micrositio de Concursos	Anteriormente los procedimientos se llevaban a cabo por invitaciones personales a través de correo electrónico a entregadas en mano y la documentación relativa al procedimiento de Adquisición se llevaba por estos medios. Ahora con el Sistema Micrositio de Concursos, todo se lleva a cabo a través de esta plataforma por Internet, resultando beneficiados tanto los proveedores como esta empresa.	Compras
2. Garantizar la eficiencia, continuidad, calidad y seguridad en la prestación del servicio público de energía eléctrica	Módulo de Interrupciones en el Sistema de Gestión Integral de Licencias (GIL)	No se contaba con un control del registro y seguimiento de las interrupciones de ramal en forma adecuada. Actualmente se lleva un módulo en el que se lleva el control de la incorporación en SIAD de las interrupciones registradas en SICOSS el cual valida la información de la interrupción con el SIAD.	Distribución
3. Lograr mejoras operativas que permitan cumplir con las exigencias del regulador y estar a la altura de las mejores prácticas internacionales	Sistema Seguimiento SOLPEDS y Pedidos	Anteriormente ciertos informes se obtenían directamente del R/3, mediante procesos lentos y muy tediosos, ahora con esta nueva plataforma se obtiene información al día de manera rápida y oportuna para la toma de decisiones de manera expedita.	Compras
4. Generar una cultura de servicio de excelencia al cliente para lograr su satisfacción y lealtad	Terminal Portátil para la toma de lectura	Anteriormente la toma de lecturas se realizaba de manera manual, con el conocimiento adquirido se realiza mediante una tecnología de vanguardia a través de lector óptico.	Gestión Comercial
5. Garantizar la satisfacción y desarrollo del personal logrando un alto sentido de pertenencia hacia la empresa	Sistema de Materiales Críticos	Antes la obtención de información se realizaba de manera directa de MySAP, se requería explotar múltiples reportes con largo tiempo de obtención; además se debía acomodarlos para poder interpretarlos y esto tomaba un tiempo largo. Con este sistema se logra la toma de decisiones consensada en base a una potente herramienta que les permite a los involucrados tener un estado de abastecimientos en línea, por familia de materiales o por obra enlazando extracciones del SIAD Y SAP, de manera automatizada, que impacta la construcción y mantenimiento de infraestructura eléctrica.	Almacén

Mediante el Procedimiento P-1020-014 Gestión de Riesgos y Oportunidades de nuestro Sistema Integral de Gestión, se realiza la **identificación, análisis, evaluación, tratamiento, seguimiento y revisión de los riesgos actuales y potenciales**, y oportunidades en los aspectos inherentes a la operación de todos los procesos en el siguiente diagrama se ilustra en la Figura 2.5, el proceso que se realiza para la administración de los riesgos presentes y futuros de la CFE-DDN.

Figura 2.5 Diagrama de flujo de gestión de riesgos institucionales



2c. La Estrategia se formula, desarrolla, evalúa, se revisa y mejora.

Planteamiento / Enfoque

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: A las necesidades y expectativas presentes y futuras de los Grupos de interés.	Grupos de interés involucrados: Clientes, Personal, Empresa y Sociedad.
Objetivos relacionados: 1, 2,3, 4 y 5 (Ver Tabla 1.2).	Criterios relacionados: 1, 3, 4, 5, 6, 7,8 y 9.	Innovación: La evolución hacia la excelencia empresarial.

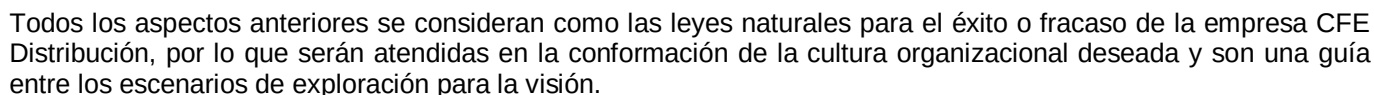
En los últimos años la CFE-DDN ha alcanzado niveles de calidad, competitividad, servicio y eficiencia dentro de los estándares internacionales. Los retos a los que se ha enfrentado en un mundo cada vez más globalizado, han llevado a la CFE a replantear los aspectos más importantes de su gestión, principalmente, la mejora de su

