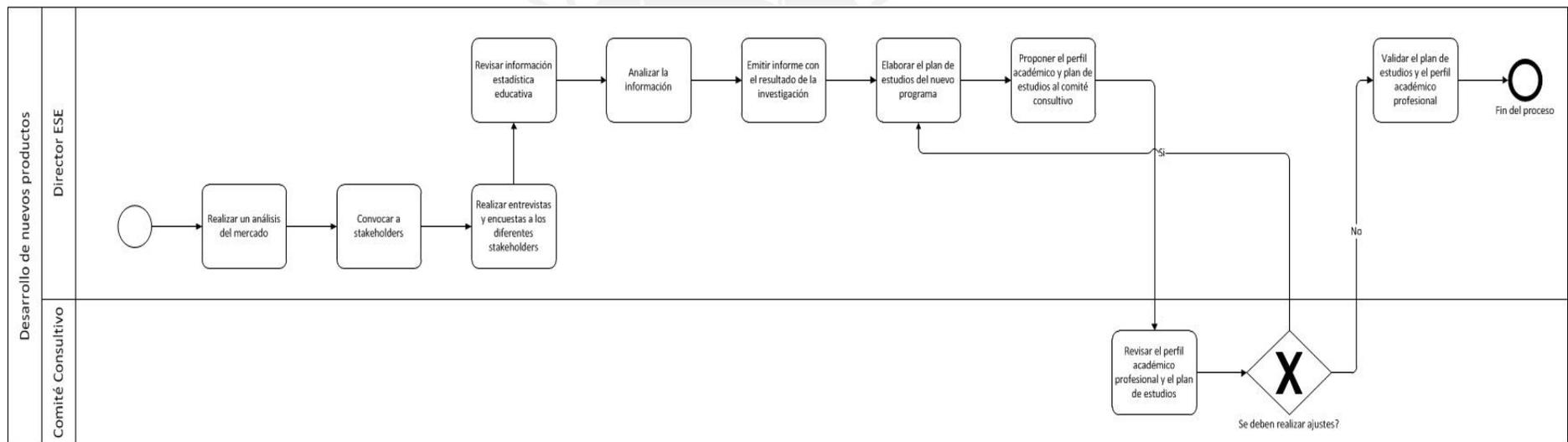


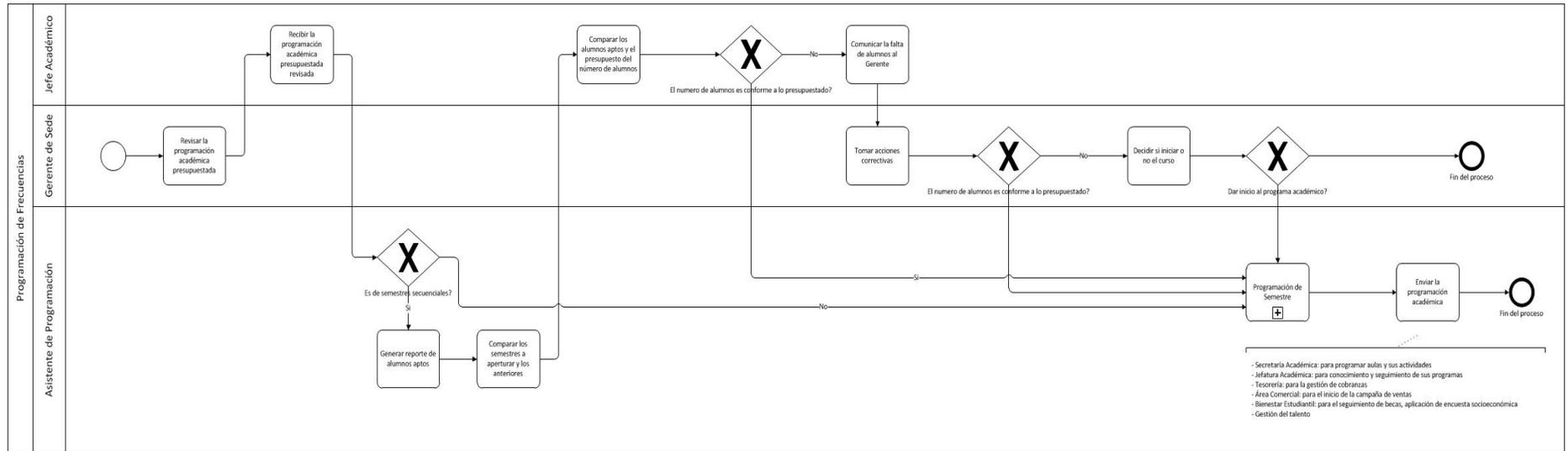
Anexos

1. Diagrama de procesos

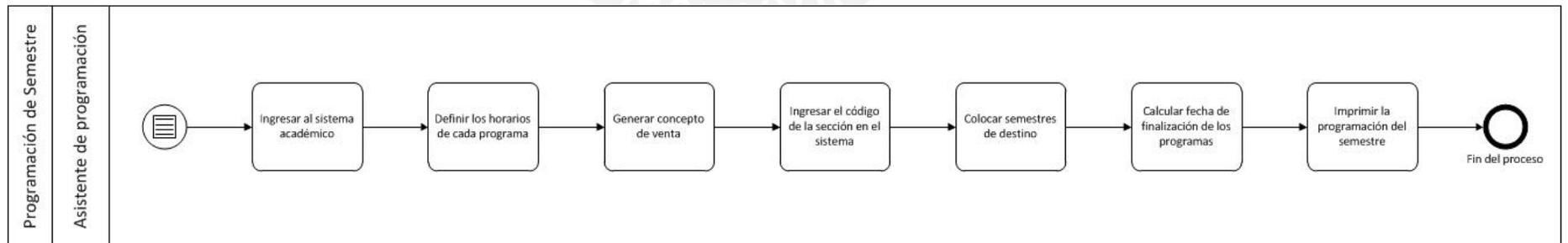
1.1. Proceso de Diseño y Desarrollo de Nuevos Productos



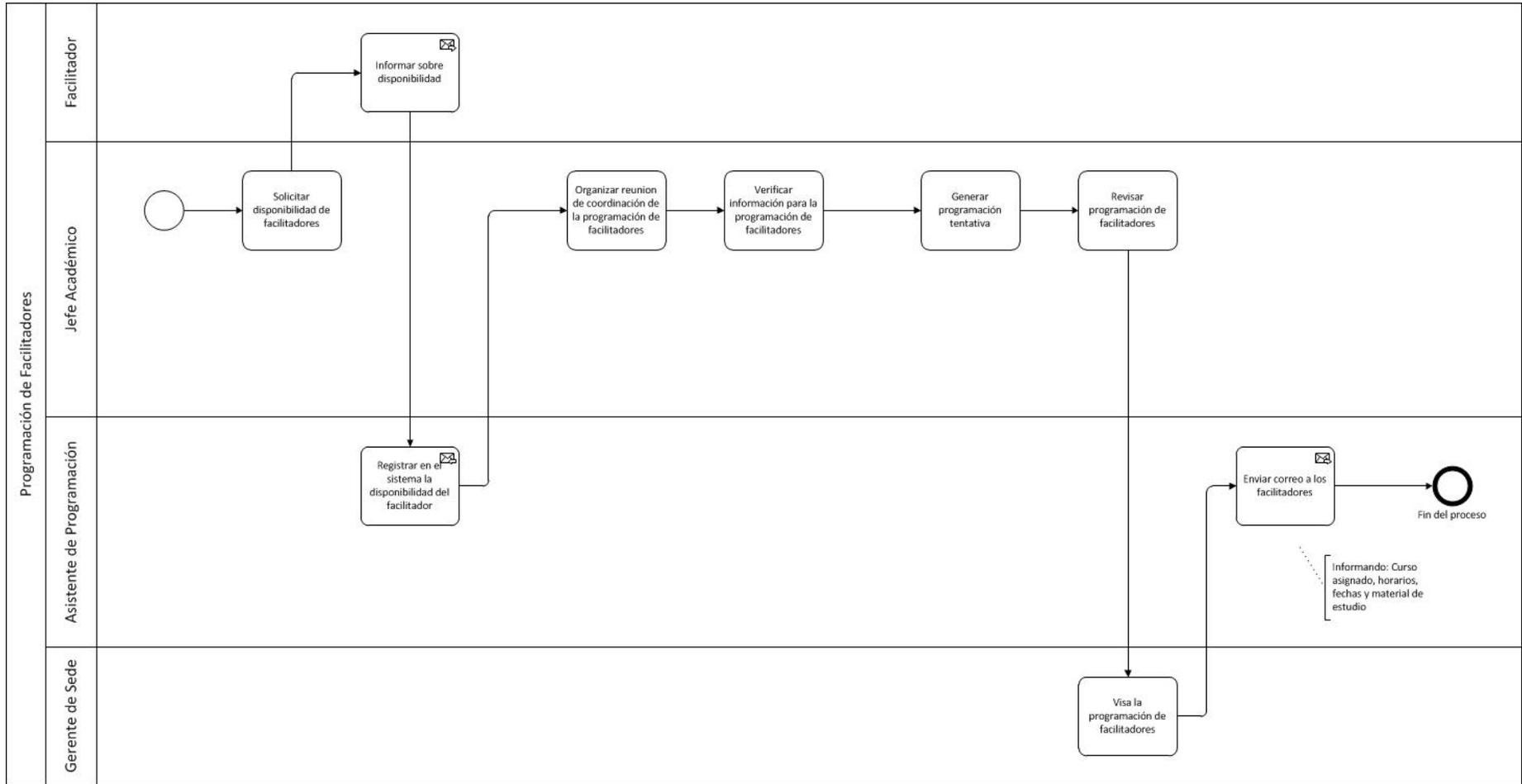
1.2. Proceso de Programación de Frecuencias



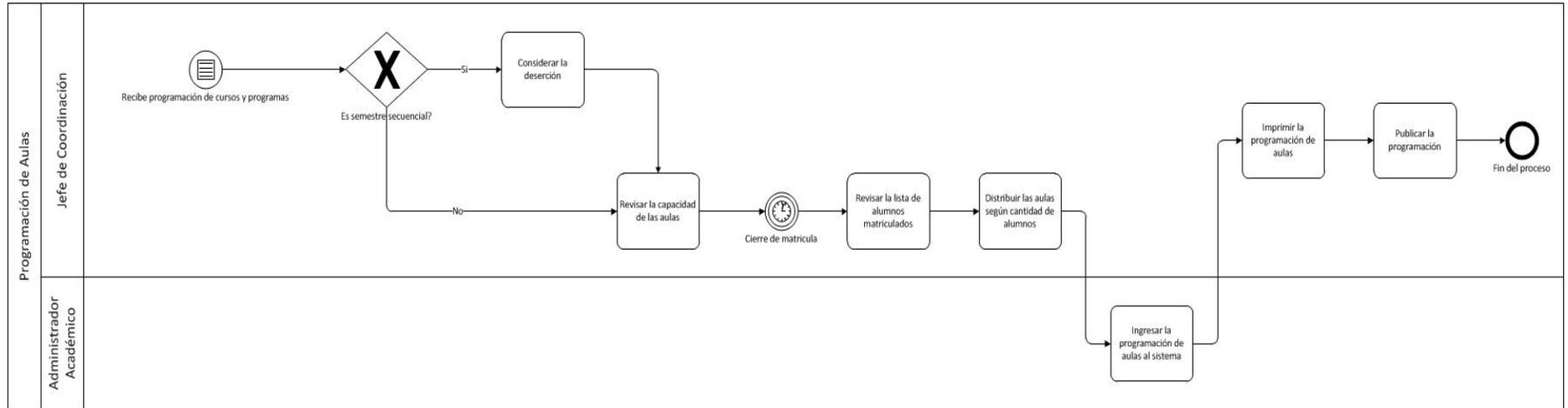
Subproceso “Programación de Semestre”



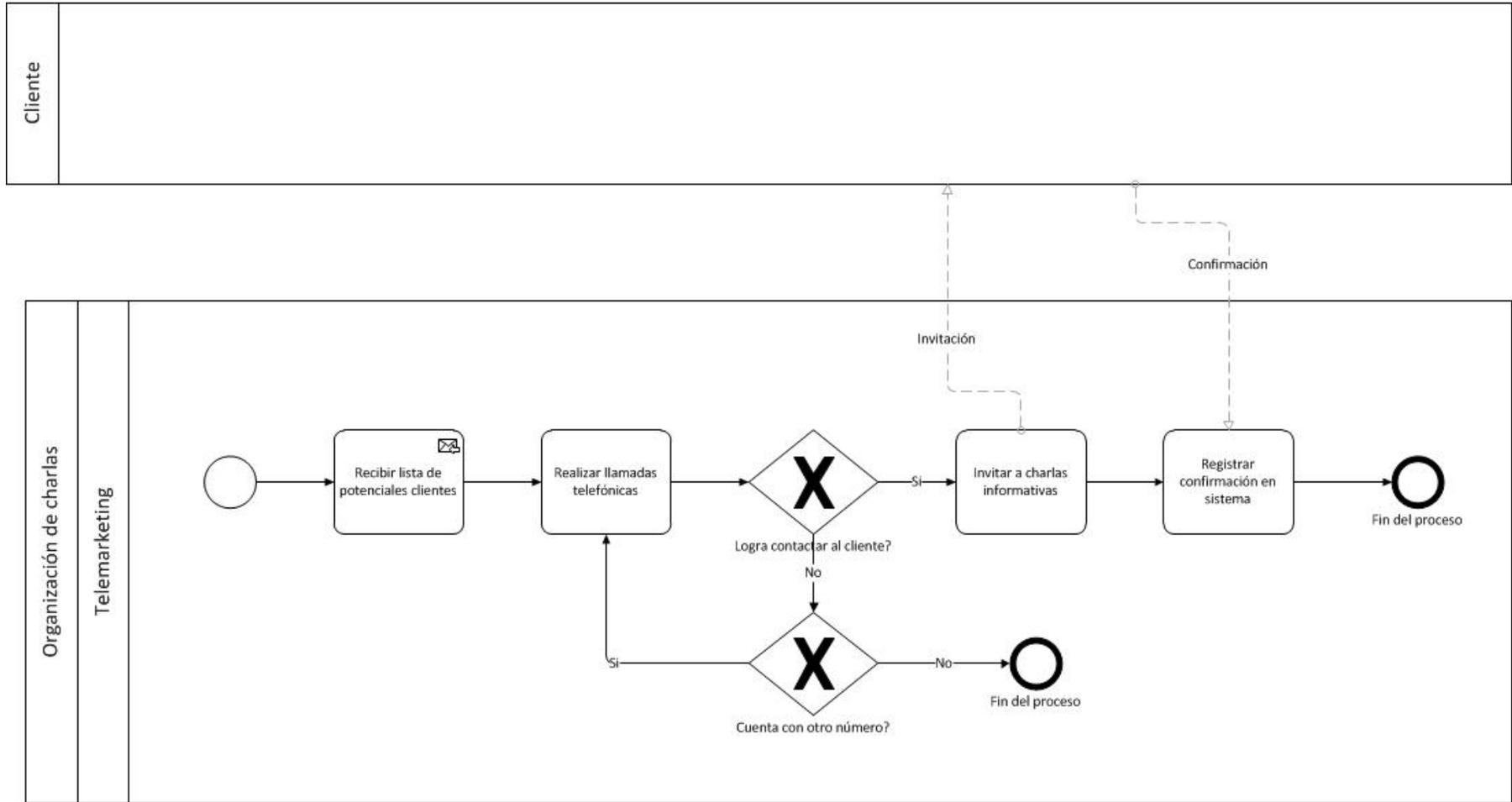
1.3. Proceso de Programación de Facilitadores



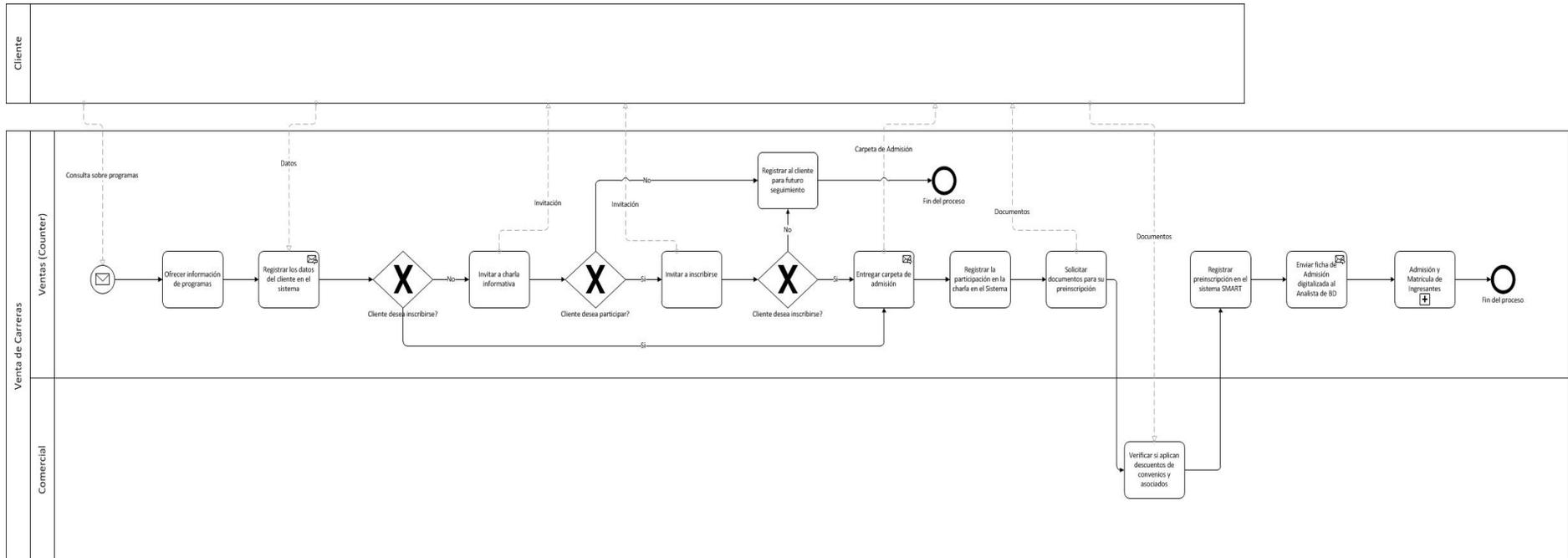
1.4. Proceso de Programación de Aulas



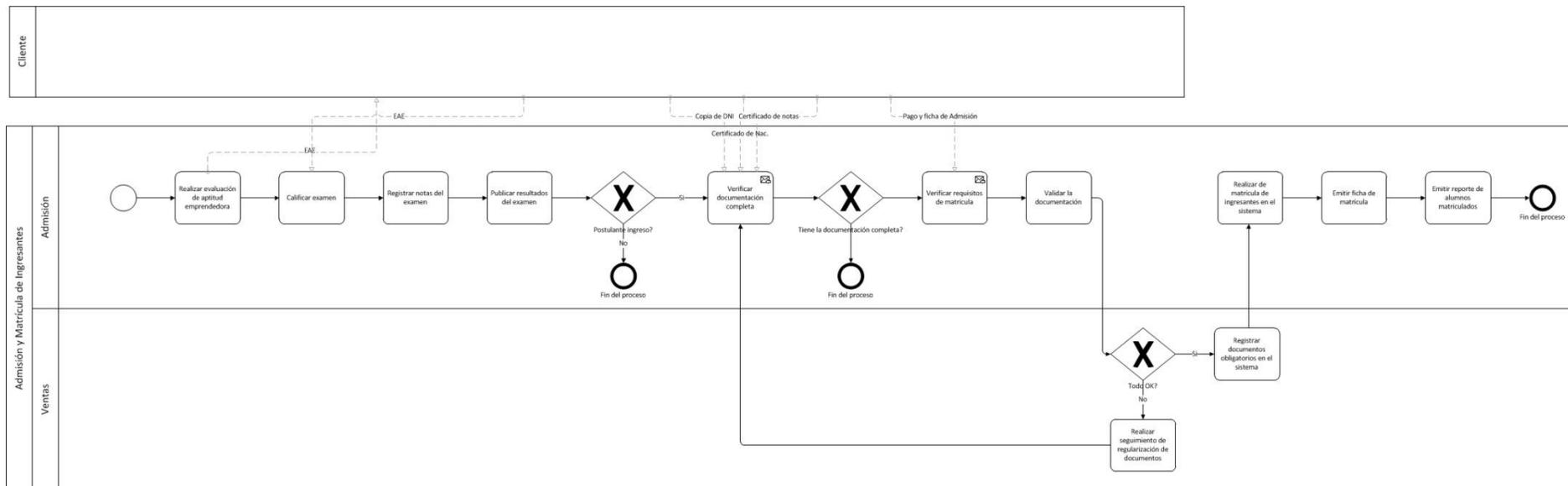
1.5. Proceso de Organización de Charlas Informativas



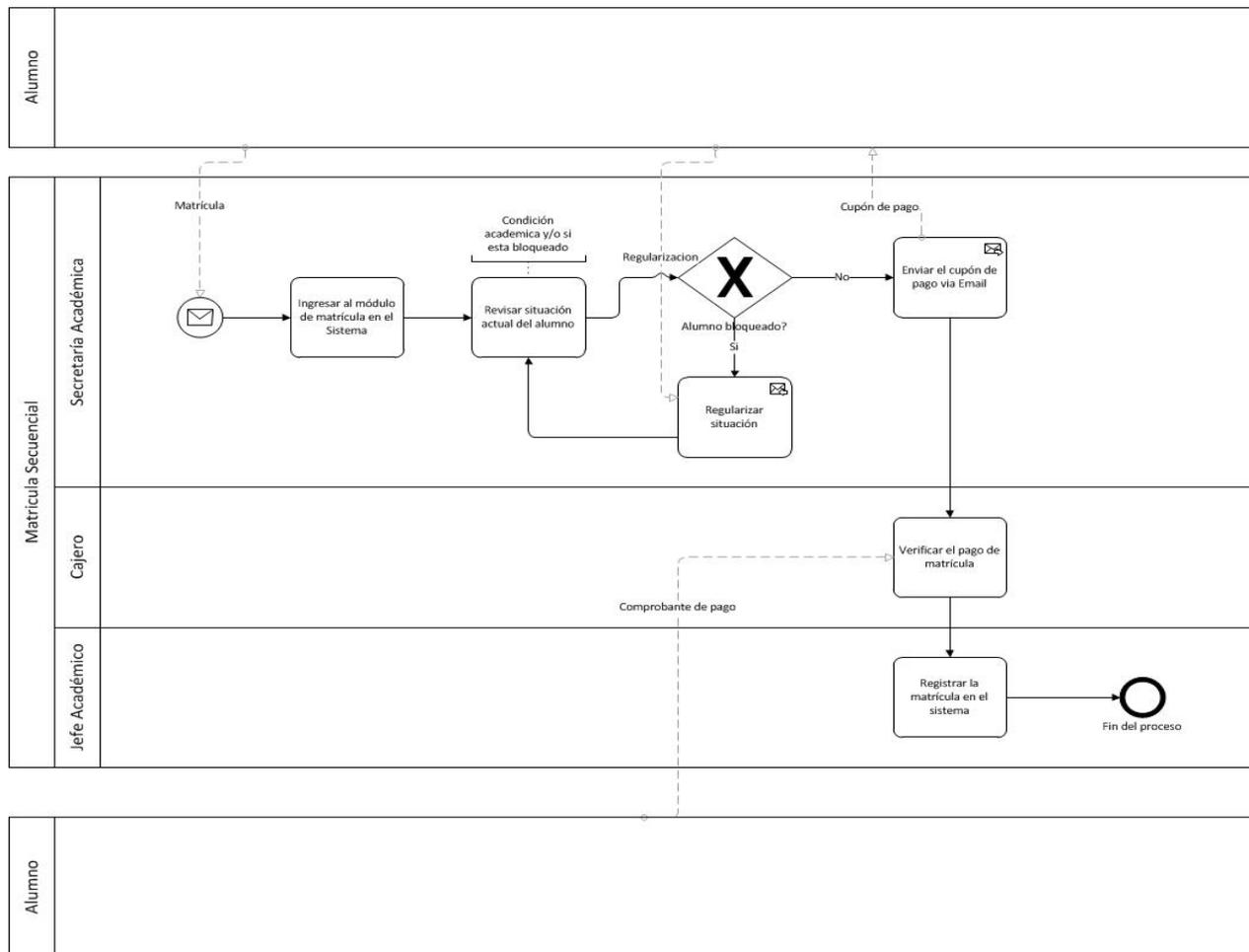
1.6. Proceso de Ventas de Carreras



1.7. Proceso de Admisión y Matricula de Ingresantes



1.8. Proceso de Matricula Secuencial



2. Inventario de activos por proceso y actividad

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar un análisis del mercado	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar un análisis del mercado	50	Documento de información del análisis del mercado	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar