

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SOLUCIONES
INFORMÁTICAS DE CONTROL ESCOLAR**

**EMIRO ABEL TAPIA DE ORO
ARTURO ELIECER TOLEDO JOYA**

**Trabajo Integrador presentado como requisito para optar el título de
Gerencia en Sistemas de Información**

Asesor: ADRIANA MARÍA VÉLEZ CASTAÑO

**UNIVERSIDAD DEL NORTE
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
CARTAGENA DE INDIAS
AGOSTO 2007**

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA SOLUCIONES
INFORMÁTICAS DE CONTROL ESCOLAR**

**EMIRO ABEL TAPIA DE ORO
ARTURO ELIECER TOLEDO JOYA**

**UNIVERSIDAD DEL NORTE
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
CARTAGENA DE INDIAS
AGOSTO 2007**

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan su agradecimiento a:

Jeimy Cano, Ingeniero de Sistemas y Computación. Uniandes, Magister en Ing. de Sistemas y Computación. Uniandes, Ph.D en Administración de Negocios. Newport University, CA-USA, Profesor e Investigador en los temas de seguridad informática, computación, Coordinador de SEGURINFO, por invitarnos a ver el mundo con una visión divergente. Por presentarnos la efectividad de Stephen Covey, el equilibrio del modelo de Stafford Beer y la creatividad de Russell Ackoff.

Adriana Vélez Castaño, Pos título en Informática Educativa - Universidad de la Frontera (Chile). Ingeniera de Sistemas - Universidad EAFIT (Colombia)

Docente universitaria en pre y pos grado, porque desde el primer momento despertó nuestra motivación para realizar este trabajo.

Cartagena de Indias 09 de agosto de 2007

*A mis sobrinos que amo
inmensamente Juliana, David
Manuel, Oscar Daniel, María
Alejandra, Raymundo José, Dorelis
y a mis padres por el apoyo
incondicional que siempre he
recibido.*

Ing. Emiro Abel Tapia De Oro

Cartagena de Indias 09 de agosto de 2007

*A mi esposa por su paciencia
penelopeica, a nuestro hijo Ibrahim
por el gran amor que nos inspira y a
nuestro hijo en camino.*

Arturo Eliecer Toledo Joya

Tabla de Contenido

1. JUSTIFICACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	8
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	11
3.1 INTRODUCCIÓN	11
3.2 CULTURA	11
3.2.1 CREENCIAS.....	12
3.2.2 VALORES.....	13
3.3 MISIÓN.....	14
3.4 VISIÓN	15
4. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO	16
4.1 CONTEXTO	16
4.1.1. Análisis Y Diagnostico De La Estructura Organizacional.....	17
4.1.2. Funciones Y Perfiles.....	20
4.2 ANÁLISIS DE PROCESOS ORGANIZACIONALES	28
4.2.1 Mapa De Procesos	28
4.2.2 Descripción de Procesos	29
4.3 ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO.....	34
4.3.1 Descripción del Entorno Informático	34
4.3.2 Construcción de la DOFA	36
5. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	40
5.1 NECESIDADES DE INFORMÁTICA EN LAS ÁREAS ESTRATÉGICAS.....	40
5.1.1 Área Tecnológica.....	40
5.1.2 Áreas Administrativas	42
5.2 MODELO CONCEPTUAL DE DATOS	43
5.2.1 Entidades.....	43
5.2.2 Agrupación de entidades	44
5.2.3 Modelo de datos	44

5.3 ESPECIFICACIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN...	45
5.3.1 Área de Tecnología.....	45
5.3.2 Área Administrativa.....	46
6. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS.....	48
6.1 DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO PROPUESTO	48
6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	49
6.2.1 Organigrama.....	49
6.2.2 Cuadro Ajustado de Funciones y Perfiles.....	51
6.3 REDEFINICIÓN DE PROCESOS.....	59
6.3.1 Mapa de procesos.....	59
6.3.2 Descripción de Procesos.....	60
6.3 SOPORTE FÍSICO, LÓGICO Y COMUNICACIONES.....	63
6.3.1 Soporte Físico.....	63
6.3.2 Soporte Lógico.....	64
6.3.3 Redes y comunicaciones.....	65
6.4 POLITICAS Y NORMAS.....	66
6.4.1 Junta Directiva.....	66
6.4.2 Gerencia General.....	67
6.4.3 Gerencia Comercial.....	67
6.4.4 Gerencia de T. I.....	68
6.4.5 Coordinación de Soporte Operativo.....	68
6.4.6 Coordinación de Ingeniería de Software.....	70
7. PROYECTOS Y PLANES DE ACCION.....	71
7.1 PROGRAMAS Y PROYECTOS SEGÚN ESTRATEGIAS.....	71
7.1.1 Descripción de Proyectos según Programas.....	72
7.2 PLAN DE ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA.....	76
7.2.1 SOLINCES 100% Calidad.....	77
7.2.2 Implementación de Herramientas tecnológicas para la gestión comercial.....	78
7.2.3 Implementación de Herramientas Tecnológicas para la Gestión del Soporte.....	79
7.2.4 Soluciones e-business al servicio de SOLINCES.....	80
7.3 PLAN DE RECURSOS.....	81
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
9. BIBLIOGRAFÍA - WEBGRAFÍA.....	84
10. ANEXOS.....	86

1. JUSTIFICACIÓN DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Soluciones Informáticas de Control Escolar – SOLINCES – es una organización de base tecnológica dedicada al desarrollo de aplicaciones que sirven de apoyo al sector Educativo.

Desde su constitución, SOLINCES, no ha contado con una planeación estratégica, ya que la compañía es producto de un proyecto que debía ejecutarse en su momento y que fue confiado a quienes más tarde conformarían la sociedad.

Luego de seis años de constituida y, viendo las oportunidades existentes, además del ritmo de crecimiento que ha venido teniendo, la organización ha considerado pertinente realizar su planeación estratégica para efectos de tener esa brújula que la oriente hacia el norte establecido.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SOLINCES es una compañía de base tecnológica, que desarrolla aplicaciones orientadas al sector educativo. Jurídicamente nace el día 07 del mes de abril de 2001, producto de la evolución de una oportunidad de negocio que venía siendo explotada por los socios fundadores.

Esta oportunidad consistía en ofrecerle, a los colegios de Cartagena, el servicio de outsourcing en el procesamiento de información de evaluación, para la obtención de los boletines.

Sin embargo, luego de analizar que los colegios no se sentían satisfechos con ese esquema de servicio, por lo costoso que resultaba y por que era un tercero quien tenía la información, dado que a ellos solo se les daba un producto reflejado en los boletines; se decidió al interior de la compañía que el modelo debía cambiar, y pasar de ser un servicio de procesamiento, a suministro de una herramienta tecnológica acompañada de la transferencia del conocimiento para la administración de la misma.

Esta decisión de cambiar el modelo fue corroborada por la ley 715 de 2001, que trajo consigo un reordenamiento, el cual exigía a los nacientes establecimientos educativos que administraran sus recursos de una manera mas eficiente y eficaz.

Con el paso del tiempo, Soluciones Informáticas de Control Escolar – SOLINCES - se ha mantenido dinámica, ampliando su mercado objetivo hacia los organismos de control o agremiaciones, tales como: Secretarías de Educación, Ministerio de Educación y Asociaciones de Colegios.

Otra manifestación del dinamismo, presentado por la empresa, se refleja en los cambios tecnológicos y conceptuales que ha implementado, así como en las herramientas ofrecidas, teniendo como objetivo mantener una organización vigente y competitiva en el mercado.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1 INTRODUCCIÓN

Es importante tener en cuenta un delineamiento general para el desarrollo de la formulación de la Planeación Estratégica; para lo cual dentro del direccionamiento estratégico se materializan la Misión, la Visión, y los Valores Organizacionales, que en su conjunto establecen el deber ser de SOLINCES.

El objetivo que se persigue, en este ítem, es que la organización cuente y comparta internamente una declaración explícita de su misión, visión, valores y objetivos con el fin de orientar mejor sus acciones para poder así minimizar los riesgos y hacer frente a las adversidades.

3.2 CULTURA

En Soluciones Informáticas de Control Escolar, el sentido de responsabilidad social hace parte de la cultura. Se manifiesta propiciando el crecimiento intelectual de los miembros de la organización, para que este sirva de pilar en su desarrollo personal y profesional.

Esta responsabilidad también se manifiesta al exterior, mediante programas de donación de tiempo de trabajo para con el fin asesorar en temas organizacionales, a comunidades que hacen parte del mercado objetivo y a otras que no hacen parte de él, como es el caso del apoyo

que actualmente se brinda en la constitución del Parque Tecnológico de Cartagena “ParqueSoft”, el cual busca fomentar el emprendimiento y la inclusión social a partir de las TIC’s, en el distrito.

Lejos de manejar una cultura de permanente vigilancia, al interior de la organización se vive un ambiente de confianza, donde se cree en cada miembro, creando un clima que invita a la participación de manera desinhibida sin olvidar el respeto mutuo, la honestidad y la formalidad requerida en los procesos de comunicación.

3.2.1 CREENCIAS

Creemos que el capital humano y la innovación tecnológica son los elementos básicos para el crecimiento de nuestra organización.

Creemos que el trabajo en equipo dinamiza, integra y proyecta la organización.

Creemos que nuestra razón de ser es el cliente, donde la relación con ellos nos permite retroalimentarnos para mejorar nuestros productos y servicios.

Creemos que la organización es un ecosistema, propicio, para continuar con el desarrollo profesional del recurso humano.

Creemos que el desarrollo e implantación de soluciones tecnológicas modernas e innovadoras contribuyen a nuestro objetivo de ser líderes en el mercado.

Creemos que la creatividad, acompañada de las herramientas tecnológicas, facilita la ejecución de las actividades en la compañía.

Creemos que la formación continua, del recurso humano, renueva y potencializa tanto a la persona como a la organización.

Creemos que el sentido de pertenencia refleja el éxito de la organización.

Creemos que la planeación, ejecución y retroalimentación garantiza la calidad de productos y actividades en la compañía.

3.2.2 VALORES

A. Credibilidad

Es la confianza que transmitimos al mercado, producto de la calidad en nuestras soluciones y servicios.

B. Competitividad

Es la manifestación de nuestro permanente espíritu de superación, que nos impulsa a ser los mejores.

C. Creatividad

Es la capacidad de generar soluciones con ideas innovadoras, colocándolas al servicio de las operaciones productivas, comerciales y financieras de la entidad.

D. Productividad

Es la capacidad que tenemos de desarrollar nuestras actividades y procesos garantizando un máximo de resultados con un mínimo de esfuerzos y recursos.

E. Flexibilidad

Es la disposición y capacidad que tenemos para adaptarnos rápidamente a situaciones de cambio apuntando al logro de los objetivos de la organización.

F. Responsabilidad

Es cumplir de manera íntegra con el deber asignado permaneciendo fiel al objetivo, sin necesidad de terceros que garanticen el cumplimiento de esos deberes. Es asumir la consecuencia producto de nuestros actos.

G. Honestidad

Es la coherencia entre lo que se dice, se hace y se piensa. Es actuar acorde con las buenas costumbres, pudor, sinceridad, honradez y decencia tanto al interior de la organización como hacia clientes, proveedores y sociedad.

3.3 MISIÓN

Desarrollar e implementar soluciones tecnológicas efectivas que simplifiquen y potencialicen la gerencia de la educación tanto a nivel de Colegios o Establecimientos Educativos como a nivel de los organismos que ejercen control sobre estos. Las calidades y cualidades excepcionales de nuestro capital humano, la creatividad y la innovación tecnológica son los pilares sobre los que nos impulsamos para ser los mejores. ¡Nosotros hacemos la vida más fácil!

3.4 VISIÓN

Ser reconocidos dentro del contexto nacional, como la organización líder en el desarrollo de soluciones tecnológicas al servicio de la educación, tomando esa posición como trampolín para abordar el mercado latinoamericano. (Versión 2007, vigencia 2007 – 2010).

4. DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO

4.1 CONTEXTO

SOLINCES es una organización de Base Tecnológica, que tiene como mercado objetivo el Sector Educativo. Está ubicada en el norte del país y desde allí desarrolla sus dos operaciones estratégicas: la producción y la comercialización de sus productos.

En cuanto a la producción, ésta se realiza actualmente al interior de la compañía, ya que en sus orígenes se apoyaba en externos, a quienes se les encomendaba todo el proceso de desarrollo.

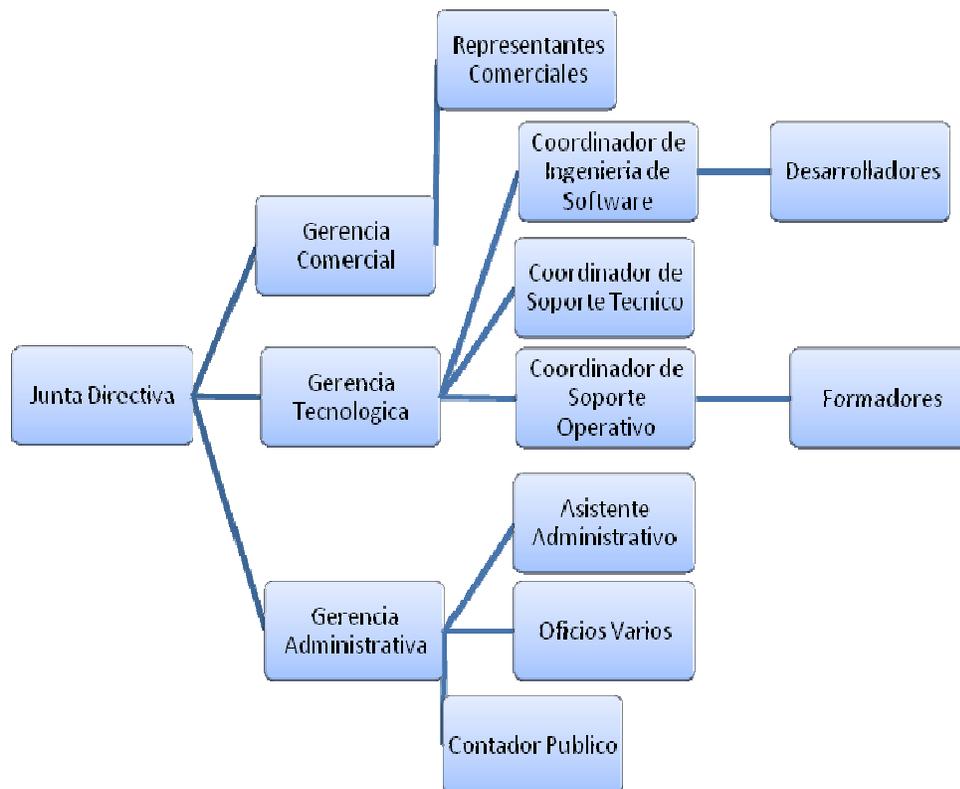
Por otra parte, la comercialización solo se ejecuta directamente por la compañía en el departamento de Bolívar. En otras regiones, se apoya en comercializadores que, además, tienen la responsabilidad tanto de capacitar como de brindar el soporte operativo y técnico que puedan requerir a futuro quienes adquieren las soluciones.

Por ser SOLINCES una organización de base tecnológica, las herramientas de T.I. cobran importancia; sin embargo, ésta no es precisamente su fortaleza. Esto deja ver cierta similitud con el sector atendido, donde las diferentes organizaciones que lo integran tienen un bajo grado de madurez tecnológica; no obstante, el panorama tecnológico esta cambiando debido a que el Gobierno Nacional ha salido a apoyar de manera conjunta a Secretarías de Educación y Establecimientos Educativos a través del desarrollo de algunos proyectos que hacen parte del programa Agenda de Conectividad y de manera individual a las

Secretarías de Educación mediante el Proyecto de Modernización liderado por Price Waterhouse and Coopers.

Una situación en la que hay que llamar la atención es el hecho que en las organizaciones que hacen parte del mercado objetivo, los usuarios no muestran una gran disposición hacia la tecnología. Esto muy seguramente es producto del bajo grado de madurez tecnológico que han tenido, y por lo tanto rechazan el cambio propuesto de tomar la tecnología como apoyo transversal en sus procesos.

4.1.1. Análisis Y Diagnostico De La Estructura Organizacional



En el organigrama de SOLINCES es notoria la disposición horizontal del cuadro de mando, lo que es coherente con la cultura declarada por la organización, donde se deja ver que se vive un ambiente sin escalas jerárquicas.

Aunque la presentación de la estructura es positiva, por que incita a un clima organizacional libre de presión, esta misma situación podría llevar a no conseguir los objetivos de la empresa, si no existe el compromiso de sus miembros. Es por eso que hay que dar especial atención al valor de la responsabilidad como factor crítico de éxito para alcanzar las metas previstas.

Otro aspecto llamativo dentro del organigrama es que no existe un ente que coordine de manera permanente a la Gerencia Administrativa, Comercial y de T. I., ya que actualmente esa labor la cumple una junta directiva que sesiona periódicamente sin quedar personificada en algún funcionario. Esto, expone a la organización al riesgo que se desalineen las gerencias del objetivo perseguido por SOLINCES.

De igual manera, es recomendable que en la Junta Directiva participe un miembro externo a la organización, que tenga la visión del afuera, dándole más objetividad a las decisiones tomadas en este órgano.

De acuerdo con estudios recientes, se sugiere que cada cierto tiempo se producen cambios en la tecnología mundial; por tanto es necesario que, en SOLINCES se de mas atención a la investigación como estrategia, para que los productos desarrollados estén a la vanguardia y se conviertan en referente del sector. De no hacerse así, la organización estará abocada a esforzarse continuamente para no quedar rezagada ante los cambios tecnológicos. Actualmente, según se observa en la estructura organizacional, la investigación no resulta realmente importante, por lo que se recomienda dejar representada la investigación

en un ente dentro del organigrama, dependiendo directamente de la Gerencia de T. I.