Para mantener vigente la orientación que le permita participar en la visión de largo plazo de la CFE y mejorar su posición competitiva, la Dirección General lleva a cabo un proceso de planeación integral desarrollado por el Grupo Directivo, mediante el cual se participa en la elaboración de la Planeación Estratégica de CFE (1er nivel), se elabora la Planeación Operativa de la Dirección de Operación (2do nivel), cada Subdirección de la DDO desarrolla su Planeación Operativa (3er nivel), cada Gerencia Regional de Producción, Gerencia de Proyectos Geotermoeléctricos, Gerencia Regional de Transmisión, Gerencia Divisional de Distribución (4to nivel) elabora su propia Planeación Operativa, donde incluye el nivel 5, mediante el mecanismo DEVO, de forma alineada a la de su Subdirección (3er nivel); de la Dirección de Operación (2do nivel); y por consecuencia a la Planeación Estratégica de la CFE (Nivel 1). Ver *Figura 2.1 Modelo Planeación CFE MDSCS*.

Despliegue

Asegurando alineamiento con las directrices del corporativo, del consejo de administración de CFE Distribución y los mandatos que conforman el nuevo marco legal de operaciones, se ha concebido una empresa individual con estricta separación legal desempeñando un rol específico de vital importancia para el corporativo y para el país.

Con la claridad de la identidad empresarial **definida en la Misión**, se realizó la exploración sobre los factores clave de éxito conforme a la naturaleza específica de la organización. Para asegurar la consideración de todas las partes interesadas, las mesas de análisis de los directivos se distribuyeron en 8 rubros donde se establecieron aquellas características que se premian o castigan en cada rubro y que representan los factores clave a ser atendidos desde las capacidades de la empresa. Los siguientes fueron los factores resultantes por rubro:



23

Enfoque: Preventivo y basado en las necesidades de los Grupos de interés.	Alineación e integración: A las necesidades y expectativas presentes y futuras de los Grupos de interés.	Grupos de interés involucrados: Clientes, Personal, Empresa y Sociedad.
Objetivos relacionados: 1, 2,3, 4 y 5 (Ver Tabla 1.2).	Criterios relacionados: 1, 3, 4, 5, 6, 7,8 y 9.	Innovación: Proceso de benchmarking dentro y fuera del sector.

Aplicación: En toda la organización.	Alineación: A los 5 objetivos generales.	Sistemático: Se realiza con una frecuencia establecida y estructurada.
---	---	---

Unidad de Negocio de CFE	Eficacia
División de Distribución Norte	100
División de Distribución Centro Occidente	100
División de Distribución Baja California	99.64
División de Distribución Peninsular	98.64
División de Distribución Centro Oriente	98.61
División de Distribución Golfo Centro	96.03
División de Distribución Valle de México Norte	94.98
División de Distribución Oriente	94.78
División de Distribución Jalisco	89.84
División de Distribución Centro Sur	88.91
División de Distribución Valle de México Sur	85.51
División de Distribución Valle de México Centro	79.66
División de Distribución Golfo Norte	72.63
División de Distribución Noroeste	67.13
División de Distribución Bajío	63.85
División de Distribución Sureste	36.46

Medición: En toda la organización. Ver criterios 6, 7, 8 y 9.	Aprendizaje: Nos comparamos de manera periódica para identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora.	Mejora/Innovación: Al final de este criterio presentaremos un resumen de las mejoras que hemos llevado a cabo recientemente.
--	--	---

Unidad de Negocio	Eficacia	Categoría
DC-025 - Henta - Distribución	100	Verde
DC-025 - Centro Octubre - Distribución	100	Verde
DC-025 - Calle California - Distribución	99.64	Verde
DC-025 - Centro Oriente - Distribución	98.64	Verde
DC-025 - Calle Centro - Distribución	98.61	Verde
DC-025 - Calle de la Nueva - Distribución	96.03	Verde
DC-025 - Centro Oriente - Distribución	94.98	Verde
DC-025 - Calle Sur - Distribución	89.84	Amarillo
DC-025 - Calle de la Nueva - Distribución	88.51	Amarillo
DC-025 - Calle de la Nueva - Distribución	85.51	Amarillo
DC-025 - Calle Sur - Distribución	79.66	Rojo
DC-025 - Calle Sur - Distribución	72.63	Rojo
DC-025 - Calle Sur - Distribución	67.13	Rojo
DC-025 - Calle Sur - Distribución	63.85	Rojo
DC-025 - Calle Sur - Distribución	36.46	Rojo
DC-025 - Calle Sur - Distribución	17.89	Rojo