un análisis del mercado	53	Documentos estadísticos del mercado educativo	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Convocar a stakeholders	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Convocar a stakeholders	24	Stakeholder interno	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Convocar a stakeholders	25	Stakeholder externo	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Convocar a stakeholders	50	Documento de información del análisis del mercado	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Convocar a stakeholders	49	Información estratégica del instituto	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Convocar a stakeholders	51	Acta formal de constitución	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar entrevistas y encuestas a los diferentes stakeholders	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar entrevistas y encuestas a los diferentes stakeholders	24	Stakeholder interno	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar entrevistas y encuestas a los diferentes stakeholders	25	Stakeholder externo	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar entrevistas y encuestas a los diferentes stakeholders	52	Documento de encuestas	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Realizar entrevistas y encuestas a los diferentes stakeholders	51	Acta formal de constitución	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar información estadística educativa	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar información estadística educativa	53	Documentos estadísticos del mercado educativo	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Desarrollo de Nuevos Productos	Analizar la información	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Analizar la información	24	Stakeholder interno	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Analizar la información	25	Stakeholder externo	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Analizar la información	50	Documento de información del análisis del mercado	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Analizar la información	53	Documentos estadísticos del mercado educativo	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Analizar la información	49	Información estratégica del instituto	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Analizar la información	52	Documento de encuestas	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Emitir informe con el resultado de la investigación	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Emitir informe con el resultado de la investigación	54	Informe con el resultado de la investigación	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Elaborar el plan de estudios del nuevo programa	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Elaborar el plan de estudios del nuevo programa	31	Jefe Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Elaborar el plan de estudios del nuevo programa	49	Información estratégica del instituto	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Elaborar el plan de estudios del nuevo programa	48	Documento del nuevo plan de estudios	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Proponer el perfil académico y plan de estudios al comité consultivo	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Proponer el perfil académico y plan de estudios al comité consultivo	48	Documento del nuevo plan de estudios	