Resulta interesante la existencia en la estructura organizacional de un área de soporte técnico, definida para que dé apoyo a los clientes – usuarios, en los posibles requerimientos insatisfechos que se presenten. Esto, podría llevar a concluir, que el hecho que el Soporte Técnico este desligado del área de Ingeniería de Software libera a esta área de una carga de trabajo, dejándola en posición de mantenerse focalizada en la mejora y desarrollo de nuevos productos, antes que estar dándole atención a las inconsistencias surgidas en los productos terminados.

Sin embargo, ubicar el Soporte Técnico fuera del área de Ingeniería de Software, exige que se cree un mecanismo para retroalimentar desde la función que cumple a dicha área acerca de las deficiencias en el desarrollo de los productos para que a futuro no se repitan, lo que demandaría un mayor grado de complejidad.

La complejidad en la operación que pudiese presentarse bien podría obviarse si Soporte Técnico depende del Área de Ingeniería de Software.

En lo que corresponde al soporte o mantenimiento a la infraestructura tecnológica de la organización, no aparece definido en el organigrama, ni siquiera vinculado como staff.

El hecho que el desarrollo de aplicaciones haga parte de las actividades misionales de SOLINCES, implica que se cuente con infraestructura de Hardware, Software y Redes; lo que exige que exista alguien interno o externo que de atención a esta necesidad.

4.1.2. Funciones Y Perfiles

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
GERENTE ADMINISTRATIVO	Profesional especialista en áreas financieras o administrativas	Con mínimo 2 años de experiencia en cargos similares, hábil en la toma de decisiones, coordinación de actividades, manejo de grupos, comunicación clara y efectiva y poseer actitud de liderazgo.	Coordinar que las funciones administrativas se desarrollen correctamente, es quien se encarga de la toma de decisiones de carácter administrativo y financiero.
CONTADOR PUBLICO	Contador Publico	Con experiencia minima de 3 anos prestando servicios de consultoria en el area contable	Presentar informacion contable al area administrativa de forma oportuna y verificar su veracidad
ASISTENTE ADINISTRATIVO	Tecnólogo o estudiante en séptimo semestre o superior en áreas administrativas	Con mínimo 1 año de experiencia en cargos similares, excelentes relaciones interpersonales, hábil en manejo de la comunicación, dominio de herramientas contables y sistemas computacionales.	Sirve de apoyo en el desarrollo de las tareas administrativas de la organización

CARGO	AREA	DEPENDENCIA DIRECTA	HORARIOS
GERENTE ADMINISTRATIVO	Administrativa	Junta Directiva	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
CONTADOR PUBLICO	Administrativa	Gerente Administrativo	No tienen horario de trabajo
ASISTENTE ADINISTRATIVO	Administrativa	Gerente Administrativo	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
OFICIOS VARIOS	Bachiller	Con mínimo 1 año de experiencia en cargos similares, debe manejar buenas relaciones interpersonales, con excelente disposición de trabajo, debe ser aseado, ordenado, saber como desplazarse dentro de la ciudad y con la capacidad de resolver situaciones del diario vivir.	Realizar las funciones de aseo y de mensajería a la organización.
GERENTE COMERCIAL	Profesional en áreas financieras o administrativas, especialista en TI y mercadeo	Con mínimo 3 años desempeñando cargos de dirección en el mismo área, con habilidades en el manejo de la comunicación, coordinación de grupos, manejo de estrategias de negociación, recursivo, creativo y experiencia en trabajo por objetivos.	Dentro de sus funciones encontramos, coordinar al departamento de ventas (Representante Comerciales), verificar que los objetivos se cumplan y aumentar la cobertura de la organización en el mercado.
REPRESENTANTES COMERCIALES	Tecnico en Mercadeo	Con mínimo 2 años de experiencia comercializando TI	Encargado de comercializar las soluciones que sean ofrecidas por la organización

CARGO	AREA	DEPENDENCIA DIRECTA	HORARIOS
OFICIOS VARIOS	Administrativa	Asistente Administrativo	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
GERENTE COMERCIAL	Area Comercial	Junta Directiva	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
REPRESENTANTES COMERCIALES	Area Comercial	Gerente Comercial	No tienen horario de trabajo

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
GERENTE DE TECNOLOGIA	Profesional, especialista en gerencia de TI	Con mínimo 3 años de experiencia en cargos similares, creativo, con visión sistémica, manejo de proyectos, hábil en la solución de problemas y capacidad de liderazgo.	Es el encargado de administrar tecnológicamente la organización, lidera la toma de las decisiones en cuanto a adquisición de tecnología
COORDINADOR DE SOPORTE OPERATIVO	Profesional en el área de Sistemas, con conocimientos en administración de tecnología	mínimo 2 años de experiencia, con excelentes relaciones interpersonales, actitud de liderazgo, organizado, habilidades gerenciales, manejo de equipos, servicio al cliente, excelentes capacidades de comunicación, con conocimientos en hardware y software.	Coordinar tanto los proyectos de implantación de soluciones como al personal encargado de brindar soporte operativo a los productos desarrollados por la organización, es el responsable de la generación de estrategias que apunten al mejor manejo, por parte de los clientes, de los productos que estos hallan adquirido. Controla y participa en la construcción de los indicadores de gestión establecidos para el área.
FORMADORES	Técnico en el área de Sistemas, con conocimientos en herramientas informáticas básicas	Con mínimo 1 años de experiencia, con excelentes relaciones interpersonales, habilidades de comunicación (oral y escrita), manejo de estrategias pedagógicas, organizado, servicio al cliente y conocimiento de hardware.	Es el encargado de brindar capacitación a los clientes sobre las herramientas o soluciones tecnológicas que produce la organización, realiza manuales y evalúa las herramientas o aplicaciones desarrolladas.

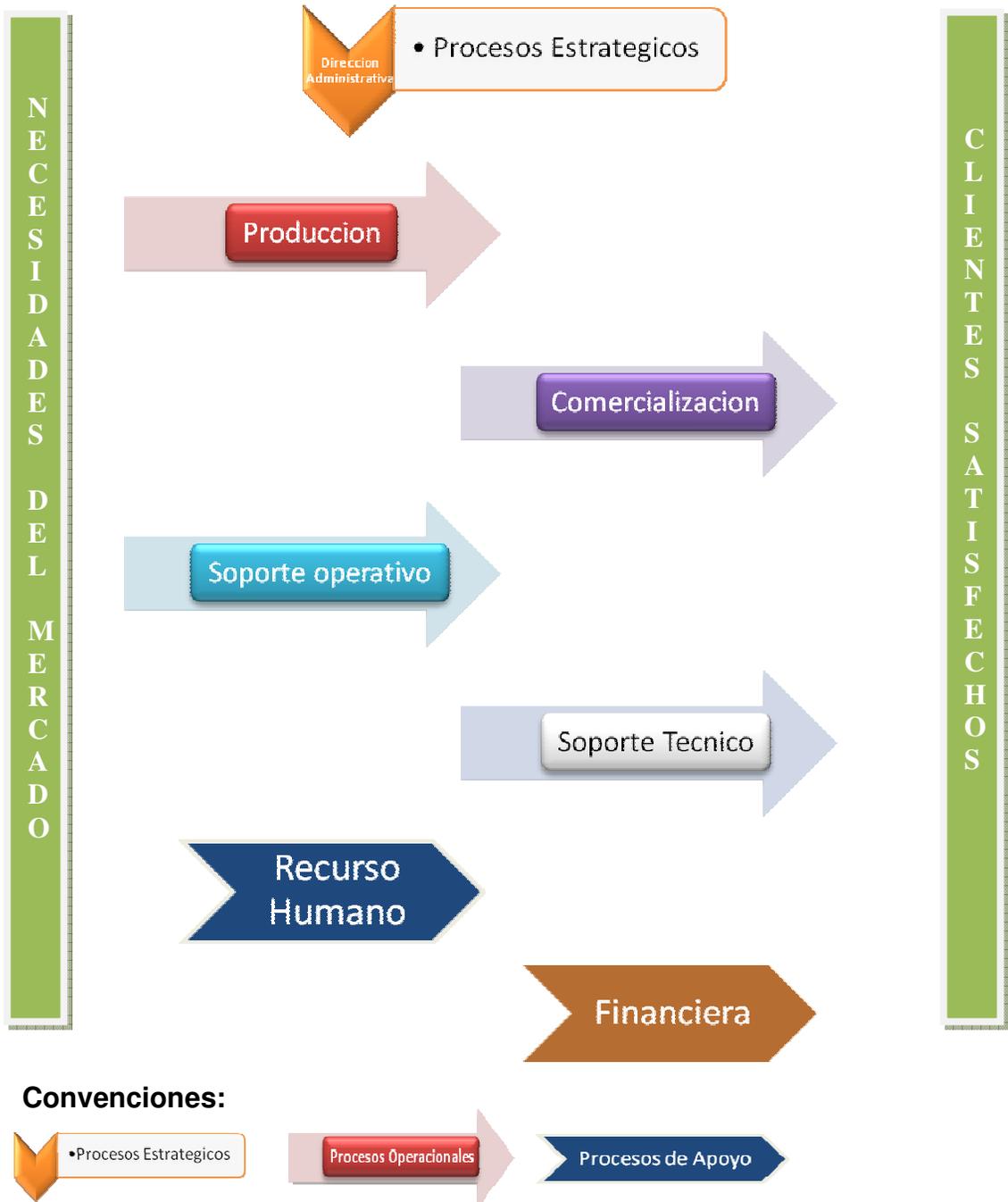
CARGO	AREA	DEPENDENCIA DIRECTA	HORARIOS
GERENTE DE TECNOLOGIA	Area de Tecnologia	Junta Directiva	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
COORDINADOR DE SOPORTE OPERATIVO	Area de Tecnologia	Gerente de Tecnologia	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
FORMADORES	Area de Tecnologia	Coordinador de Soporte Operativo	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
COORDINADOR DE SOPORTE TECNICO	Técnico en Sistemas	Con mínimo 2 años de experiencia, excelentes relaciones interpersonales, actitud de liderazgo, organizado, manejo de equipos, con capacidad de gestionar, analizar, con conocimientos de hardware, software y un fuerte dominio de la programación.	Realizar el mantenimiento y correctivos a nivel de codificación en las soluciones que produce la organización, es quien mejora y robustece las aplicaciones stand alone existentes, recibe las solicitudes del departamento de Soporte Operativo. Hace parte del comité responsable en la elaboración de manuales y también del control de calidad a las soluciones desarrolladas
COORDINADOR DE INGENIERIA DE SOFTWARE	Ingeniero de Sistemas, especialista en Ingeniería de Software	Con mínimo 2 años de experiencia dirigiendo proyectos en esta área, debe poseer actitud de liderazgo, manejo de equipos, facilidad para comunicarse, dominio en herramientas de modelamiento (UML), visión de arquitectura empresarial (Enterprise Architect), Metodología para Proyectos de Software (RUP), Amplio conocimiento sobre Aplicaciones Web (J2EE, .NET) y disposición	Dirigir los proyectos propuestos, servir de apoyo a los desarrolladores, es el encargado de diseñar, investigar, y proponer las mejores herramientas de desarrollo.
DESARROLLADOR	Tecnólogo en Sistemas de Información, preferiblemente Ingeniero de Sistemas	Con mínimo 1 año de experiencia en desarrollo de aplicaciones Web, con amplia capacidad de análisis, creativo, con amplio conocimiento en desarrollo de aplicaciones Web (J2EE, .NET), dominio de UML (Modelamiento), dominio de Arquitectura MVC y patrones, manejo de reportes gráficos en entorno Web y capacidad de trabajo con mínima dirección, conocimiento de hardware.	Desarrollar los módulos de programación resultantes de los diseños realizados

CARGO	AREA	DEPENDENCIA DIRECTA	HORARIOS
COORDINADOR DE SOPORTE TECNICO	Area de Tecnologia	Gerente de Tecnologia	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
COORDINADOR DE INGENIERIA DE SOFTWARE	Area de Tecnologia	Gerente de Tecnologia	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
DESARROLLADOR	Area de Tecnologia	Coordinador de Ingenieria de Software	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

4.2 ANÁLISIS DE PROCESOS ORGANIZACIONALES

4.2.1 Mapa De Procesos



4.2.2 Descripción de Procesos

4.2.2.1 Procesos Estratégicos

4.2.2.1.1 Dirección Administrativa

Este proceso nace con las sesiones de Junta Directiva, aquí se toman las decisiones y se define el derrotero bajo el cual se guía SOLINCES.

Cada Gerente recibe el derrotero a seguir enmarcado en los objetivos de la organización. Posteriormente, los Gerentes bajan, a sus respectivas áreas, los lineamientos recibidos de la Junta Directiva. Cada Gerente es responsable de asegurar que su área cumplirá con los objetivos definidos para ellos.

4.2.2.2 Procesos Operacionales

4.2.2.2.1 Proceso De Producción

Este proceso es el core business de la organización. De aquí se obtienen como salida los productos que se comercializaran y que darán lugar al resto de procesos.

Descripción: Se inicia con un requerimiento, el cual puede ser producto de una solicitud específica de un cliente o por identificación de la necesidad en el mercado.

Si el requerimiento obedece a un producto nuevo, es analizado por el Coordinador de Ingeniería de Software y el Gerente Comercial quienes determinan la viabilidad del proyecto.

En caso que el requerimiento sea para realizar una modificación a las aplicaciones ya desarrolladas por la empresa y que se encuentren en el mercado, el Coordinador de Ingeniería de Software determina la viabilidad de la solicitud.

En cualquiera de los dos casos anteriores si existe la viabilidad para el requerimiento, el Coordinador de Ingeniería de Software procede a realizar el diseño. Ya concluido el diseño se entrega a los desarrolladores para que construyan el código.

En la medida en que avanza la etapa de programación y según lo hitos establecidos, se van realizando pruebas por parte del soporte técnico. Si de la prueba salen requerimientos para corrección pasan al Coordinador de Ingeniería de Software para que los analice y asigne nuevamente al desarrollador que corresponda.

Al momento de terminar la programación nuevamente se realizan pruebas funcionales, de usabilidad y de resistencia sobre la aplicación concluida. En caso que surja requerimientos, vuelven al Coordinador de Ingeniería de Software para que los analice y asigne al desarrollador correspondiente. Este ciclo se repite hasta que la aplicación pase satisfactoriamente las diferentes pruebas aplicadas internamente.

Aprobadas las pruebas internas se procede a hacer el alistamiento final que consiste en empaclar o preparar físicamente el producto en la presentación que recibirá el usuario final.

4.2.2.2.2 Proceso De Comercialización

Junto con el proceso de Ingeniería de Software es considerado misional para la organización ya que aparte de dar origen a los procesos enunciados posteriormente, también hace posible que el proceso de Ingeniería de Software tenga continuidad. La salida de este proceso son los pedidos.

Descripción: Comienza con la identificación del mercado objetivo. logrado esto se inicia lo que se conoce como preventa, que incluye visitas de acercamiento o reconocimiento del cliente, en esta etapa se obtiene información sobre quien toma la decisión, si realmente necesita algún producto de los ofrecidos, si tiene la disponibilidad económica para invertir y cuanto y cuando aspira a hacerlo.

Resueltos, de manera favorable, los anteriores interrogantes se procede a armar una propuesta y coordinar una presentación ante quienes estime conveniente el cliente potencial.

Posteriormente, si es aprobada la propuesta se procede a hacer la toma del pedido y formalización del mismo mediante el anticipo por el producto a suministrar. Lo anterior si es una organización privada, ya que si se trata de una organización oficial o del estado se observaran las disposiciones de la ley 80 de contratación estatal.

4.2.2.2.3 Proceso De Soporte Operativo

Este proceso busca mantener la continuidad en el uso de las aplicaciones colocadas en el mercado. La salida de este proceso es personal entrenado en el manejo de las aplicaciones o procesos específicos de aquellas.

Descripción: Tiene varios inicios, bien sea por la venta inicial de una aplicación que requiera entrenamiento sobre toda ella, o por un requerimiento de soporte sobre un proceso determinado del software previamente suministrado.

En el primer caso, el Asistente Administrativo remite la orden de trabajo al Coordinador de Soporte Operativo y este la asigna a un Formador. El formador inicia sensibilizando a los Stakeholders e identificando las expectativas de cada uno de ellos con el fin de focalizarlos, luego se da comienzo a las jornadas de capacitación. Se desarrollan tres sesiones discontinuas (en días no consecutivos) de cuatro horas cada una, en donde además de impartir instrucciones sobre el manejo y administración de la aplicación también se realizan ejercicios con información real para así ir alimentando el sistema de manera simultanea. Concluida cada sesión se asignan tareas relacionadas con los temas tratados. Entre cada sesión se hacen llamadas de seguimiento o auditoria para verificar el avance en las tareas. Al inicio de cada sesión se revisan las tareas y se hacen las correcciones necesarias.

Como estrategia de calidad se suministran unas evaluaciones a quien haga las veces de Gerente de Proyecto por parte del cliente, para que evalúen el desempeño del Formador. Las evaluaciones se practican al finalizar la segunda sesión y concluidas las jornadas de entrenamiento. De igual manera a los Stakeholders se les evalúa para determinar el grado de asimilación. Un resultado bajo de los Stakeholders es considerado un mal desempeño por parte del Formador.

Como salida de este proceso se obtiene el personal entrenado y el sistema implantado.

El segundo caso nace con la solicitud de soporte, sobre un tema específico, de las aplicaciones, debido a dificultades o debilidades detectadas en el manejo de las aplicaciones. Se documenta la solicitud y se procede a atender el requerimiento.

Para ambos casos se diligencia el formato Control de Asistencia. Si el soporte corresponde a una solicitud de entrenamiento postventa inicial, el Control de Asistencia se envía a facturación para que proceda a liquidar y facturar.

4.2.2.2.4 Proceso de Soporte Técnico

Este es otro proceso que apunta a que se mantenga en continuo uso las aplicaciones colocadas en el mercado. Este se mantiene en el back office ya que no entra en contacto con usuario final si no a través del Soporte Operativo como estrategia para conservar el menor grado de complejidad en el uso y administración de las aplicaciones. La salida es requerimiento técnico solucionado.

