

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	3
2.1. Objetivos	3
2.2. Metodología	3
3. ANTECEDENTES	5
3.1. Comuna de Maipú	5
3.2. De la organización de la I. Municipalidad de Maipú	6
3.3. Gestión de la SECPLA	7
3.4. Justificación del CMI	9
4. MARCO CONCEPTUAL	11
4.1. Planificación Estratégica en los gobiernos locales en Chile	11
4.2. Cuadro de Mando Integral	12
4.3. Cuadro de Mando Integral para el sector público	13
4.4. Mapas Estratégicos	18
4.5. La creación de valor público	19
4.6. Casos comparados de aplicación del CMI a gobiernos locales	19
4.7. Consideraciones de la gobernanza, unidad de análisis y objetivos	20
5. DIAGNÓSTICO	22
5.1. Del diagnóstico	22
5.2. Análisis de tendencias	22
5.2.1. Tendencia política - legal	22
5.2.2. Tendencia económica	24
5.2.3. Tendencia social	26
5.2.4. Tendencia tecnológica	27
5.3. Análisis interno	27
5.4. Análisis FODA	31
6. PRESENTACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	33
7. PROCESOS CRÍTICOS	36
8. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	38
8.1. Misión, visión y principios	38
8.2. Revisión estratégica	39

8.3. Lineamientos estratégicos	42
9. PROPUESTA DE CUADRO DE MANDO INTEGRAL	44
9.1. Mapa Estratégico	44
9.2. Perspectivas	45
9.2.1. Clientes	45
9.2.2. Procesos internos	45
9.2.3. Crecimiento y aprendizaje	46
9.2.4. Financiera	47
9.3. Indicadores, metas e iniciativas	48
10. CONSIDERACIONES	52
11. CONCLUSIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	59
ANEXO N°1: MAPA DE ACTORES	60
ANEXO N°2: MODELO DE ENCUESTA	62