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Proponer el perfil académico y plan de estudios al comité consultivo	47	Documento del perfil profesional de la nueva carrera (misión, perfil del egresado, etc.)	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar el perfil académico profesional y el plan de estudios	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar el perfil académico profesional y el plan de estudios	48	Documento del nuevo plan de estudios	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar el perfil académico profesional y el plan de estudios	47	Documento del perfil profesional de la nueva carrera (misión, perfil del egresado, etc.)	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar el perfil académico profesional y el plan de estudios	24	Stakeholder interno	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar el perfil académico profesional y el plan de estudios	25	Stakeholder externo	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Revisar el perfil académico profesional y el plan de estudios	55	Acta del comité consultivo	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Validar el plan de estudios y el perfil académico profesional	23	Director Académico	Si	Personal
Desarrollo de Nuevos Productos	Validar el plan de estudios y el perfil académico profesional	47	Documento del perfil profesional de la nueva carrera (misión, perfil del egresado, etc.)	Si	Dato
Desarrollo de Nuevos Productos	Validar el plan de estudios y el perfil académico profesional	48	Documento del nuevo plan de estudios	Si	Dato
Programación de Frecuencias	Revisar la programación académica presupuestada	26	Gerente de Sede	Si	Personal
Programación de Frecuencias	Revisar la programación académica presupuestada	57	Documento de la programación académica anual y mensual	Si	Dato
Programación de Frecuencias	Recibir la programación académica presupuestada revisada	31	Jefe Académico	Si	Personal
Programación de Frecuencias	Recibir la programación académica presupuestada revisada	57	Documento de la programación académica anual y mensual	Si	Dato
Programación de Frecuencias	Generar reporte de alumnos aptos	32	Asistente de Programación	Si	Personal
Programación de Frecuencias	Generar reporte de alumnos aptos	58	Reporte de alumnos aptos para matricularse	Si	Dato