Descripción: Se inicia con las solicitudes de revisión enviadas desde el área de Soporte Operativo. Se revisa la base de dato recibida y se prueba con las instrucciones suministradas por el cliente – usuario donde informa que inconsistencias se le presentan. Luego de verificado si realmente existe una inconsistencia asociada al sistema, se procede a solucionarla y a identificar la causa. Se realiza un informe diagnostico, al cliente, donde se le hacen

sugerencias para el mejor manejo de la aplicación. Si la inconsistencia tiene su origen en vacíos del software se atiende como garantía y se retroalimenta a Ingeniería de Software para que tome los correctivos definitivos. Luego se comunica a Soporte Operativo para que distribuya el service pack entre los usuarios. Si por el contrario la inconsistencia es producto de una causa ajena al sistema se envía para facturación.

4.3 ANÁLISIS Y DIAGNOSTICO

4.3.1 Descripción del Entorno Informático

Actualmente SOLINCES cuenta con las siguientes aplicaciones que sirven de apoyo a sus procesos misionales.

4.3.1.1 Sistemas de Información

PENTA	
Diseñado en Visual Fox Pro 2.6	Tipo de Licenciamiento: Comercial
Se utiliza para manejar la información financiera de la compañía, es una solución Stand Alone compuesta por 7 módulos (Contabilidad, facturación, cartera, inventarios, compras, bancos y proveedores)	
Versión Instalada: Año 2005	

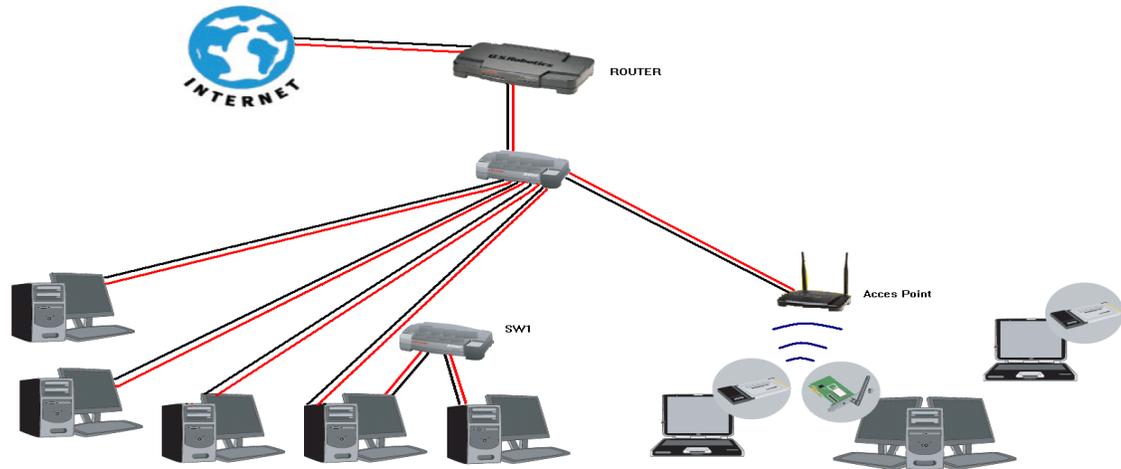
GAPSC	
Diseñado en Access 2003	Tipo de Licenciamiento: Interna
Se utiliza para generar los ID que se registran en la licencia física del sistema académico Bs School Control, aplicación desarrollada y comercializada por la empresa, igualmente esta aplicación maneja la base de datos de clientes y permite tener un control para verificar posibles fraudes.	
Versión Instalada: Año 2005	
BS LICENCIAS	
Diseñado en Visual Fox Pro 6.0	Tipo de Licenciamiento: Comercial
Se utiliza para dar licencias del sistema académico Bs School Control, aplicación que la empresa desarrolla y comercializa	
Versión Instalada: Año 2005	

4.3.1.2 Hardware

AREA	PCS		IMPRESORAS	SCANERS
	Portátiles	Desktops		
Administrativa	1	2*	2	1
Ingeniería de Software	0	3	0	0
Soporte Técnico	0	1	0	0
Soporte Operativo	0	1	0	0
Comercial	1	0	0	0
Total	2	7	2	1

* Estas dos estaciones son dos monitores compartiendo un mismo procesador mediante tecnología Beetwing.

4.3.1.3 Redes de Comunicación



La figura anterior representa la distribución de la red de la empresa SOLINCES. El switch adicional que comunica dos equipos es con el fin de aislar uno de estos que es donde se concentra el desarrollo de algunas aplicaciones específicas.

4.3.2 Construcción de la DOFA

En el proceso de construcción de la DOFA se identificaron 20 Debilidades, 7 Fortalezas, 9 Amenazas y 6 Oportunidades. Al momento de realizar los respectivos cruces salieron como resultado 198 intercepciones discriminadas así: 83 fueron de la relación Debilidades-Amenazas, 39 Fortaleza-Amenaza, 22 Fortaleza-Oportunidades y 54 Debilidad-Oportunidad (**ver anexo 1**).

A continuación se relacionan las Debilidades, Fortalezas, Amenazas y Oportunidades.

4.3.2.1 Debilidades

- No se cuenta con una versión Web del producto líder de la compañía
- Productos con temporada comercial muy reducida
- Alta dependencia económica de la organización en su producto líder
- Poca experiencia en desarrollos Web
- Reducido recurso humano en el área de ingeniería de software
- No manejo del ingles
- Alta concentración de clientes en el sector oficial
- No presencia en el interior del país
- El desarrollo de la estrategia comercial desde una ciudad de nivel intermedio
- Bajo grado de madurez tecnológica de la organización
- La ausencia de procesos normalizados
- El área física del que se dispone no es el adecuado
- Ubicación poco estratégica de la oficina en la ciudad
- No existen políticas para salvaguardar la información
- Los productos desarrollados actualmente son poco parametrizables
- La no existencia de un procedimiento eficiente para realizar mejoras y actualizaciones a los clientes
- No existencia de una adecuada estructura comercial
- No existencia de una adecuada y capacitada red de soportes
- La dependencia por la concentración de conocimiento en las personas que intervienen en los desarrollos.
- La dependencia por la concentración del conocimiento sobre la gestión comercial en quienes la realizan.

4.3.2.2 Fortalezas

- Posicionamiento en el mercado oficial de la costa norte del país
- Especialización en el sector de la educación desde preescolar hasta la media
- Capacidad de adaptación ante la necesidad de cambio
- Talento humano joven
- Compromiso de la alta dirección con el fortalecimiento de la organización
- La concepción clara que se tiene del core business (llevamos soluciones mas que paquetes o software. Transferimos las mejores prácticas del sector).
- Las buenas relaciones existentes con organizaciones y empresas de base tecnológica

4.3.2.3 Amenazas

- La llegada de competidores extranjeros con la apertura de los mercados internacionales
- La posibilidad que el gobierno establezca una herramienta única en la educación
- La relación existente entre el dólar y la adquisición de tecnología
- Cambios de gobernantes o administradores en el sector oficial
- Incursión de nuevos competidores nacionales
- Decisiones en el mercado del sector oficial, basadas en aspectos políticos
- Los clientes usuarios tienen poco dominio de las herramientas de colaboración utilizadas para soporte

- El poco aprovechamiento por parte de los clientes usuarios, de los beneficios que brindan las soluciones
- El retiro de funcionarios formados e integrados a la cultura de la organización.

4.3.2.4 Oportunidades

- Poca competencia especializada
- La construcción del nuevo plan decenal de educación
- Disponibilidad en el mercado de tecnología de avanzada
- Disposición de empresas de base tecnológica para establecer alianzas
- La creciente cultura informática en el sector de la educación
- Apertura de nuevos mercados por TLC'S.

5. IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y DESCRIPCIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

5.1 NECESIDADES DE INFORMÁTICA EN LAS ÁREAS ESTRATÉGICAS.

5.1.1 Área Tecnológica

El área tecnológica esta conformada por la Gerencia de T. I. y sus dependientes, es decir la Coordinación de Ingeniería de Software y Soporte Operativo. A continuación se relacionan las necesidades existentes de acuerdo al nivel de cada una.

5.1.1.1 Gerencia de T. I.

Con respecto a la Coordinación de Ingeniería de Software, el Gerente de T. I. necesita monitorear permanentemente los proyectos de desarrollo en forma rápida y eficiente, de manera que genere la menor interrupción en el equipo que interviene en dicho proceso. Igualmente necesita tener conocimiento del nivel de desempeño del Coordinador de Soporte Operativo, sin tener que recurrir al estudio detallado de cada actividad realizada en esta Coordinación.

5.1.1.2 Coordinación de Ingeniería de Software

Desde la perspectiva de la Coordinación de Ingeniería de Software, es importante que el Coordinador pueda planificar los proyectos, definiendo cronogramas con hitos y ruta crítica, dejando esa información disponible tanto para los diferentes actores directos del proyecto como para el nivel directivo representado en el Gerente de T. I.

5.1.1.3 Coordinación de Soporte Operativo

Una de las principales necesidades en la Coordinación de Soporte Operativo esta relacionada con la simplificación del proceso de soporte. Con esto se busca que los usuarios accedan a las soluciones de manera fácil e intuitiva, en lo posible sin la intervención del personal del área.

Es importante que las situaciones por las que se requiere soporte se capitalicen mediante el almacenamiento de tales requerimientos para luego generar valor a partir de esos datos almacenados, bien sea retroalimentando el área de Ingeniería de Software para que mejoren los diseños en aquellas situaciones que estén exigiendo alta demanda de soporte o en el mismo área de Soporte Operativo si esta relacionado con la implementación de las aplicaciones comercializadas por SOLINCES.

Al igual que en la Coordinación de Ingeniería de Software y en la Gerencia de T. I. se requiere planificar los proyectos con sus respectivos cronogramas, con la posibilidad de compartirlos. En este área es factor clave tener el control de todos los proyectos independiente del numero de ellos que se pueda dar de

manera concurrente, por lo que se hace necesario establecer un mecanismo que permita hacer el seguimiento sin que necesariamente se estudie en detalle cada proyecto para tener un diagnóstico de ellos.

Finalmente existe la necesidad de mantener integrada esta área con el área Administrativa, ya que ambas comparten información común como es el caso de clientes, además de algunos procesos que nacen en Soporte Operativo y se concluyen en el área Administrativa y viceversa.

5.1.2 Áreas Administrativas

Las áreas Administrativas son la Comercial y la Administrativa misma. En estas áreas hay algunas necesidades que requieren del apoyo tecnológico, para sacar adelante las actividades propias de ellas. A continuación se enuncian.

5.1.2.1 Área Comercial

Durante el desarrollo del proceso de venta se va generando una serie de información, relevante para la gestión comercial, por lo que se requiere almacenar y administrar esa información, con la finalidad de hacerla más dinámica y útil para los diferentes actores del Área.

Hay otro aspecto que tiene que ver con el proceso de venta realizado por los representantes en otras ciudades, los cuales hacen uso de formatos que deben presentarse físicamente a la sede principal generando costos financieros adicionales, dilatación en la etapa de venta y duplicidad en la captura de datos.

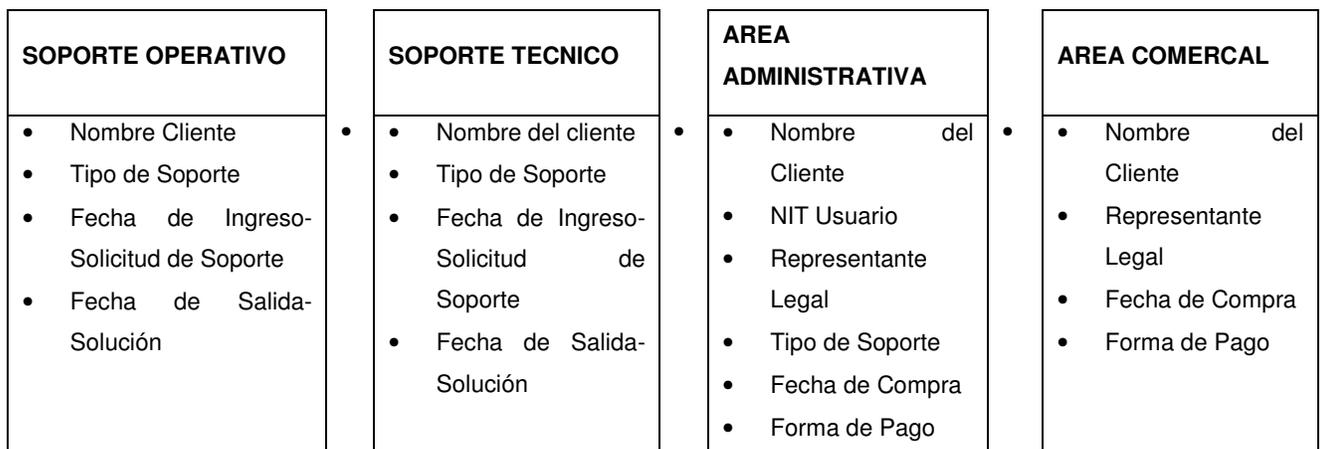
5.1.2.2 Área Administrativa

Una de las necesidades que se presenta en el Área Administrativa es el mantener integrada esta con el Área de Soporte Operativo ya que hay información común a ambas y procesos en los que comparten su inicio y final. El lograr una integración con otras áreas contribuye a la optimización del recurso humano, reducción de costos de operación y margen de error.

Hoy se hace necesario contar con una herramienta financiera más moderna que ponga del lado del cliente gran parte de la captura, agilizando y asegurando el mantenimiento del sistema con información al día.

5.2 MODELO CONCEPTUAL DE DATOS

5.2.1 Entidades



5.2.2 Agrupación de entidades

- Soporte Operativo, Soporte Técnico
- Soporte Operativo, Área Administrativa
- Área Administrativa, Área Comercial

5.2.3 Modelo de datos



5.3 ESPECIFICACIONES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

5.3.1 Área de Tecnología

Soporte Operativo requiere implementar un Help Desk en plataforma Web, que resulte intuitivo a los usuarios y que cuente con unos niveles de soluciones como sitios de descarga de services pack.

Además de lo anterior, debe ofrecer a los usuarios la posibilidad de solucionar de manera autónoma sus requerimientos mediante el ingreso a la zona de preguntas frecuentes. En el evento que no logren solucionar el sistema llevara al usuario a otra sesión luego de que haya dejado registrada su pregunta, esta zona debe caracterizarse por contar con el mismo Front de las aplicaciones por las cuales requiere soporte de manera que le resulte intuitiva y se pueda desplazar sobre las opciones, de esta manera en el back el sistema dejara un registro de la ruta reportada que esta generando la inconsistencia.

La mesa de ayuda debe estar en capacidad de regenerar nuevos listados de preguntas frecuentes señalando el record de las mismas. Otra salida de este sistema serán los indicadores relacionados con los requerimientos de soporte y tiempos de respuesta esto con el fin de mejorar las aplicaciones ofrecidas por SOLINCES y mantener un nivel apropiado en la calidad del servicio prestado.

En la mesa de ayuda se podrán generar ordenes de servicio bien sea operativo o técnico las cuales alimentaran el sistema financiero evitando la duplicidad de captura de datos, reducción de costos y margen de error.

Se requiere una solución que maneje la información de las actividades del desarrollo de los proyectos que

Por el lado de la Gerencia de T.I., Coordinación de Soporte Operativo y Coordinación de Ingeniería de Software resultaría de gran utilidad una aplicación que les permita plasmar el cronograma de los diferentes proyectos con el beneficio adicional de controlar hitos y ruta crítica de los mismos proyectos. Esto les permitiría monitorear de manera sencilla y rápida como se van desarrollando los proyectos.

En cuanto a la Gerencia de T.I. y la Coordinación de Soporte Operativo requieren de una solución en común que por una parte le permita a la Gerencia de T.I. tener conocimiento de la gestión de Soporte Operativo a partir de indicadores y por otra parte el Coordinador de Soporte Operativo pueda hacer seguimiento a los proyectos asignados al recurso humano bajo su responsabilidad.

5.3.2 Área Administrativa

En el plano administrativo el Área Comercial requiere de un CRM que le permita registrar lo relacionado con la inteligencia de negocios resultante del proceso de venta. Esta solución debe servir de apoyo tanto al personal comercial vinculado directamente a la organización como al de staff.

En lo administrativo, es necesario que se implante una solución Web que permita manejar la información Contable y Financiera, integrando procesos asociados a lo administrativo como es el proceso comercial. Un ejemplo de esto es la optimización del proceso de venta apoyado en la Web, lo que facilitaría la

captura de los pedidos en línea desde cualquier lugar del país. Hay otros procesos que aunque aparentemente no tienen una relación directa si debieran integrarse. Uno de ellos es el alistamiento final de productos en lo que tiene que ver con la generación de Licencias físicas y la autenticación de productos para su instalación.

6. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

6.1 DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL ESCENARIO PROPUESTO

En la Visión de la organización con vigencia al 2010, se indica textualmente que SOLINCES aspira a “ser reconocido dentro del contexto nacional como la organización líder en el desarrollo de soluciones tecnológicas al servicio de la educación”.

Sin embargo, ni el actual cubrimiento comercial ni la estructura tecnológica están siendo coherentes con la Visión de la organización. El escenario propuesto presenta a un SOLINCES liderando la estrategia comercial desde la ciudad de Bogotá y con presencia comercial, al menos, en las ciudades más importantes del país. Esta estrategia hace posible que se llegue a los sitios donde hay más concentración de mercado y por consiguiente sería mayor el aporte para asumir el liderazgo nacional que se persigue.

En cuanto al aspecto Tecnológico SOLINCES debe fortalecerse, para que transversalmente la tecnología sirva de apoyo a las actividades estratégicas de la organización.