Cliente	
SAIDI	Índice de duración promedio de Interrupción
IMU PRO	Inconformidades por Cada Mil usuarios Procedentes
COMSER CRE	Compromisos de Servicio
Empresa	
PER	Pérdidas de Energía
EBITDA	Utilidad antes de Intereses, Impuestos, Depreciaciones y Amortizaciones
CUD	Costo Unitario Distribución
Trabajador	
FE	Frecuencia de Accidentes
GE	Gravedad de Accidentes
CARP	Capacitación

Estos Indicadores son analizados mensualmente por nuestra Dirección de Operación y Dirección de Distribución, tomando como puntos de referencia la **Efectividad (33%)**, **Evolución (33%)** y **Posición respecto de un estándar (34%)**.

En el año 2013, ocupábamos la posición no. 13 a nivel nacional, y gracias al liderazgo, trabajo en equipo, competencias de nuestros colaboradores y excelente ejecución de la planeación operativa, hemos logrado posicionarnos en el Primer Lugar Nacional en los años 2015 y 2016. El dato del 2017 está por emitirse por la CFE.

Los objetivos estratégicos los comunicamos a nuestros grupos de interés de forma periódica para propiciar el diálogo y la inclusión. Para ello partimos de los lineamientos establecidos en el Procedimiento para la consulta, comunicación, participación y toma de conciencia P-1020-004, cuyo objetivo es: "Establecer los mecanismos para asegurar la comunicación organizacional efectiva, hacia el interior y exterior de la organización y para llevar a cabo la toma de conciencia, participación y consulta del personal, contratistas, visitantes y proveedores externos".

Los Objetivos Estratégicos determinados son enmarcados en un conjunto de retos estratégicos prioritarios que conduzcan a su logro. Estos retos prioritarios conforman los imperativos estratégicos, iniciando con los señalados por el nivel corporativo a partir de sus objetivos:

- I. Reducción de pérdidas en las Redes Generales de Distribución
- II. Maximizar la eficiencia de la operación y mantenimiento
- III. Impulsar el crecimiento y desarrollo de una red inteligente
- IV. Mejorar el desempeño de los servicios comerciales
- V. Desarrollo de nuevos negocios no incluidos en la tarifa regulada
- VI. Asegurar la satisfacción del cliente implementando desarrollos tecnológicos orientados a ello y una actitud de servicio al cliente en los colaboradores
- VII. Atender las necesidades legítimas de nuestros colaboradores asegurando las condiciones de desarrollo, salud y seguridad del capital humano
- VIII. Maximizar la eficiencia en la gestión de la empresa como negocio

Estos imperativos conforman los principales retos prioritarios que serán atendidos en CFE Distribución a través de iniciativas estratégicas que logren tomar las posiciones buscadas por la empresa, y han quedado asociados a los Objetivos Estratégicos garantizando su atención de la siguiente forma:

Escenarios de la Ambición	Objetivos que lo atienden	Imperativos estratégicos asociados
Ser una empresa rentable	No.1	I, V y VIII
competitiva	No. 3	II, III y IV
Líder en la distribución de energía eléctrica	No. 2	I, II, III y IV
con estándares internacionales	No. 3	IV y VI
preferida por los clientes	No. 4	VII
amigable con el medio ambiente	No. 3	I, V y VIII
un gran lugar para trabajar	No. 5	II, III y IV

Algunos de los ciclos de mejora que hemos realizado a partir de este Proceso Facilitador de Estrategia se muestran a continuación.

Año	Grupo de Interés Beneficiado	Origen de la Mejora	Descripción de la Mejora	Impacto en la DDN
2013-2014	Empresa	Innovación	Sistema diseñado para evaluar los programas operativos, permite documentar y consolidar la planeación operativa.	Mejora del Posicionamiento Nacional
2015-2016	Procesos	Mejores Prácticas	Mecanismo de seguimiento de indicadores de Gestión y Estrategias operativas	Cumplimiento de Metas
2017	Empresa - Sociedad	Competitividad	Plataforma para la carga y seguimiento de planes individuales de desarrollo de liderazgo derivados de evaluaciones 360°	Premios y Reconocimientos