

TABLA DE CONTENIDO

I. ANTECEDENTES GENERALES	2
1.1. INTRODUCCIÓN	2
1.2. CARACTERIZACIÓN DE LA OPD DE PEÑALOLÉN.....	4
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	19
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	25
2.3. OBJETIVOS.....	28
2.4. ALCANCES.....	29
III.MARCO CONCEPTUAL	30
3.1. CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL NIÑO Y LA NIÑA (CDN) ..	30
3.2. VALOR PÚBLICO	31
3.3. ESTRATEGIA.....	34
3.4. MODELO DE GESTIÓN DE CICLO CERRADO	35
3.5. CUADRO DE MANDO INTEGRAL (CMI).....	40
3.6. EL CUADRO DE MANDO INTEGRAL PARA EL SECTOR PÚBLICO.....	43
3.7. MAPA ESTRATÉGICO	44
3.8. MODELO DE NEGOCIOS.....	46
IV. METODOLOGÍA.....	49
4.1. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	49
4.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	50
4.3. CUADRO DE MANDO INTEGRAL	51
4.4. RECOMENDACIONES DE IMPLEMENTACIÓN Y CONCLUSIONES.....	53
V. ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....	54
5.1. ANÁLISIS EXTERNO	54
5.2. ANÁLISIS INTERNO	68
5.3. ANÁLISIS FODA.....	74
5.4. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO	78
VI. CUADRO DE MANDO INTEGRAL	80
6.1. MODELO DE NEGOCIOS.....	80
6.2. FORMALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA	81
6.3. MAPA ESTRATÉGICO	83
6.4. INDICADORES, METAS E INICIATIVAS.....	92
VII. RECOMENDACIONES DE IMPLEMENTACIÓN.....	98
7.1. MODELO DE GESTIÓN DE CICLO CERRADO	98
7.2. BARRERAS PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA.....	102
7.3. GESTIÓN DEL CAMBIO	105

7.4. PROCESO DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN	106
VIII. CONCLUSIONES	108
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	111
X. ANEXOS	115