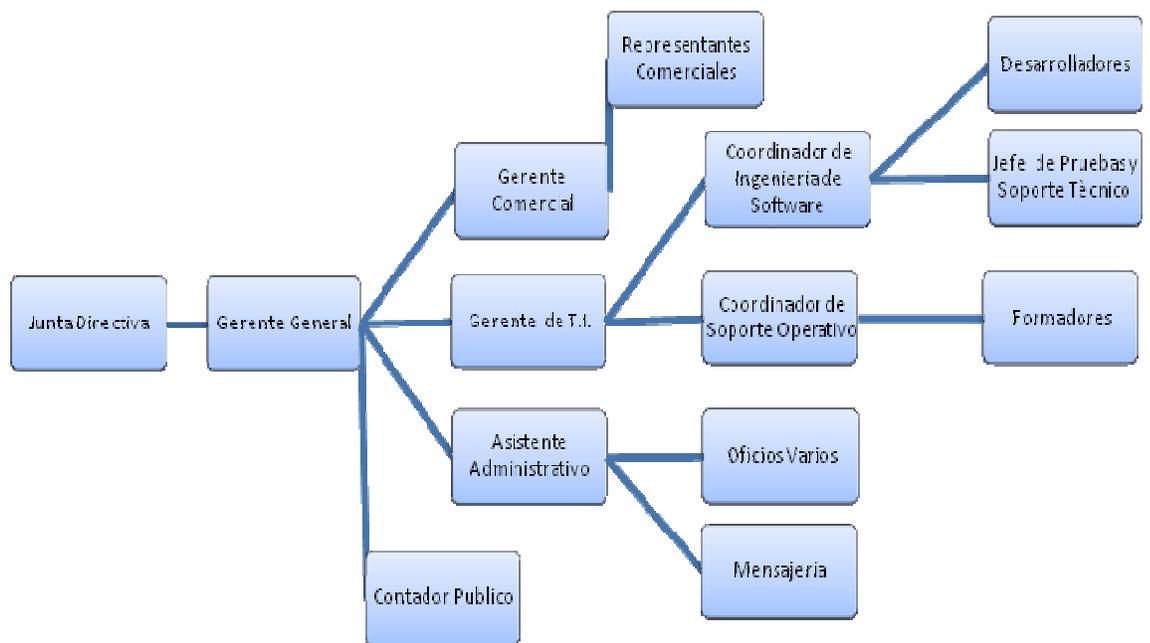
Otro aspecto importante que esta presente en el escenario propuesto es la ampliación del portafolio de productos, el cual debe contar con desarrollos que se caractericen por la regularidad en su ciclo comercial, haciendo posible un

flujo de efectivo permanente en la compañía y contribuyendo al posicionamiento en el mercado nacional.

Aspectos como el desarrollo de la estrategia de I + D y cambios en la Estructura Organizacional y Funciones de los cargos son otras condiciones que se deben dar para aproximar la organización de hoy a la del mañana.

6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

6.2.1 Organigrama



Las modificaciones sugeridas al organigrama básicamente se deben a la reubicación de la Gerencia Administrativa y la Coordinación de Soporte Técnico.

En el organigrama propuesto desaparece la Gerencia Administrativa y se crea una Gerencia General que tendrá, entre otras, por funciones: enlazar la Junta Directiva con las Gerencias, mantener alineadas las Gerencias con los objetivos de la Organización y hacer seguimiento al cumplimiento de los acuerdos resultantes del máximo Órgano Rector de SOLINCES. Las responsabilidades que tenía la Gerencia Administrativa pasan a la Gerencia General.

La desaparición de la Gerencia Administrativa trae consigo la reubicación de la Asistencia Administrativa, que pasa a depender de la Gerencia General, y el cargo de Oficios Varios, el cual pasa a depender del Asistente Administrativo. En este nivel de dependencia, se sugiere se cree el cargo de Mensajero, dependiendo del Asistente Administrativo.

Obedeciendo la política de desarrollar productos más confiables se sugiere transformar la Coordinación de Soporte Técnico y reubicarla en el área de Ingeniería de Software, ya que un producto más confiable debería reducir la demanda de requerimientos por Soporte Técnico.

La Coordinación de Soporte Técnico pasaría a llamarse Jefatura de Pruebas y Soporte Técnico, donde responderán por la estrategia de calidad, realizando pruebas o testeos que permitan anteponerse a posibles inconsistencias en los desarrollos que se realicen en el área.

El ubicar la Jefatura de Pruebas y Soporte Técnico dependiendo de la Coordinación de Ingeniería de Software simplifica la retroalimentación del personal involucrado con el desarrollo, haciendo posible que el conocimiento de los errores detectados en los desarrollos, fluya dentro del área y permita prevenir caer en los mismos.

6.2.2 Cuadro Ajustado de Funciones y Perfiles

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
GERENTE GENERAL	Profesional especialista en áreas financieras o administrativas	Mínimo 2 años de experiencia en cargos similares, hábil en la toma de decisiones, coordinación de actividades, manejo de grupos, comunicación clara y efectiva y poseer actitud de liderazgo.	Coordinar que las funciones administrativas se desarrollen correctamente, es quien se encarga de la toma de decisiones de carácter administrativo y financiero. Es quien realiza el seguimiento a los acuerdos resultantes de Junta Directiva y se encarga de mantener las diferentes áreas integradas y alineadas con los objetivos estratégicos de la organización. El Gerente General hace parte de la Junta Directiva.
CONTADOR PUBLICO	Contador Publico	Experiencia mínima de 3 años prestando servicios de consultoria en el área contable. Este cargo es considerado de staff.	Presentar información contable al área administrativa de forma oportuna y verificar su veracidad
ASISTENTE ADINISTRATIVO	Tecnólogo o estudiante en séptimo semestre o superior en áreas administrativas	Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares, excelentes relaciones interpersonales, hábil en manejo de la comunicación, dominio de herramientas contables y sistemas computacionales.	Sirve de apoyo en el desarrollo de las tareas administrativas de la organización. Participa en el proceso de alistamiento final del producto.
OFICIOS VARIOS	Bachiller	Mínimo 1 año de experiencia en cargos similares, debe manejar buenas relaciones interpersonales, con excelente disposición de trabajo, ser aseado y ordenado.	Es el responsable de las labores de aseo en las instalaciones de la compañía.

CARGO	AREA	DEPENDENCIA	HORARIOS
GERENTE GENERAL	Administrativa	Junta Directiva	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
CONTADOR PUBLICO	Administrativa	Gerente General	El horario es flexible.
ASISTENTE ADINISTRATIVO	Administrativa	Gerente General	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
OFICIOS VARIOS	Administrativa	Asistente Administrativo	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
MENSAJERIA	Bachiller	Minimo un año de experiencia en cargos similares, debe manejar buenas relaciones interpersonales, excelente disposicion de trabajo, buena presentacion fisica, ordenado, con conocimiento de la ciudad donde se vaya a desempeñar y con la capacida para resolver situaciones del diario vivir.	Es el responsable de las labores de recaudo y mensajería.
GERENTE COMERCIAL	Profesional en áreas financieras o administrativas, especialista en TI y mercadeo	Minimo 3 años desempeñando cargos de dirección en el mismo área, con habilidades en el manejo de la comunicación, coordinación de grupos, manejo de estrategias de negociación, recursivo, creativo y experiencia en trabajo por objetivos.	Dentro de sus funciones encontramos, coordinar al departamento de ventas (Representante Comerciales), verificar que los objetivos se cumplan y aumentar la cobertura de la organización en el mercado. El Gerente Comercial hace parte de la Junta Directiva.
REPRESENTANTES COMERCIALES	Tecnico en Mercadeo	Minimo 2 años de experiencia comercializando TI	Encargado de comercializar las soluciones que sean ofrecidas por la organizacion

CARGO	AREA	DEPENDENCIA	HORARIOS
MENSAJERIA	Administrativa	Asistente Administrativo	Lunes, Miercoles y Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m.
GERENTE COMERCIAL	Area Comercial	Gerente General	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
REPRESENTANTES COMERCIALES	Area Comercial	Gerente Comercial	No tienen horario de trabajo

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
GERENTE DE T. I.	Profesional, especialista en gerencia de TI	Mínimo 3 años de experiencia en cargos similares, creativo, con visión sistémica, manejo de proyectos, hábil en la solución de problemas y capacidad de liderazgo.	Es el encargado de administrar tecnológicamente la organización, lidera la toma de las decisiones en cuanto a adquisición de tecnología. Desde este cargo se lidera la estrategia de I + D. El Gerente de T. I. hace parte de la Junta Directiva.
COORDINADOR DE SOPORTE OPERATIVO	Profesional en el área de Sistemas, con conocimientos en administración de tecnología	Mínimo 2 años de experiencia, con excelentes relaciones interpersonales, actitud de liderazgo, organizado, habilidades gerenciales, manejo de equipos, servicio al cliente, excelentes capacidades de comunicación, con conocimientos en hardware y software.	Coordinar tanto los proyectos de implantación de soluciones como al personal encargado de brindar soporte operativo a los productos desarrollados por la organización, es el responsable de la generación de estrategias que apunten al mejor manejo, por parte de los clientes, de los productos que estos hallan adquirido. Controla y participa en la construcción de los indicadores de gestión establecidos para el área. Se encarga de capacitar y evaluar de forma permanente al personal que hace parte del área de soporte operativo. Hace parte del comité responsable en la elaboración de manuales y también del control de calidad a las soluciones desarrolladas.
FORMADORES	Técnico en el área de Sistemas, con conocimientos en herramientas informáticas básicas	Mínimo 1 años de experiencia, con excelentes relaciones interpersonales, habilidades de comunicación (oral y escrita), manejo de estrategias pedagógicas, organizado, servicio al cliente y conocimiento de hardware.	Es el encargado de brindar capacitación a los clientes sobre las herramientas o soluciones tecnológicas que produce la organización, realiza manuales y evalúa las herramientas o aplicaciones desarrolladas. Participan en el proceso de alistamiento final del producto.

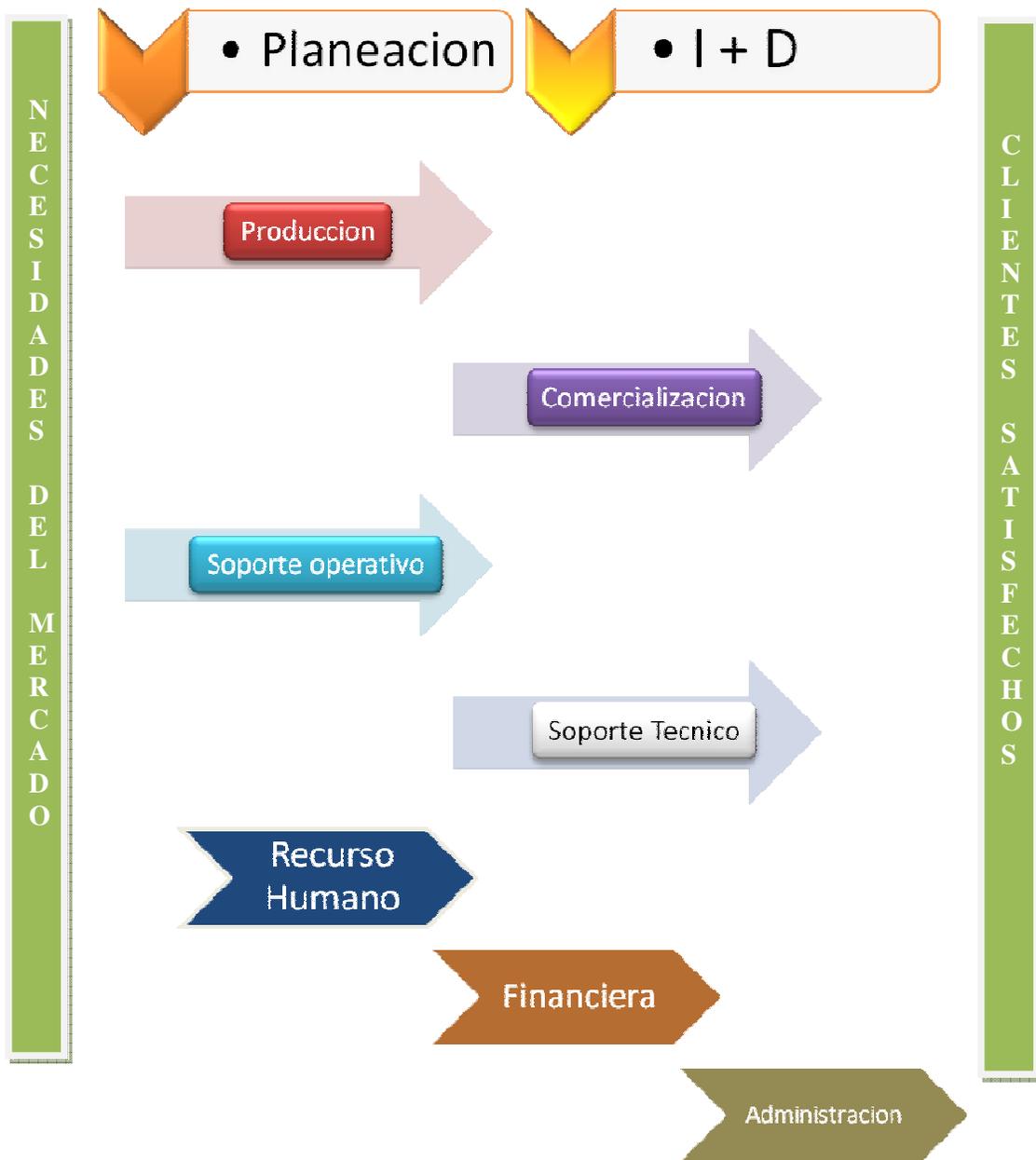
CARGO	AREA	DEPENDENCIA	HORARIOS
GERENTE DE T. I.	Area de Tecnologia	Gerente General	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
COORDINADOR DE SOPORTE OPERATIVO	Area de Tecnologia	Gerente de T. I.	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
FORMADORES	Area de Tecnologia	Coordinador de Soporte Operativo	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

CARGO	PERFIL	ESPECIFICACIONES DEL PERFIL	FUNCIONES
JEFATURA DE PRUEBAS Y SOPORTE TECNICO	Técnico en Sistemas	Mínimo 2 años de experiencia, excelentes relaciones interpersonales, actitud de liderazgo, organizado, manejo de equipos, con capacidad de gestionar, analizar, con conocimientos de hardware, software y un fuerte dominio de la programación.	Realizar el testeo a los productos en desarrollo, es el responsable de la estrategia de calidad. Igualmente hace el mantenimiento y correctivos a nivel de codificación en las soluciones que produce la organización, es quien mejora y robustece las aplicaciones stand alone existentes. Hace parte del comité responsable en la elaboración de manuales y participa en el proceso de alistamiento final de los productos.
COORDINADOR DE INGENIERIA DE SOFTWARE	Ingeniero de Sistemas, especialista en Ingeniería de Software	Con mínimo 2 años de experiencia dirigiendo proyectos en esta área, debe poseer actitud de liderazgo, manejo de equipos, facilidad para comunicarse, dominio en herramientas de modelamiento (UML), visión de arquitectura empresarial (Enterprise Architect), Metodología para Proyectos de Software (RUP), Amplio conocimiento sobre Aplicaciones Web (J2EE, .NET) y disposición para aprender sobre nuevas herramientas de desarrollo.	Dirigir los proyectos propuestos, servir de apoyo a los desarrolladores, es el encargado de diseñar, investigar, y proponer las mejores herramientas de desarrollo.
DESARROLLADOR	Tecnólogo en Sistemas de Información, preferiblemente Ingeniero de Sistemas	Mínimo 1 año de experiencia en desarrollo de aplicaciones Web, con amplia capacidad de análisis, creativo, con amplio conocimiento en desarrollo de aplicaciones Web (J2EE, .NET), dominio de UML (Modelamiento), dominio de Arquitectura MVC y patrones, manejo de reportes gráficos en entorno Web y capacidad de trabajo con mínima dirección, conocimiento de hardware.	Desarrollar los módulos de programación resultantes de los diseños realizados

CARGO	AREA	DEPENDENCIA	HORARIOS
JEFATURA DE PRUEBAS Y SOPORTE TECNICO	Area de Tecnologia	Gerente de T. I.	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
COORDINADOR DE INGENIERIA DE SOFTWARE	Area de Tecnologia	Gerente de T. I.	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.
DESARROLLADOR	Area de Tecnologia	Coordinador de Ingenieria de Software	De Lunes a Viernes de 7:30 a las 18:00 hrs, y los Sabados de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

6.3 REDEFINICIÓN DE PROCESOS

6.3.1 Mapa de procesos



Convenciones



En el mapa de procesos redefinido se ha eliminado la Dirección Administrativa del grupo de procesos estratégicos, en su lugar se ha sugerido el proceso de Planeación y de I + D.

En cuanto a los procesos operacionales no tuvieron ningún cambio ya que se considero que efectivamente son esos los procesos misionales de SOLINCES.

En lo que corresponde a los procesos de apoyo se recomendó adicionar el proceso de Administración que en alguna medida retoma algunos aspectos asignados a la Dirección Administrativa en el mapa de procesos inicial.

6.3.2 Descripción de Procesos

En razón a que se está sugiriendo una serie de cambios en los procesos Estratégicos y de Apoyo tal como se observa en el mapa de procesos, se describe a continuación los procesos sugeridos y se recomiendan algunos ajustes en el proceso de producción, motivado por los cambios planteados en el Organigrama.

