

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción	1
1.1	Antecedentes Generales	1
1.2	Justificación	1
2	Objetivos y Metodología	2
2.1	Objetivo General	2
2.2	Objetivos Específicos	2
2.2.1	Objetivos Cualitativos.....	2
2.2.2	Objetivos Cuantitativos	3
2.3	Metodología	3
3	Proceso Declarativo	3
3.1	Misión y Visión	4
3.2	Compromisos con Stakeholders.....	5
3.3	Metas Centrales	6
4	Proceso Analítico.....	6
4.1	Análisis Interno	7
4.1.1	Ámbito Legal.....	7
4.1.2	Aspectos Tecnológicos	8
4.1.3	Aspectos Económicos	8
4.1.4	Aspectos Culturales.....	9
4.2	Análisis Externo	9
4.2.1	Poder de negociación de los clientes.....	11
4.2.2	Poder de negociación de los proveedores.....	11
4.2.3	Amenaza de nuevos participantes.....	12
4.2.4	Amenaza de sustitutos	12
4.2.5	Rivalidad entre los competidores	13
4.2.6	Fuerzas e implicancias estratégicas.....	13
4.3	FODA de Oportunidades	14
4.4	Factores Críticos de Éxito	16
4.5	Competencias Particulares.....	16
4.6	Líneas Estratégicas de Desarrollo	17
4.7	Líneas Estratégicas de Acción.....	17
5	Modelo de Negocio	18

5.1	Creación de Valor	19
5.2	Target del Servicio	20
5.3	Ventajas Competitivas	21
5.4	Posicionamiento de Mercado	22
5.5	Ingresos y Costos.....	22
5.5.1	Generación de Ingresos.....	22
5.5.2	Costos del Servicio.....	23
5.5.3	Ingresos y Costos del Área	24
5.6	Plazo de Implementación	26
6	Modelo de Gestión.....	26
6.1	Estructura Organizacional.....	26
6.2	Sistemas de Gestión	27
6.2.1	Área encargada	27
6.2.2	Gestión de solicitudes.....	29
7	Proceso de Ejecución	30
7.1	Agenda Estratégica.....	30
7.2	Seguimiento y Control	31
8	Conclusiones	33
9	Glosario	37
10	Bibliografía.....	38
11	ANEXOS	39

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1 Áreas de servicios y líneas de negocio	2
Ilustración 3-1 Proyección de metas	6
Ilustración 4-1 Interacción entre áreas y clientes.....	10
Ilustración 5-1 Modelo de negocio (Canvas).....	19
Ilustración 6-1 Estructura del área.....	27
Ilustración 6-2 Estructura de equipos de trabajo.....	29
Ilustración 6-3 Gestión de solicitudes.....	30