6.3.2.1 Procesos Estratégicos

6.3.2.1.1 Proceso de Planeación

El proceso se inicia en Septiembre en la tercera sesión de Junta Directiva. Aquí se definen los lineamientos a tener en cuenta para la elaboración de los presupuestos y la construcción de metas trazadas para el futuro año. Con las recomendaciones resultantes de la Junta se procede a convocar a los Gerentes para que lideren ante los miembros de sus respectivas áreas, la construcción

de presupuestos y definición de metas y proyectos a desarrollar en el siguiente año, todos debidamente alineados con la Planeación Estratégica vigente. Durante la última semana de Noviembre cada Gerente entrega su proyecto de presupuesto y metas anuales a la Gerencia Administrativa para que esta los evalúe y haga las sugerencias que estime convenientes, antes de ser llevados a la primera sesión de Junta Directiva del siguiente año. Finalmente es revisada en la Junta de Enero, donde se aprueba con los ajustes que se estime conveniente en ese espacio.

6.3.2.1.2 Proceso de I + D

El proceso de I + D se inicia en la gerencia de T.I. tomando como insumos los proyectos de desarrollo que se tienen previstos en la organización, las tendencias en materia de educación y el resultado de jornadas de lluvia de ideas sobre temas tecnológicos y educativos.

Luego de seleccionar los temas sobre los cuales se investigara se aplican metodologías de rigurosidad científica que permita validar los estudios realizados. Concluidos los estudios y pruebas, el resultado es sometido a consideración del Gerente de T.I., Gerente Comercial y Gerente Administrativo quienes deciden si los resultados son aplicados en los productos de SOLINCES.

6.3.2.2 Procesos Operacionales

6.3.2.2.1 Proceso de Producción

Este proceso es el core business de la organización. De aquí se obtienen como salida los productos que se comercializaran y que darán lugar al resto de procesos.

Descripción: Se inicia con un requerimiento que puede ser producto de una solicitud de un cliente específico o por identificación de la necesidad en el mercado.

Si el requerimiento obedece a un producto nuevo, es analizado por el Gerente de T. I. en compañía del Coordinador de Ingeniería de Software y el Gerente Comercial quienes determinaran la viabilidad del proyecto.

En caso que el requerimiento sea para realizar una modificación a las aplicaciones ya desarrolladas por la empresa y que se encuentren en el mercado, el Gerente de T. I. y el Coordinador de Ingeniería de Software determinan la viabilidad de la solicitud.

En cualquiera de los dos casos anteriores si existe la viabilidad para el requerimiento, el Coordinador de Ingeniería de Software procede a realizar el diseño.

Ya concluido el diseño se entrega al Gerente de T. I. para la aprobación de este. En caso de no ser aprobado se remite al Coordinador de Ingeniería de software para que realice los ajustes pertinentes. Luego nuevamente deben pasar al Gerente de T. I. hasta obtener la aprobación. Definido el diseño es entregado a los desarrolladores para que construyan el código. En la medida en que avanza la etapa de programación y según lo hitos establecidos, se van realizando pruebas por parte del soporte técnico. Si de la prueba salen

requerimientos para corrección pasan al Coordinador de Ingeniería de Software para que los analice y asigne nuevamente al desarrollador que corresponda.

Al momento de terminar la programación nuevamente se realizan pruebas funcionales, de usabilidad y de resistencia sobre la aplicación concluida. En caso que surja requerimientos, vuelven al Coordinador de Ingeniería de Software para que los analice y asigne al desarrollador correspondiente. Este ciclo se repite hasta que la aplicación pase satisfactoriamente las diferentes pruebas aplicadas internamente y sea aprobada por el Gerente de T. I.

Aprobadas las pruebas internas se procede a entregar la aplicación al usuario final que es quien entrega el visto bueno definitivo.

6.3 SOPORTE FÍSICO, LÓGICO Y COMUNICACIONES.

En la estructura de Soporte Físico, Lógico y Comunicaciones de SOLINCES se proponen algunas modificaciones que apuntan a elevar el grado de madurez tecnológico de la organización y a hacerla mas competitiva.

6.3.1 Soporte Físico.

AREA	PCS			IMPRESORAS	SCANERS
	Portátiles	Desktops	Servidores		
Administrativa	1	2*		2	1
Ingeniería de Software	0	3	1	0	0
Jefatura de Pruebas y Soporte Técnico	0	1		0	0
Soporte Operativo	0	2		0	0
Comercial	1	0		0	0
Total	2	8	1	2	1

* Estas dos estaciones son dos monitores compartiendo un mismo procesador mediante tecnología Beet wing.

Se propone adicionar un servidor de aplicaciones para que maneje los servicios que apoyaran las diferentes áreas de la organización en la solución de sus necesidades informáticas, de esta forma se alimenta la estrategia de madurez tecnológica de la organización.

6.3.2 Soporte Lógico.

En este ítem se presenta el escenario propuesto en materia de aplicaciones que contribuirían a disminuir la notoria debilidad que posee la organización, como lo es el bajo grado de madurez tecnológica. A continuación las aplicaciones propuestas para cada área:

6.3.2.1 Área Administrativa

Como herramientas de apoyo para los diferente procesos del área administrativa se presentan, el Action Pack que incluye Microsoft Exchange Server 2007, Standard (64 bit), Microsoft CRM 3.0, Microsoft Internet Security & Acceleration Server 2006, Microsoft Live Communication Server 2005, Microsoft Office Outlook 2007, Business Contact Manager y una solución Administrativa – Financiera que se maneje por medio de la web y facilite la sistematización de algunos procesos.

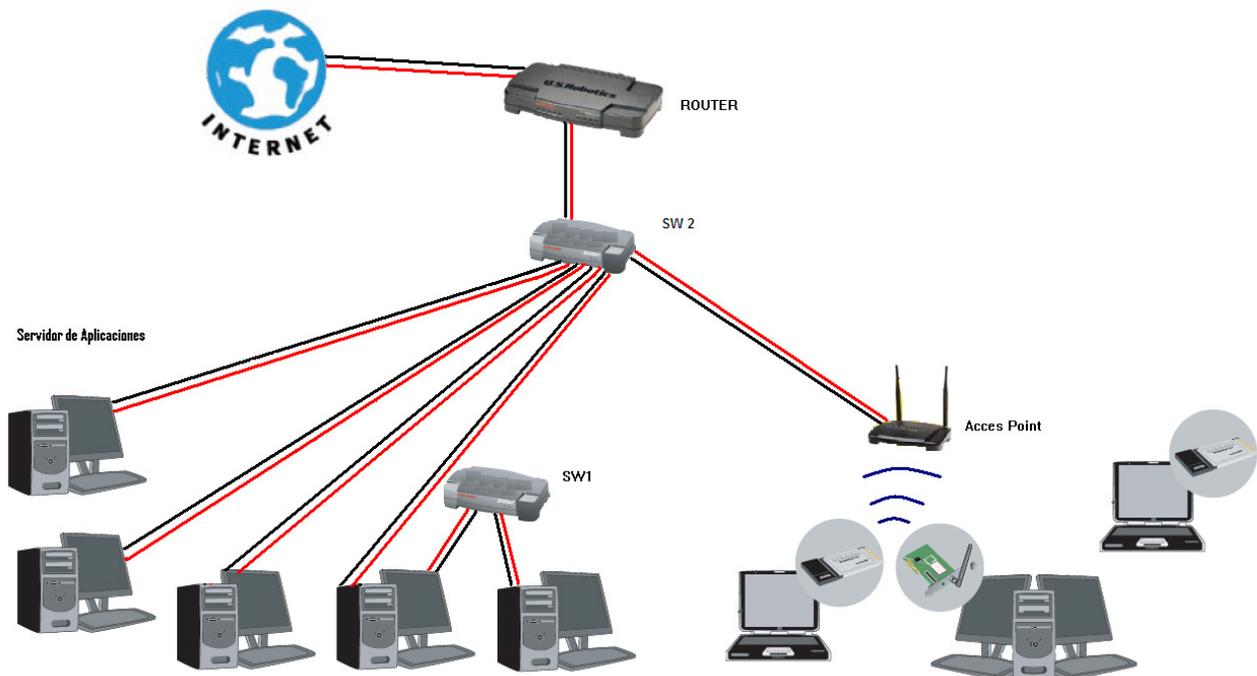
6.3.2.2 Área de T.I

Para el área de T.I en lo que corresponde a la Coordinación de Ingeniería de Software se presentan las siguientes aplicaciones: Microsoft Office Project

2007, Business Contact Manager y Microsoft SQL Server 2005 Standard y para las actividades de Soporte Operativo se propone la implementación de una mesa de ayuda (Help Desk) basada en una aplicación, en lo posible personalizada a las necesidades específicas de la organización.

6.3.3 Redes y comunicaciones.

En razón a la recomendación hecha en el ítem 6.3.1, sobre implementar un servidor de aplicaciones en la Organización, se hace necesario incorporarlo a la estructura de red, tal como se aprecia en la grafica.



6.4 POLITICAS Y NORMAS.

6.4.1 Junta Directiva

6.4.1.1 Políticas

- Cada cuatro meses sesionara de manera ordinaria la Junta Directiva.
- El periodo mínimo para los integrantes externos de la Junta Directiva es de un año.

6.4.1.2 Normas

- La Junta Directiva tendrá representación de cada órgano directivo de la Organización y tres expertos externos, uno con la Visión Tecnológica, otro experto en el Sector Educativo y finalmente el de la visión Administrativa / Financiera.
- El quórum de las sesiones de Junta Directiva es el 100% de sus integrantes.

6.4.2 Gerencia General

6.4.2.1 Políticas

- Para el proceso de compra se respaldaran las adquisiciones con al menos tres cotizaciones de proveedores debidamente registrados ante la Cámara de Comercio y la DIAN.
- Los pagos se realizan contra documento original que de vida a la obligación.

6.4.2.2 Normas

- No es permitido que parientes hasta el tercer grado de consanguinidad estén vinculados laboralmente a la organización.

6.4.3 Gerencia Comercial

6.4.3.1 Políticas

- Las ordenes de pedido deben estar autorizadas por el cliente.
- No se da inicio a ningún proyecto sin un anticipo previo.

6.4.3.2 Norma

Los representantes comerciales no pueden representar a otras compañías que cuenten con productos que sean competencia directa o indirecta de los comercializados por SOLINCES.

6.4.4 Gerencia de T. I.

6.4.4.1 Normas

- Todas los Software Proprietarios que se vayan a instalar en cualquier equipo de cómputo de SOLINCES deben estar debidamente licenciados.
- Las licencias adquiridas en la organización son para uso exclusivo de los equipos de cómputo de la misma.

6.4.5 Coordinación de Soporte Operativo

6.4.5.1 Políticas

- Todas las asistencias que se presten a los usuarios, independientemente del medio de soporte, deben ser debidamente documentadas en los formatos establecidos por la Coordinación del Área.

- Diariamente se realizarán dos copias de respaldo en diferentes medios, manteniéndolas hasta cuando se alcancen tres nuevas copias, no duplicadas, de fecha posterior.
- El nivel central de Soporte solo brinda atención directa a los Formadores o Soportes autorizados de cada región, los usuarios finales reciben el soporte del personal ubicado en las regiones.
- Los proyectos máximo se podrán exceder en un 10% del cronograma establecido.
- Las consultas relacionadas con el manejo de las aplicaciones comercializadas por SOLINCES se resolverán de manera inmediata.
- Los requerimientos de Soporte Técnico se canalizan siempre a través del Área de Coordinación de Soporte Operativo.

6.4.5.2 Normas

- Quienes se desempeñen como Consultores o Formadores externos debidamente reconocidos por SOLINCES, no pueden representar a otras compañías que cuenten con productos que sean competencia directa o indirecta de los comercializados por SOLINCES.

6.4.6 Coordinación de Ingeniería de Software

6.4.6.1 Políticas

- Diariamente se realizarán dos copias de respaldo en diferentes medios, manteniéndolas hasta cuando se alcancen tres nuevas copias, no duplicadas, de fecha posterior.
- El personal responsable del Soporte Técnico no entrará en contacto con el usuario final, todo se canalizará a través del personal del Área de Coordinación de Soporte Técnico.
- Los requerimientos de Soporte Técnico se resolverán máximo en dos días hábiles si están relacionados con base de datos y cinco días hábiles si tienen relación con programación.

6.4.6.2 Normas

- Ninguno de los equipos dedicados al desarrollo de aplicaciones, a excepción del asignado al Coordinador de Software, contará con unidad de escritura.
- Las copias de respaldo de los desarrollos se harán a través del equipo de cómputo del Coordinador de Ingeniería de Software.
- Los equipos asignados a desarrollo no tendrán acceso a Internet.
- Todos los proyectos de desarrollo deben agotar las etapas de la Ingeniería de Software, es decir Análisis, Diseño (modelamiento), Codificación, Pruebas, Implementación y Mantenimiento.
- No se procederá a dar inicio a la etapa de Codificación hasta obtener la aprobación de los Diseños, por parte del Gerente de T. I.

7. PROYECTOS Y PLANES DE ACCION

7.1 PROGRAMAS Y PROYECTOS SEGÚN ESTRATEGIAS

ESTRATEGIA	PROGRAMAS	PROYECTOS	AREA EJECUTORA
CONSOLIDACION EN EL MERCADO A PARTIR DE LA EXPANSION	MAS PRODUCTOS PARA EL MERCADO	Ampliación de la capacidad de producción.	Coord. de Ing. de Software
		Incremento del portafolio de aplicaciones.	Coord. de Ing. de Software
	NUEVOS CLIENTES PARA CRECER	Construcción de una red comercial más amplia y mejor entrenada.	G. Comercial
		Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión comercial.	G. de T. I.
		Entrenamiento continuo y seguimiento en el área comercial.	G. Comercial
	USUARIO SATISFECHO	Show Rooms nacionales de los casos de éxito.	G. Comercial
		Construcción de una red de soporte más amplia y mejor entrenada.	Coord. de Soporte Operativo
		Implementación de herramientas tecnológicas para la Gestión de Soporte.	G. de T. I.
		Entrenamiento continuo y seguimiento al Recurso Humano de Soporte Operativo.	Coord. de Soporte Operativo
	LA MEJOR GENTE PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN	CAPACITADOS PARA TRIUNFAR	Capacitación Integral.
Jornadas de Intercambio de Best Practices.			G. General y Jefes de Área
LA MEJOR SELECCIÓN		Normalización del proceso de selección.	G. General
ESTRATEGIA DEL AFUERA Y DEL MAÑANA	EN BUSCA DE LA EXCELENCIA	SOLINGES 100% calidad.	G. General y Jefes de Área
	PREPARADOS PARA EL FUTURO	I + D Viable.	G. General
		Creación de un frente de investigación relacionado con el quehacer en la educación.	G. General
		Creación de un frente de investigación dedicado a temas tecnológicos aplicables a la educación.	G. General
	MENTES CREATIVAS	Creatividad sin límite.	G. General
RENOVACION DE LA INFRAESTRUCTURA PARA CRECER	HI TECHNOLOGY	Soluciones e-business al servicio de SOLINGES.	G. General y G. de T. I.
	ACTIVOS FIJOS	Reubicar la sede de la oficina en Cartagena.	G. General

7.1.1 Descripción de Proyectos según Programas

7.1.1.1 Más productos para el mercado

1. Ampliación de la capacidad de producción.
Consiste en aumentar el nivel de producción del área de Ingeniería de Software.
2. Incremento del Portafolio de Aplicaciones.
Este proyecto consiste en crear nuevas soluciones que estén acorde con las necesidades del mercado y el avance tecnológico.

7.1.1.2 Nuevos Clientes Para Crecer

1. Construcción de una red comercial más amplia y mejor entrenada.
Este proyecto consiste en aumentar y fortalecer la red comercial en aspectos de cantidad y calidad de actores y de normalización de procesos.
2. Implementación de Herramientas tecnológicas para la gestión comercial.
Este proyecto consiste en adquirir e implementar herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo para facilitar la gestión del Área comercial y la consecución de sus objetivos.

3. Entrenamiento Continuo y Seguimiento en el área Comercial.

Este proyecto consiste en mantener un nivel óptimo del recurso humano del área comercial, asegurando la calidad de sus procesos y el nivel de competencias de sus miembros.

7.1.1.3 Usuario Satisfecho

1. Show Rooms Nacionales de los casos de éxito.

Este proyecto consiste en invitar a clientes potenciales para que conozcan casos de éxito en los que se haya alcanzado las best practices a partir de los productos ofrecidos por SOLINCES.

2. Construcción de una red de soporte más amplia y mejor entrenada.

Este proyecto consiste en fortalecer y optimizar el grupo de formadores mediante jornadas de entrenamiento y reentrenamiento, con el fin que se mejore la prestación del servicio, elevándolo al nivel de consultorías que sirvan para transferir las best practices a los usuarios finales.

3. Implementación de Herramientas Tecnológicas para la Gestión del Soporte.

Este proyecto consiste en adquirir e implementar herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo para facilitar la gestión del Área de Soporte y la consecución de sus objetivos.

4. Entrenamiento continuo y seguimiento al Recurso Humano de Soporte Operativo.

Este proyecto consiste en mantener un nivel óptimo del recurso humano de orientado al Soporte Operativo, asegurando la calidad de sus procesos y el nivel de competencias de sus miembros.

7.1.1.4 Capacitados Para Triunfar

1. Capacitación Integral

Este proyecto consiste en brindarle capacitaciones al personal en temas que eleven tanto el nivel de competencias laborales como personales.

2. Jornadas de intercambio de best practices

Este proyecto consiste en establecer con los aliados estratégicos, jornadas de intercambio que permitan conocer sus best practices en diferentes temas.

7.1.1.5 La mejor Selección

Normalización del proceso de selección

Este proyecto consiste en asegurar la calidad en el proceso de selección de personal.

7.1.1.6 En Busca de la Excelencia

SOLINCES 100% calidad

Este proyecto consiste en asegurar la calidad de los procesos estratégicos de la organización mediante la obtención de certificaciones.

7.1.1.7 Preparados para el futuro

1. I + D Viable

Este proyecto consiste en crear un fondo donde se capten recursos para invertir en I + D a partir del 2008. Los recursos pueden ser producto de la actividad comercial de la empresa o de convocatorias orientadas a la investigación en las cuales salga favorecida SOLINCES.

2. Creación de un frente de investigación relacionado con el quehacer en la educación

Este proyecto consiste en crear un grupo de investigación enfocado al quehacer en la educación para generar conocimiento y aplicarlo a los productos de la compañía.

3. Creación de un frente de investigación dedicado a temas tecnológicos aplicables a la educación

Este proyecto consiste en crear un grupo de investigación dedicado al tema tecnológico y como se puede aplicar este conocimiento a la educación.

7.1.1.8 Mentes creativas

Creatividad sin límite

Este proyecto consiste en fomentar los aportes o participación interdisciplinaria del personal en favor de cualquier área.

7.1.1.9 Hi technology

Soluciones e-business al servicio de SOLINCES

Este proyecto consiste en elevar el grado de madurez tecnológico de la organización mediante la implementación de soluciones e-business

7.1.1.10 Activos fijos

Reubicar la sede de la oficina en Cartagena

Este proyecto consiste en reubicar la oficina de la sede en Cartagena de indias a un sitio más amplio y que se encuentre cercano a las oficinas de las secretarías de educación.

7.2 PLAN DE ACTIVIDADES Y CRONOGRAMA

A pesar que el resultado de la DOFA fueron 19 proyectos, se determino priorizarlos según el contenido y el impacto que tendrían sobre la organización, es así como fueron seleccionados SOLINCES 100% Calidad, Implementación de Herramientas tecnológicas para la gestión comercial, Implementación de Herramientas Tecnológicas para la Gestión del Soporte y Soluciones e-business al servicio de SOLINCES.

7.2.1 SOLINCES 100% Calidad

SOLINCES 100% CALIDAD															
ACTIVIDADES	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15
Diagnostico	█														
Sensibilizacion y formacion	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Plan y Programas	█														
Diseño del Sistema	█	█	█	█											
Desarrollo del Sistema				█	█	█	█	█							
Implementacion de Procedimientos				█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
Seguimiento y medicion de procesos					█	█	█	█							
Auditorias Internas del Sistema en Funcionamiento					█			█				█			
Ajustes al sistema													█	█	
Preauditoria de otorgamiento														█	
Procesos de certification ante organismos acreditados															█

7.2.2 Implementación de Herramientas tecnológicas para la gestión comercial

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA GESTIÓN COMERCIAL - CRM	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8																																																			
ACTIVIDADES	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D										
1. Firma del Acta de Inicio del Proyecto.	■																																																										
2. Fase de Integración	■	■																																																									
2.1 Integración del Equipo de Trabajo (implica unificación de criterios de conocimiento)	■	■																																																									
2.2 Integración al Proyecto de los Recursos Materiales requeridos.	■	■																																																									
3. Fase de Sensibilización		■	■	■																																																							
3.1 Sensibilización a Directivos e integrantes del Area Comercial para que acepten la estrategia CRM.		■	■	■																																																							
3.2 Creación de una cultura organizacional que acepte los cambios y se adapte a los nuevos procesos.		■	■	■																																																							
3.3 Asegurar que el Area Comercial tenga el liderazgo Analítico para identifica y diseñar las iniciativas de CRM.		■	■	■																																																							
3.4 Asegurar que Comercial y T. I. trabajen conjuntamente las bases de datos de clientes con una vista completa de sus interacciones.		■	■	■																																																							
4. Fase de Planeación			■	■	■	■																																																					
4.1. Construcción del Plan			■	■	■	■																																																					
4.2 Confirmación de Presupuesto y Recursos Requeridos			■	■	■	■																																																					
4.3 Disponibilidad de datos.			■	■	■	■																																																					
4.4 Segmentación de los clientes			■	■	■	■																																																					
4.5 Valor scorecard del cliente (Customer Value Scorecard CVS).			■	■	■	■																																																					
5. Instalación de la Aplicación CRM										■	■	■	■	■																																													
6. Redefinición del proceso Comercial según la estrategia CRM										■	■	■	■	■																																													
7. Parametrización										■	■	■	■	■																																													
8. Formación										■	■	■	■	■																																													
9. Ejecución de las interacciones con los clientes.										■	■	■	■	■																																													
10. Pruebas																																																											
11. Ajustes																																																											
12. Puesta en Producción																																																											
13. Cierre del Proyecto																																																											

7.2.3 Implementación de Herramientas Tecnológicas para la Gestión del Soporte

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA LA GESTIÓN DE SOPORTE	SEMANA 1				SEMANA 2				SEMANA 3				SEMANA 4								
ACTIVIDADES	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
1. Firma del Acta de Inicio del Proyecto.	■																				
2. Fase de Integración	■	■																			
2.1 Integración del Equipo de Trabajo (implica unificación de criterios de conocimiento)	■	■																			
3. Fase de Sensibilización		■	■																		
3.1 Sensibilización a Directivos y personal de Soporte Operativo y Técnico.		■	■																		
3.2 Creación de una cultura organizacional que acepte los cambios y se adapte a los nuevos procesos.		■	■																		
4. Fase de Planeación			■	■	■																
4.1. Construcción de Planes			■	■	■																
4.2 Confirmación de Presupuesto y Recursos Requeridos			■	■	■																
4.3 Disponibilidad de datos.				■	■																
4.4 Definición de tipos de requerimientos					■	■															
5. Instalación de la Aplicación CRM para el proceso de Soporte						■	■	■	■	■											
6. Parametrización							■	■	■	■	■										
7. Formación								■	■	■	■	■									
8. Pruebas										■	■	■									
9. Ajustes												■	■								
10. Puesta en Producción														■	■						
11. Cierre del Proyecto																■	■				

7.2.4 Soluciones e-business al servicio de SOLINCES

SOLUCIONES E-BUSINESS AL SERVICIO DE SOLINCES	SEMANA 1					SEMANA 2					SEMANA 3					SEMANA 4					SEMANA 5														
ACTIVIDADES	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
1. Firma del Acta de Inicio del Proyecto.	■																																		
2. Fase de Integracion		■																																	
2.1 Integracion del Equipo de Trabajo (implica unificacion de criterios de conocimiento)		■																																	
3. Fase de Sensibilizacion			■																																
3.1 Sensibilizacion a Directivos, personal de Soporte Operativo, G. Comercial y A. Administrativo.			■																																
3.2 Creacion de una cultura organizacional que acepte los cambios y se adapte a los nuevos procesos.			■																																
4. Fase de Planeacion				■																															
4.1. Construccion de Planes				■																															
4.2 Confirmacion de Presupuesto y Recursos Requeridos				■																															
4.3 Disponibilidad de datos.					■																														
4.4 Definicion de Directorios Maestros						■																													
4.5 Definicion de Requerimientos Especificos							■																												
5. Desarrollo de Requerimientos Especificos											■																								
6. Implantacion del Sistema												■																							
6.1 Definicion de Usuarios y Perfiles												■																							
6.2 Captura de Maestros													■																						
6.3 Captura de Saldos Iniciales														■																					
7. Parametrizacion														■																					
8. Formacion														■																					
9. Pruebas														■																					
10. Ajustes														■																					
11. Puesta en Produccion														■																					
12. Cierre de Proyecto														■																					

7.3 PLAN DE RECURSOS

		Proyectos a Desarrollar			
		CRM	Help Desk	Sofinces 100% Cal. Estr.	Sol. E-Busines
Plan de Recursos	R. Humano	Jefe de pruebas y soporte técnico Gerente Comercial Gerente de TI Consultor	Coordinador de soporte Operativo Gerente de TI Consultor Desarrollador Externo	Coordinador de Calidad Jefe de Calidad Consultor/Auditor Formadores Documentador Auditor	Gerente de TI Consultor Desarrollador
	R. Tecnológico	Servidor Conexión a Internet superior 500 kbps	Servidor Conexión a Internet superior 500 kbps	Se requiere un PC y una Impresora que realice impresiones en tabloide	Se requiere un PC y una Impresora
	R. Metodológicos	La metodología PMI para desarrollar el proyecto y el Modelo de Desarrollo Evolutivo	La metodología PMI para desarrollar el proyecto y el Modelo de Desarrollo Evolutivo	Ciclo PHVA, Enfoque ISO 9001 Versión 2000, ISO 9000-3, Normas sectoriales aplicables, Reingeniería de Procesos, Gestión de Riesgos.	Ciclo PHVA, Enfoque ISO 9001 Versión 2000, ISO 9000-3, Normas sectoriales aplicables, Reingeniería de Procesos, Gestión de Riesgos.
	R. Financieros	400 dolares costo de la inversion		50 Millones de Pesos	

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Planeación Estratégica realizada a Soluciones Informáticas de Control Escolar, se constituye en un derrotero que guiara la organización hacia su norte fijado.

Durante la realización de la planeación se encontraron algunos aspectos interesantes sobre todo en lo relacionado con el enfoque de la organización, en esta parte se evidencio que –SOLINCES- cuenta con una identidad clara y una cultura bien definida, prueba de ello son los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a sus miembros. Así mismo se logro identificar algunos temas sobre los cuales debe trabajarse como es la falta de coherencia entre lo que se quiere ser y las acciones que se están adoptando para ello.

El resultado del análisis DOFA es muestra de lo expuesto anteriormente, un gran numero de debilidades frente a un reducido número de fortalezas. Lo importante es que de este ejercicio resultaron unos proyectos que apuntan a corregir el camino hacia la meta fijada.

No obstante debe tenerse presente que de nada sirve cuan elaborada ha sido una Planeación Estratégica si no se asume con disciplina el paso de la ejecución. No quiere decir esto que la organización debe salir a ejecutar la Planeación de manera rígida o ciega ya que esta es susceptible de ajustarse sobre la marcha de acuerdo a como se vayan dando los hechos al interior y en su entorno, siempre y cuando esos ajustes se mantengan contextualizados con el objetivo establecido por SOLINCES.

Por la visión de Soluciones Informáticas de Control Escolar este trabajo debe entenderse como un punto de partida para alcanzar las best

practices del sector. Algunos puntos muy precisos sobre los que hay que trabajar de aquí en adelante son la priorización de los proyectos luego de esto es necesario definirle a cada uno de ellos su respectivo Plan de Actividades, de Recursos y Cronograma. Finalmente para efectos de poder medirlos se requiere establecerles indicadores que faciliten el seguimiento y aseguren la consecución de los objetivos trazados para cada proyecto.

9. BIBLIOGRAFÍA - WEBGRAFÍA

- <http://www.unal.edu.co/dnic/general/documentacion.php>, 27 de Julio de 2007, Como elaborar de políticas.
- <http://images.google.com.co/images?hl=es&q=mapa%20de%20procesos&ie=UTF-8&oe=UTF-8&sa=N&tab=di>. 29 de Julio de 2007, Ejemplos sobre Mapa de Procesos.
- <http://mx.geocities.com/calidadiso9000mx>, 29/07/2007, Norma ISO 9000, pasos para implementarla.
- <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num7/art14.htm>, 15/07/2007, Planeación Estratégica.
- <http://www.monografias.com/trabajos14/estrategiacrm/estrategiacrm.shtml#PROCESO>, 28/07/2007, Proceso de Implementación CRM
- <http://www.sun.com/servicelist/ss/jdshelpdesk-cl-sp-20050408.pdf>, 29/07/2007, Servicio de Soporte Técnico
- <http://cdiserver.mba-sil.edu.pe/mbapage/cdi/BoletinesElectronicos/Medio%20Empresari>

al/6%20n63%20ene-feb.05/tecnologia_help.htm,
Implementación del Help Desk o Mesa de Ayuda

29/07/2007,

- http://www.contactforum.com.mx/cforum_bmejor.php?id=615,
29/07/2007, Implementación Exitosa de un CRM
- CAÑON Villamil Maximiliano, PROSPECTIVA TECNOLÓGICA –
LA CONSTRUCCIÓN DEL FUTURO, Ed. UNAD primera Edición,
2002
- GARZON Castrillon Manuel Alfonso, PLANEACION
ESTRATEGICA, Ed. UNAD, Segunda edición, 2000
- SERNA Gómez Humberto, GERENCIA ESTRATEGICA -
PLANEACION DE LA GESTION – TEORIA Y METODOLOGIA, 3R
Editores, Quinta edición, 1997

10. ANEXOS

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
FORTALEZAS	POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO OFICIAL DE LA COSTA NORTE DEL PAIS	Aprovechar que ya se tiene un mercado cautivo para mantenerlo y utilizarlo de referente para captar nuevos clientes.	Mostrar las experiencias significativas que se han alcanzado en esta región, con el fin que otras regiones lo tomen como solución y el MEN también lo tome en cuenta, ante una eventual unificación.		Cada vez que se produzcan cambios en municipios usuarios de las soluciones, dar un informe técnico-histórico a los nuevos gobernantes sobre la evolución en TI del sector educativo y lo que se podría hacer.
	ESPECIALIZACION EN EL SECTOR DE LA EDUCACION DESDE PREESCOLAR HASTA LA MEDIA	A mayor grado de especialización, habrá mayor exigencia para quienes intenten ingresar al mercado.	Con un gran nivel de especialización el gobierno podría reconocer la organización como expertos ante una eventual unificación.		Mostrarse como una organización especialista en el sector de la educación, apoyada en medios especializados y por canales estratégicos.

FA		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
FORTALEZAS	POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO OFICIAL DE LA COSTA NORTE DEL PAIS	Entregar permanentemente innovaciones a los clientes y mantener un nivel de satisfacción alto.	Destacar los logros obtenidos con los proyectos ya realizados y la importancia de darle continuidad antes que iniciar un nuevo proceso. Propiciando que las decisiones estén basadas en gran medida en aspectos técnicos.	Darles a conocer a usuarios y directivos de las organizaciones que hacen uso de las soluciones, la importancia de contar con el Internet, mostrándoles casos de éxitos y las ventajas de utilizar el MSN.	Iniciar una campaña con los clientes donde se les muestre de manera puntual y de acuerdo al perfil de los usuarios los beneficios que obtienen con las soluciones
	ESPECIALIZACION EN EL SECTOR DE LA EDUCACION DESDE PREESCOLAR HASTA LA MEDIA	Comprometerse con la permanente generación de elementos diferenciadores que agreguen valor a las organizaciones.	Hacernos muy fuertes en los aspectos técnicos y tecnológicos para que lo político este alineado con estos.		

<h1>FA</h1>		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
FORTALEZAS	CAPACIDAD DE ADAPTACION ANTE LA NECESIDAD DE CAMBIO	Realizar ejercicios donde se simule este escenario y como se reaccionaría a tal cambio.	Estar atentos a situaciones de cambio para quedar dentro del posible nuevo ordenamiento.	Ser creativos en la búsqueda de nuevas alternativas para la adquisición de recursos e insumos tecnológicos.	Mantener esa capacidad de re silencia para adaptarse a los cambios que se presenten.
	TALENTO HUMANO JOVEN	Aprovechar la mentalidad abierta que caracteriza a la juventud, para generar nuevas ideas con la finalidad de fortalecer las soluciones y así mantener a raya a los nuevos competidores.			Aprovechar la mentalidad abierta que caracteriza a la juventud, para crear nuevos productos y fortalecer los existentes. De esta manera la organización será más atractiva a la administración de turno.

FA		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
FORTALEZAS	CAPACIDAD DE ADAPTACION ANTE LA NECESIDAD DE CAMBIO	Realizar ejercicios donde se simule este escenario y como se reaccionaria a tal cambio.			
	TALENTO HUMANO JOVEN	Aprovechar la mentalidad abierta que caracteriza a la juventud, para generar nuevas ideas con la finalidad de fortalecer las soluciones y así mantener a raya a los nuevos competidores.	Aprovechar la mentalidad abierta de la juventud, para que tanto los productos nuevos como los existentes sean innovadores tecnológicamente y funcionalmente. Forzando decisiones que trasciendan lo político.		

FA		AMENAZAS
		EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
FORTALEZAS	CAPACIDAD DE ADAPTACION ANTE LA NECESIDAD DE CAMBIO	
	TALENTO HUMANO JOVEN	Desarrollar planes alternos que permitan de una manera rápida integrar a nuevos funcionarios con calidades similares o superiores, dispuestos a vivir la cultura de la organización.

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
FORTALEZAS	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION CON EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION	Aprovechar este compromiso para obtener mas inversión en I + D, que permita hacernos cada día mas fuertes y así restarle oportunidades a los nuevos competidores.	Al mejorar día a día los productos, es posible que el gobierno tenga en cuenta la organización, ante una eventual unificación.		Al mejorar cada día los productos y divulgar sus mejoras, se fuerza a los nuevos gobiernos para que tengan en cuenta la organización en planes de inversión en el sector.
	LA CONCEPCION CLARA QUE SE TIENE DEL CORE BUSINESS (LLEVAMOS SOLUCIONES MAS QUE PAQUETES O SOFTWARES. TRANSFERIMOS LAS MEJORES PRACTICAS DEL SECTOR).	Continuar creciendo en el conocimiento del negocio y su entorno nos permite atenuar la amenaza que resulta de la llegada de competidores internacionales.	Un mayor grado de expertise y la identificación e incorporación de elementos que aporten valor a los procesos harán más posible que la organización sea tomada en cuenta por el MEN en un reordenamiento.		El identificar e incorporar elementos que aporten valor a los procesos dará más posibilidades a que la organización sea tomada en cuenta por las nuevas administraciones.

		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
FORTALEZAS	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION CON EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION	Aprovechar este compromiso para obtener mas inversión en I + D, que permita a la organización ser cada día mas fuerte y así restarle oportunidades a los nuevos competidores.	Mejorando cada día los productos y divulgando sus mejoras se fuerza a quienes toman la decisión en los gobiernos a priorizar sobre los aspectos funcionales, técnicos y tecnológicos.		
	LA CONCEPCION CLARA QUE SE TIENE DEL CORE BUSINESS (LLEVAMOS SOLUCIONES MAS QUE PAQUETES O SOFTWARES. TRANSFERIMOS LAS MEJORES PRACTICAS DEL SECTOR).	Estar atento permanentemente a las necesidades del mercado para brindarles nuevas soluciones permite atenuar la amenaza que resulta de la llegada de competidores nacionales.	Educar al mercado sobre aspectos relevantes en la toma de decisiones sobre inversión en tecnología para la administración de la educación.		Crear hábitos de consumo por parte de usuarios incluso con necesidades diferentes ya que entre esos mismos usuarios se multiplican el conocimiento, además de dar la posibilidad de ensanchar el mercado.

<h1>FA</h1>		AMENAZAS
		EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
FORTALEZAS	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION CON EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION	Establecer estrategias que fidelicen a los miembros de la organización y que creen entre ella y los funcionarios lazos tan fuertes que trasciendan al tema económico.
	LA CONCEPCION CLARA QUE SE TIENE DEL CORE BUSINESS (LLEVAMOS SOLUCIONES MAS QUE PAQUETES O SOFTWARES. TRANSFERIMOS LAS MEJORES PRACTICAS DEL SECTOR).	

<p style="font-size: 48pt; text-align: center;">FA</p>		AMENAZAS			
		<p>LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES</p>	<p>LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION</p>	<p>LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA</p>	<p>CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">FORTALEZAS</p>	<p>LAS BUENAS RELACIONES EXISTENTES CON ORGANIZACIONES Y EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA</p>	<p>Unir fuerzas con aliados tecnológicos ayuda a contrarrestar la entrada de actores internacionales.</p>	<p>Establecer alianzas estratégicas que permitan acercarse al MEN con soluciones de gran nivel e impacto en la educación</p>	<p>Revisar permanentemente si algún aliado de la organización pueda servir de referido ante las nuevas administraciones.</p>	

<h1>FA</h1>		AMENAZAS			
		<p>INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES</p>	<p>DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS</p>	<p>LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE</p>	<p>EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES</p>
FORTALEZAS	<p>LAS BUENAS RELACIONES EXISTENTES CON ORGANIZACIONES Y EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA</p>	<p>Unir fuerzas con aliados tecnológicos ayuda a contrarrestar la entrada de nuevos competidores</p>	<p>Revisar permanentemente si alguno de los aliados puede ayudar a tener acercamientos con quienes toman las decisiones.</p>		

DA		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	NO SE CUENTA CON UNA VERSION WEB DEL PRODUCTO LIDER DE LA COMPAÑIA	Los productos existentes y los que se produzcan a futuro deben ser desarrollados acorde con la tecnología reinante, en este caso web.	Desarrollar soluciones Web hace mas atractiva a la organización frente a los clientes que requieren soluciones de gran alcance.		Entregar soluciones con tecnología de punta, facilita a la organización permanecer vigente en el mercado del sector oficial
	PRODUCTOS TEMPORADA COMERCIAL REDUCIDA CON MUY	Crear otros productos que puedan comercializarse en diferentes periodos del año, es otra manera de cerrarle el paso a eventuales competidores.	Crear productos con posibilidad de comercialización en diferentes periodos del año, le permite a la organización estar activa comercialmente haciéndola mas visible ante el mercado incluido el MEN		

DA		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
DEBILIDADES	NO SE CUENTA CON UNA VERSION WEB DEL PRODUCTO LIDER DE LA COMPAÑIA	Ofrecer como alternativa tecnología web reduce el espacio para que entren nuevos competidores	Es necesario marcar una gran diferencia tecnológica y funcional para atenuar el riesgo en los procesos de selección donde se participe	Con la tecnología web resulta mas facil acceder a los usuarios para brindarles soporte.	Con una version web se realiza facilmente un diagnostico sobre que tanto provecho sacan los usuarios de las soluciones suministradas, para luego diseñar estrategias que reduzcan la amenaza.
	PRODUCTOS COMERCIAL REDUCIDA CON MUY	Crear otros productos que puedan comercializarse en diferentes periodos del año, es otra manera de cerrarle el paso a eventuales competidores.		En los periodos de baja demanda de algunos productos, ofrecer servicio de consultoría y reentrenamiento en temas como herramientas tecnológicas para soporte.	En esos periodos de baja demanda de algunos productos, ofrecer servicio de consultoría y reentrenamiento a los clientes usuarios.

DA		AMENAZAS
		EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
DEBILIDADES	NO SE CUENTA CON UNA VERSION WEB DEL PRODUCTO LIDER DE LA COMPAÑIA	
	PRODUCTOS TEMPORADA COMERCIAL REDUCIDA CON MUY MUY	Un mayor dinamismo comercial durante todo el año, podría ser una motivación para que los funcionarios se mantengan en la organización.

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	ALTA DEPENDENCIA ECONOMICA DE LA ORGANIZACION EN SU PRODUCTO LIDER	Crear nuevos productos que compartan el liderazgo en la generación de ingresos, es otra manera de reducirle el campo de acción a los competidores y de mantener fidelizado el mercado.	Desarrollar nuevos productos atenúa el impacto que produciría el hecho que el gobierno establezca el uso obligatorio de un sistema, descalificando el uso del actual producto líder de la organización.		Tener una mayor variedad de productos ofrece mas alternativas para atraer a las nuevas administraciones.
	POCA EXPERIENCIA EN DESARROLLOS WEB	Es necesario fortalecerse prontamente para no estar en desventajas con la tecnología ofrecida por los potenciales jugadores nuevos del mercado.			

		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
DEBILIDADES	ALTA DEPENDENCIA ECONOMICA DE LA ORGANIZACION EN SU PRODUCTO LIDER	Crear nuevos productos es una manera de fidelizar el mercado, cerrándole el paso a eventuales competidores.	Tener una mayor variedad de productos ofrece mas posibilidades de competir con soluciones que no tengan a su alcance los competidores con alianzas políticas.		
	POCA EXPERIENCIA EN DESARROLLOS WEB	Es necesario fortalecerse prontamente para no estar en desventajas con la tecnología ofrecida por los potenciales jugadores nuevos del mercado.			

DA		AMENAZAS
		EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
DEBILIDADES	ALTA DEPENDENCIA ECONOMICA DE LA ORGANIZACION EN SU PRODUCTO LIDER	Contar con varias fuentes generadoras de ingresos transmiten confianza en el futuro economico de la organización, atenuando la amenaza de deserción por incertidumbre económica.
	POCA EXPERIENCIA EN DESARROLLOS WEB	Entrenar a quienes su rol les exija dominio de herramientas para desarrollo web, asegurando la retribución y aplicación del conocimiento adquirido, en favor de la organización.

		AMENAZAS	
		DA	LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES
DEBILIDADES	REDUCIDO RECURSO HUMANO EN EL AREA DE INGENIERIA DE SOFTWARE	Fortalecer este área ya que gran parte del core business se concentra aquí, esto debe reflejarse en mas y mejores resultados al igual a estar preparada la organización para enfrentar a otros competidores.	Fortalecer este área ya que gran parte del core business se concentra aquí, esto debe reflejarse en mas y mejores resultados y nos ayudara a estar preparados para enfrentar a otros competidores.
	NO MANEJO DEL INGLES		

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	ALTA CONCENTRACION DE CLIENTES EN EL SECTOR OFICIAL	Ampliar la presencia en el sector privado reduciria el campo de accion para potenciales competidores, haciendo menos atractiva la posibilidad de incursion.			Con mas presencia en el sector privado se reduce la dependencia del sector oficial y por lo tanto se atenuaria el impacto de los cambios politicos sobre la organización.
	NO PRESENCIA EN EL INTERIOR DEL PAIS	Ampliar la presencia a otras regiones del país, reduce el campo de accion para potenciales competidores, haciendo menos atractiva la posibilidad de incursion en el país.	Tener mayor presencia en el país, hace mas visible a la organización ante el MEN, posibilitando que sea tomada en cuenta ante una eventual unificacion del sistema de informacion para el sector.	La ampliacion del mercado debe generar mayor liquidez para invertir, esta sería una manera de atenuar la amenaza de incremento del dolar.	

		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
DEBILIDADES	ALTA CONCENTRACION DE CLIENTES EN EL SECTOR OFICIAL	Ampliar la presencia en el sector privado reduciria el campo de accion para potenciales competidores, haciendo menos atractiva la posibilidad de incursion.			
	NO PRESENCIA EN EL INTERIOR DEL PAIS	Ampliar la presencia a otras regiones del país, hace menos atractivo al mercado para quienes evaluen la posibilidad de incursionar como competidores.			

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DESDE UNA CIUDAD DE NIVEL INTERMEDIO	Con una mejor ubicacion geografica en el contexto nacional se evita ceder ventajas competitivas a eventuales competidores ademas de facilitar el desarrollo de la estrategia comercial.	El tener presencia en una ciudad de primer nivel como Bogota, acerca la organización al MEN para estar atentos a una eventual negociacion de caracter nacional.		
	BAJO GRADO DE MADUREZ TECNOLÓGICA DE LA ORGANIZACION	Hay que prepararse tecnologicamente para no otorgar ventajas a eventuales competidores. Entre mas tecnificacion habra menor interes para la creacion de nuevos competidores.	El no tener un adecuado grado de madurez tecnológica, hace a la organización menos atractiva para ser tenidos en cuenta en proyectos de alcance nacional.	Aprovechar cuando el dolar presente caída para evaluar la posibilidad de adquirir tecnología en ese momento y asi atenuar esta debilidad	Tener un alto grado de madurez tecnologico podria ser un argumento para que la organización se mantenga vigente en los momentos de cambio

		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
DEBILIDADES	EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DESDE UNA CIUDAD DE NIVEL INTERMEDIO	Con una mejor ubicacion geografica en el contexto nacional se evita ceder ventajas competitivas a eventuales competidores ademas de facilitar el desarrollo de la estrategia comercial.			
	BAJO GRADO DE MADUREZ TECNOLÓGICA DE LA ORGANIZACION	Hay que prepararse tecnológicamente para no otorgar ventajas a eventuales competidores. Entre mas tecnificación habra menor interes para la creacion de nuevos competidores.	Conseguir un alto grado de madurez tecnologico e influenciar en las decisiones para que se priorice en este aspecto antes que en el politico	Incluir mas tecnología en el proceso de soporte a clientes facilita la capacitacion a estos en las herramientas de colaboracion existentes o las nuevas que se implanten	Utilizar las herramientas tecnologicas para divulgar e impulsar la optimizacion en el manejo de las soluciones que ofrece la organización

DA		AMENAZAS
		EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
DEBILIDADES	EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DESDE UNA CIUDAD DE NIVEL INTERMEDIO	
	BAJO GRADO DE MADUREZ TECNOLÓGICA DE LA ORGANIZACION	Lograr un alto grado de madurez tecnológica podría ser una motivación para que los funcionarios se mantengan en la organización.

DA		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	LA AUSENCIA DE PROCESOS NORMALIZADOS	Con procesos normalizados y debidamente documentados se es mas competitivo y se otorgan menos ventajas.	Contar con procesos certificados hace mas facil que el MEN tenga en cuenta la organización al momento de seleccionar proveedores de TI.		Contar con procesos certificados hace mas facil que las diferentes administraciones publicas tengan en cuenta la organización al momento de seleccionar proveedores de TI.
	EL AREA FISICA DEL QUE SE DISPONE NO ES EL ADECUADO				

DA		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
DEBILIDADES	LA AUSENCIA DE PROCESOS NORMALIZADOS	Con procesos normalizados y debidamente documentados se es mas competitivo y se otorgan menos ventajas.	Certificar los procesos de la organización e influenciar en las decisiones del sector oficial para que ademas del componente politico se evalúe que los proveedores cuenten con certificación.		
	EL AREA FISICA DEL QUE SE DISPONE NO ES EL ADECUADO				

DA		AMENAZAS
		EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
DEBILIDADES	LA AUSENCIA DE PROCESOS NORMALIZADOS	Es necesario normalizar los diferentes procesos para que el conocimiento relacionado con ellos mismos se documente y quede en la organización y no se vaya con las personas.
	EL AREA FISICA DEL QUE SE DISPONE NO ES EL ADECUADO	Disponer de un area locativa con condiciones optimas podria ser una motivacion para que los funcionarios se mantengan en la organización.

DA		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	UBICACION POCO ESTRATEGICA DE LA OFICINA EN LA CIUDAD	Con una mejor ubicacion geografica en el contexto local se evita ceder ventajas competitivas a eventuales competidores ademas de facilitar el desarrollo de la estrategia comercial.			
	NO EXISTEN POLITICAS PARA SALVAGUARDAR LA INFORMACION				

DA		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
DEBILIDADES	UBICACION POCO ESTRATEGICA DE LA OFICINA EN LA CIUDAD	Con una mejor ubicacion geografica en el contexto local se evita ceder ventajas competitivas a eventuales competidores ademas de facilitar el desarrollo de la estrategia comercial.			
	NO EXISTEN POLITICAS PARA SALVAGUARDAR LA INFORMACION				Se requiere reducir el riesgo de que la informacion de la organizacion y la propiedad intelectual se pierda con el retiro de funcionarios.

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	LOS PRODUCTOS DESARROLLADOS ACTUALMENTE SON POCO PARAMETRIZABLES	Es necesario que la organización se fortalezca en diferentes aspectos incluido el tecnico y funcional, esto con el fin de reducirle el campo de accion a eventuales competidores.	Agregar características diferenciadoras, como la parametrizabilidad en los productos desarrollados. Esto con el fin que exista otra razon para ser tenidos en cuenta por el MEN en proyectos de cobertura nacional.		
	LA NO EXISTENCIA DE UN PROCEDIMIENTO EFICIENTE PARA RELIZAR MEJORAS Y ACTUALIZACIONES A LOS CLIENTES	Si se es eficiente atendiendo a los actuales clientes, se tendra mas disponibilidad para abordar nuevos clientes y los competidores tendran menos espacio para jugar.	Un manejo eficiente de los clientes actuales nos otorgaria credibilidad ante el MEN en una eventual negociaciom nacional.		

		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
DEBILIDADES	LOS PRODUCTOS DESARROLLADOS ACTUALMENTE SON POCO PARAMETRIZABLES	Es necesario que la organización se fortalezca en diferentes aspectos incluido el tecnico y funcional, esto con el fin de reducirle posibilidades a eventuales competidores.			
	LA NO EXISTENCIA DE UN PROCEDIMIENTO EFICIENTE PARA RELIZAR MEJORAS Y ACTUALIZACIONES A LOS CLIENTES	Si se es eficiente atendiendo los clientes actuales, se tendra mas disponibilidad para abordar a otros nuevos al tiempo que se les dejara menos espacio a otros competidores.		Promover que los clientes usuarios tengan mas dominio de las herramientas tecnologicas para soporte y luego apoyados en soluciones e-business ofrecer actualizaciones y mejoras via web	

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA ESTRUCTURA COMERCIAL	Construir una solida red de comercializacion que llene los espacios existentes. Esto le resta posibilidades de juego a potenciales competidores.	Una mejor estructura de comercializacion debe dar como resultado la ampliacion de clientes, haciendo mas visible y atractiva la organización en un proyecto nacional.		Un mayor numero de personas en la labor comercial amplia las posibilidades de estar relacionados con los nuevos administradores resultantes de procesos de cambio.
	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA Y CAPACITADA RED DE SOPORTES	Construir una solida red de soporte que llene los espacios existentes. Esto le resta posibilidades de juego a potenciales competidores.	Una mejor red de soporte da como resultado un nivel de satisfaccion mas alto en los clientes, generando confianza en el mercado para que tenga en cuenta la organización en proyectos nacionales		

		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL POCO APROVECHAMIENTO POR PARTE DE LOS CLIENTES USUARIOS, DE LOS BENEFICIOS QUE BRINDAN LAS SOLUCIONES
DEBILIDADES	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA ESTRUCTURA COMERCIAL	Construir una sólida red de comercialización que llene los espacios existentes. Esto le resta posibilidades de juego a potenciales competidores.	Un mayor numero de personas en la labor comercial amplia las posibilidades de tener aproximacion con quienes toman las decisiones.		El contar con mas recurso comercial puede impulsar el aprovechamiento de los productos por parte del mercado, a partir de una estrategia de postventa.
	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA Y CAPACITADA RED DE SOPORTES	Construir una solida red de soporte que llene los espacios existentes. Esto le resta posibilidades de juego a potenciales competidores.	Una adecuada red de soporte podría ser un elemento de juicio con mucho peso para disminuir la amenaza de que las decisiones se reduzcan al tema político.	una adecuada red de soporte ayudaría a elevar el nivel de competencias en la utilización de las herramientas de apoyo para soporte.	El contar con mas recurso humano en soporte puede impulsar el aprovechamiento de los productos por parte del mercado, a partir de una estrategia de postventa.

DA		AMENAZAS
		EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
DEBILIDADES	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA ESTRUCTURA COMERCIAL	Una adecuada estructura comercial podría ser una motivación que genere confianza para que los funcionarios se mantengan en la organización.
	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA Y CAPACITADA RED DE SOPORTES	Una adecuada red de soporte podría ser una motivación para generar confianza en los funcionarios y así se mantengan en la organización.

		AMENAZAS			
		LA LLEGADA DE COMPETIDORES EXTRANJEROS CON LA APERTURA DE LOS MERCADOS INTERNACIONALES	LA POSIBILIDAD QUE EL GOBIERNO ESTABLEZCA UNA HERRAMIENTA UNICA EN LA EDUCACION	LA RELACION EXISTENTE ENTRE EL DOLAR Y LA ADQUICISION DE TECNOLOGIA	CAMBIOS DE GOBERNANTES O ADMINISTRADORES EN EL SECTOR OFICIAL
DEBILIDADES	LA DEPENDENCIA POR LA CONCENTRACION DE CONOCIMIENTO EN LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LOS DESARROLLOS.	Desarrollar las best practices en documentación y flujo de información de los desarrollos realizados genera mas credibilidad ante el mercado, haciendo mas competitiva a la organización.	Con una estrategia donde el conocimiento fluya y no se concentre se podrá transmitir confianza al MEN para tener en cuenta a la organización en proyectos de orden nacional.		Tener una estrategia donde el conocimiento fluya y no se concentre brinda otro elemento de juicio para que las administraciones consideren viable contratar con la organización.
	LA DEPENDENCIA POR LA CONCENTRACION DEL CONOCIMIENTO SOBRE LA GESTION COMERCIAL EN QUIENES LA REALIZAN.	Dejar evidencia de la gestión comercial realizada facilita que otros miembros de la organización retomen y/o evalúen el trabajo realizado, haciendo mas competitiva la organización.			

		AMENAZAS			
		INCURSION DE NUEVOS COMPETIDORES NACIONALES	DECISIONES EN EL MERCADO DEL SECTOR OFICIAL, BASADAS EN ASPECTOS POLITICOS	LOS CLIENTES USUARIOS TIENEN POCO DOMINIO DE LAS HERRAMIENTAS DE COLABORACION UTILIZADAS PARA SOPORTE	EL RETIRO DE FUNCIONARIOS FORMADOS E INTEGRADOS A LA CULTURA DE LA ORGANIZACION
DEBILIDADES	LA DEPENDENCIA POR LA CONCENTRACION DE CONOCIMIENTO EN LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LOS DESARROLLOS.	Desarrollar las best practices en documentación y flujo de información de los desarrollos realizados genera mas credibilidad ante el mercado, haciendo mas competitiva a la organización.	Reducir la concentración del conocimiento y basados en esto motivar a quienes toman las decisiones para que valoren este aspecto como garantía de continuidad en el mercado		Documentar los desarrollos realizados para reducir el riesgo que el conocimiento se pierda.
	LA DEPENDENCIA POR LA CONCENTRACION DEL CONOCIMIENTO SOBRE LA GESTION COMERCIAL EN QUIENES LA REALIZAN.	Dejar evidencia de la gestión comercial realizada facilita que otros miembros de la organización retomen y/o avalúen el trabajo realizado, haciendo mas competitiva la organización.			Documentar las gestiones realizadas para reducir el riesgo que se pierdan los avances obtenidos bien sea en la preventa, venta o postventa.

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	NO SE CUENTA CON UNA VERSION WEB DEL PRODUCTO LIDER DE LA COMPAÑIA	Aprovechar que aun estamos a tiempo por la poca competencia, para llevar nuestros productos a la versión Web.	Esta oportunidad brinda la posibilidad de hacer un diseño y desarrollo Web, que apunte al posible nuevo modelo propuesto por el plan decenal.	Seleccionar de las opciones existentes en materia de aplicaciones para diseño y desarrollo Web la alternativa más ventajosa.	Aprovechar las alianzas tecnológicas potenciales para fortalecer los nuevos desarrollos con los aportes de estos.
	PRODUCTOS TEMPORADA COMERCIAL REDUCIDA CON MUY	Desarrollar productos que se comercialicen en temporadas bajas ayuda a tener una regularidad comercial en todo el año y permite mantener distante a la competencia al llenar los espacios existentes.	Identificar que oportunidades trae el nuevo plan decenal de educación para desarrollar nuevos productos que tengan un periodo comercial más regular durante todo el año.		

<h1>DO</h1>		OPORTUNIDADES	
		LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
DEBILIDADES	NO SE CUENTA CON UNA VERSION WEB DEL PRODUCTO LIDER DE LA COMPAÑIA		
	PRODUCTOS TEMPORADA COMERCIAL REDUCIDA CON MUY	Desarrollar nuevas soluciones que satisfagan los intereses de la creciente cultura informática en el sector de la educación y que permitan tener mas regularidad en las ventas durante todo el año.	Desarrollar productos que satisfagan necesidades en mercados internacionales y propicien que la actividad comercial tenga mayor regularidad durante el año.

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	ALTA DEPENDENCIA ECONOMICA DE LA ORGANIZACION EN SU PRODUCTO LIDER	Desarrollar mas productos con alto potencial de comercialización reduce la dependencia económica de un solo producto y permite mantener distante a la competencia al llenar los espacios existentes.	Identificar que oportunidades trae el nuevo plan decenal de educación para desarrollar nuevos productos que reduzcan la dependencia económica de un solo producto.		
	POCA EXPERIENCIA EN DESARROLLOS WEB			Entrenar al personal de Ingeniería de Software en herramientas de desarrollo Web novedosas que cumplan con los criterios de confiabilidad, seguridad, eficiencia, portabilidad y adaptabilidad.	Establecer relaciones con el personal del área de Ing. de Software en empresas aliadas con experiencia en soluciones Web, para fortalecer los futuros desarrollos.

<h1>DO</h1>		OPORTUNIDADES	
		LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
DEBILIDADES	ALTA DEPENDENCIA ECONOMICA DE LA ORGANIZACION EN SU PRODUCTO LIDER	Desarrollar nuevas soluciones que satisfagan la creciente cultura informática en el sector de la educación y que permitan reducir la dependencia económica de un solo producto.	Desarrollar productos que satisfagan necesidades en mercados internacionales y que se constituyan en alternativa generadora de ingresos permanentes.
	POCA EXPERIENCIA EN DESARROLLOS WEB		

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	ALTA CONCENTRACION DE CLIENTES EN EL SECTOR OFICIAL	Brinda la oportunidad de cubrir el mercado del sector privado reduciendo la dependencia del oficial	Incorporar los posibles cambios del plan decenal de educación en nuestros productos nos brinda la oportunidad de atraer el mercado del sector privado		Capitalizar las relaciones que tengan los aliados con el mercado no oficial para incursionar sobre este
	NO PRESENCIA EN EL INTERIOR DEL PAIS	Llenar los espacios existentes en otras zonas del país diferentes la costa norte, aprovechando que no existe una competencia especializada para salir.	El nuevo plan decenal de educación, implementado en las soluciones ofrecidas, se constituye en un argumento para lograr penetrar en otras regiones del país.	Como estrategia para ampliar la presencia a otras regiones del país se sugiere agregarle un alto contenido tecnológico de avanzada a las soluciones ofrecidas.	Capitalizar las relaciones y fortalezas que tengan los aliados en regiones diferentes de la costa para incursionar sobre estas

<h1>DO</h1>		OPORTUNIDADES	
		LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
DEBILIDADES	ALTA CONCENTRACION DE CLIENTES EN EL SECTOR OFICIAL		
	NO PRESENCIA EN EL INTERIOR DEL PAIS	Brinda la posibilidad de llegar a nuevos mercados por el incremento en las demandas de soluciones tecnológicas	

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DESDE UNA CIUDAD DE NIVEL INTERMEDIO	La poca competencia especializada hace más fácil ubicar el centro de desarrollo de la estrategia comercial en una ciudad capital de primer nivel desde donde se pueda irrigar al país.		Brinda la posibilidad de llegar a nuevos mercados utilizando herramientas de apoyo tecnológico	Contar con aliados estratégicos en una ciudad principal podría permitir que la organización se apalanque en un principio.
	BAJO GRADO DE MADUREZ TECNOLÓGICA DE LA ORGANIZACION			Facilita la implementación de soluciones tecnológicas existentes, ayudando a elevar el grado de madurez tecnológica	Atraer empresas de base tecnológica para establecer convenios que nos permitan obtener las best practices de estos en materia tecnológica

<h1>DO</h1>		OPORTUNIDADES	
		LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
DEBILIDADES	EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA COMERCIAL DESDE UNA CIUDAD DE NIVEL INTERMEDIO		
	BAJO GRADO DE MADUREZ TECNOLÓGICA DE LA ORGANIZACION		Con la llegada de los TLC's no solo se abre la oportunidad de vender a otros mercados, si no también de comprar tecnología a precios mas razonables producto de la apertura de los mercados.

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	LA AUSENCIA DE PROCESOS NORMALIZADOS			La adquisición de tecnología disponible podría facilitar la normalización de algunos procesos	Realizar alianzas con empresas de base tecnológica, pueden servir de apoyo al momento de normalizar los procesos por medio del aporte y experiencia en el tema
	UBICACION POCO ESTRATEGICA DE LA OFICINA EN LA CIUDAD				Las alianzas pueden facilitar la reubicación de la oficina principal a un lugar mas estratégico dentro de la ciudad adquiriendo conjuntamente oficinas que cumplan con estas características

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	NO EXISTEN POLITICAS PARA SALVAGUARDAR LA INFORMACION			Se podría establecer políticas apoyadas en aspectos tecnológicos que faciliten y fortalezcan la seguridad de la información	Realizar alianzas con empresas de base tecnológica, sirve de apoyo para conocer las best practices aplicadas por ellos para proteger la información.
	LOS PRODUCTOS DESARROLLADOS ACTUALMENTE SON POCO PARAMETRIZABLES		Los posibles nuevos lineamientos abren la oportunidad de que los nuevos desarrollos tengan como característica la parametrización.	La disposición de tecnología permite analizar que productos orientados a la ingeniería de software poseen las condiciones de parametrización requeridas para el desarrollo de las soluciones.	Realizar alianzas con empresas dedicadas a la ingeniería de software, sirve de apoyo para conocer las best practices aplicadas por ellas para hacer mas parametrizables sus productos.

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	LA NO EXISTENCIA DE UN PROCEDIMIENTO EFICIENTE PARA RELIZAR MEJORAS Y ACTUALIZACIONES A LOS CLIENTES EXISTENTES	El no contar con competencia especializada ofrece aun la oportunidad de mejorar los procesos de actualización a clientes. Se hace necesario que se tomen medidas al respecto antes que resulte mas apremiante		Permite utilizar herramientas tecnológicas que sirvan de apoyo al momento de aplicar un procedimiento para mejoras y actualizaciones	Realizar alianzas con empresas dedicadas a la ingeniería de software, sirve de apoyo para conocer las best practices aplicadas por ellas para implementar las mejoras y actualizaciones a sus productos.
	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA ESTRUCTURA COMERCIAL	Permite construir con cierto compás de espera una red comercial con mas probabilidad de éxito, ya que hay mucho mercado dispuesto a adquirir las soluciones que se ofrecen		Aprovechar la tecnología disponible para involucrar soluciones de e-business como apoyo a la labor comercial.	Realizar alianzas con empresas que comercialicen software especializado, sirve de apoyo para conocer las best practices aplicadas por ellas.

		OPORTUNIDADES	
		LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
DEBILIDADES	LA NO EXISTENCIA DE UN PROCEDIMIENTO EFICIENTE PARA RELIZAR MEJORAS Y ACTUALIZACIONES A LOS CLIENTES EXISTENTES	Ante una cultura informática más sólida en el sector de la educación será posible colocar del lado de los usuarios la implementación de actualizaciones y mejoras a las aplicaciones.	
	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA ESTRUCTURA COMERCIAL		

		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLOGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA Y CAPACITADA RED DE SOPORTES	La poca competencia especializada otorga cierto tiempo para que se construya prontamente una red de soporte más competente y efectivo.		Se puede solidificar una red de soporte con el apoyo de nuevas tecnologías	Realizar alianzas con empresas que ofrezcan soporte a aplicaciones de software especializado, sirve de apoyo para conocer las best practices aplicadas por ellas.
	LA DEPENDENCIA POR LA CONCENTRACION DE CONOCIMIENTO EN LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LOS DESARROLLOS.	La poca competencia otorga cierto tiempo para normalizar lo concerniente al flujo del conocimiento en los procesos de desarrollo.	La incorporación de los cambios suscitados por el nuevo plan decenal de educación, es una oportunidad para probar la estrategia de documentación y dinamización del conocimiento en el área de desarrollo.	El hardware y software especializado son dos de los componentes que atenuarían la debilidad por la concentración del conocimiento en quienes pertenecen al área de ingeniería de software.	Las alianzas con empresas de la industria del software, sirven de apoyo para conocer las best practices aplicadas para atenuar la concentración del conocimiento en el área de ingeniería.

<h1>DO</h1>		OPORTUNIDADES	
		LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
DEBILIDADES	NO EXISTENCIA DE UNA ADECUADA Y CAPACITADA RED DE SOPORTES	Ante una cultura informática más sólida en el sector de la educación será más posible colocar del lado de los usuarios la solución de posibles inconvenientes.	
	LA DEPENDENCIA POR LA CONCENTRACION DE CONOCIMIENTO EN LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LOS DESARROLLOS.		

<h1>DO</h1>		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLOGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
DEBILIDADES	LA DEPENDENCIA POR LA CONCENTRACION DEL CONOCIMIENTO SOBRE LA GESTION COMERCIAL EN LA QUIENES REALIZAN.	La poca competencia especializada otorga cierto tiempo para desarrollar un sistema que permita documentar y poner a fluir la inteligencia de mercado que se produce en la gestión comercial.		Es necesario implementar soluciones que apunten a evitar la concentración del conocimiento que se produce en la gestión comercial, apoyándose en la disponibilidad de tecnología en el mercado.	Las alianzas con empresas de la industria del software, sirven de apoyo para conocer las best practices que apuntan a hacer dinámico y no concentrado el conocimiento producido en la gestión comercial.

		OPORTUNIDADES			
FO		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
FORTALEZAS	POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO OFICIAL DE LA COSTA NORTE DEL PAIS	Aprovechar el reconocimiento a nivel de la costa norte para posicionar los productos de la organización en otras regiones			Los potenciales aliados estratégicos sentirán más confianza por el posicionamiento de los productos de la organización en el mercado regional.
	ESPECIALIZACION EN EL SECTOR DE LA EDUCACION DESDE PREESCOLAR HASTA LA MEDIA	Aprovechar la especialización de la organización para cubrir los espacios que brinda la competencia, así se lograría tener mayor cobertura en el territorio nacional y mas facilidad de salir al mercado internacional			Se tendría mucha mas confianza en las empresas aliadas al saber que la organización es especialista en el mercado al que se dirigen las soluciones

FO	OPORTUNIDADES	
	LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
FORTALEZAS	POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO OFICIAL DE LA COSTA NORTE DEL PAIS	
	ESPECIALIZACION EN EL SECTOR DE LA EDUCACION DESDE PREESCOLAR HASTA LA MEDIA	
	Aprovechar el posicionamiento que se tiene en la región para capitalizar el creciente interés del sector de la educación por apoyarse en la tecnología para el desarrollo de las actividades en sus organizaciones.	
	Aprovechar el nivel de especialización para ofrecerle soluciones a esa porción del mercado que aun no trabaja la organización y que esta ávida de tecnología informática para sus procesos.	

FO		OPORTUNIDADES			
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA	DISPOCISION DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA ESTABLECER ALIANZAS
FORTALEZAS	CAPACIDAD DE ADAPTACION ANTE LA NECESIDAD DE CAMBIO		La capacidad de respuesta ante los cambios permitirá desarrollar e implementar rápidamente las modificaciones que plantea el nuevo plan decenal de educación.		Esta cualidad podría hacerle atractiva la organización a aliados tecnológicos para intercambiar conocimientos y experiencias
	TALENTO HUMANO JOVEN		Con esta característica se podría aprovechar la mente abierta de la juventud para asimilar prontamente los cambios que traiga el plan decenal.	Esta característica le brinda a la organización la disponibilidad para utilizar nuevas soluciones tecnológicas	

FO	OPORTUNIDADES	
	<p>LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION</p>	<p>APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S</p>
FORTALEZAS	<p>CAPACIDAD DE ADAPTACION ANTE LA NECESIDAD DE CAMBIO</p>	<p>Esta característica le brinda la facilidad para afrontar las exigencias del nuevo mercado</p>
	<p>TALENTO HUMANO JOVEN</p>	

		OPORTUNIDADES			
		FO	POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	LA CONSTRUCCION DEL NUEVO PLAN DECENAL DE EDUCACION	DISPONIBILIDAD EN EL MERCADO DE TECNOLOGIA AVANZADA
FORTALEZAS	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION CON EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION	Aprovechar el compromiso de la alta dirección para desarrollar estrategias que permitan llenar los espacios existentes en el mercado.	Establecer que recursos se necesitarían para atender los cambios propuestos en el nuevo plan decenal de la educación y solicitar el apoyo de la alta dirección	Facilita que la alta dirección apruebe proyectos de modernización de herramientas	El compromiso de la alta dirección con la organización es un mensaje de confianza a los potenciales aliados estratégicos
	LA CONCEPCION CLARA QUE SE TIENE DEL CORE BUSINESS (LLEVAMOS MAS SOLUCIONES QUE PAQUETES O SOFTWARES. TRANSFERIMOS LAS MEJORES PRACTICAS DEL SECTOR).	La claridad del negocio facilitara abordar los espacios que esta dejando la competencia.			El tener claridad del core business facilitara la identificación de los aliados estratégicos que le interesa a la organización.

<h1>FO</h1>		OPORTUNIDADES	
		<p>LA CRECIENTE CULTURA INFORMATICA EN EL SECTOR DE LA EDUCACION</p>	<p>APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S</p>
FORTALEZAS	<p>COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCION CON EL FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION</p>		<p>Tendrá menos dificultad para ingresar a nuevos mercados si la alta dirección esta comprometida con la organización</p>
	<p>LA CONCEPCION CLARA QUE SE TIENE DEL CORE BUSINES (LLEVAMOS MAS SOLUCIONES QUE PAQUETES O SOFTWARES. TRANSFERIMOS LAS MEJORES PRACTICAS DEL SECTOR).</p>	<p>La claridad del negocio facilitara aprovechar la creciente cultura informática del sector, para ampliar el número de clientes de la organización.</p>	<p>Aprovechar la claridad que se tiene del negocio localmente para estudiar las posibilidades de incursionar en otros países.</p>

FO		OPORTUNIDADES	
		POCA COMPETENCIA ESPECIALIZADA	APERTURA DE NUEVOS MERCADOS POR TLC'S
FORTALEZAS	LAS BUENAS RELACIONES EXISTENTES CON ORGANIZACIONES Y EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA	Creando nuevas oficinas en diferentes zonas del territorio nacional/extranjero aumentando así el área de cobertura de la organización	Apoyándose en aliados internacionales abordar el mercado en otros países.