Programación de Frecuencias	Comparar los semestres a aperturar y los anteriores	32	Asistente de Programación	Si	Personal
Programación de Frecuencias	Comparar los semestres a aperturar y los anteriores	58	Reporte de alumnos aptos para matricularse	Si	Dato
Programación de Frecuencias	Comparar los alumnos aptos y el presupuesto del número de alumnos	32	Asistente de Programación	Si	Personal
Programación de Frecuencias	Comparar los alumnos aptos y el presupuesto del número de alumnos	58	Reporte de alumnos aptos para matricularse	Si	Dato
Programación de Frecuencias	Comparar los alumnos aptos y el presupuesto del número de alumnos	59	Información de alumnos de semestres anteriores	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Programación de Frecuencias	Programación de Semestre	32	Asistente de Programación	Si	Personal
Programación de Frecuencias	Programación de Semestre	60	Impreso de la programación de frecuencias	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Registrar en el sistema la disponibilidad del facilitador	32	Asistente de Programación	Si	Personal
Programación de Facilitadores	Registrar en el sistema la disponibilidad del facilitador	65	Registro de información del facilitador	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Verificar información para la programación de facilitadores	31	Jefe Académico	Si	Personal
Programación de Facilitadores	Verificar información para la programación de facilitadores	62	Evaluación 360°	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Verificar información para la programación de facilitadores	64	Encuesta académica	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Verificar información para la programación de facilitadores	69	Información sobre la evaluación de la "Evaluación 360°"	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Verificar información para la programación de facilitadores	70	Resultado de calificaciones de la "Evaluación 360°"	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Generar programación tentativa	31	Jefe Académico	Si	Personal
Programación de Facilitadores	Generar programación tentativa	66	Documento de programación tentativa de facilitadores	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Revisar programación de facilitadores	31	Jefe Académico	Si	Personal
Programación de Facilitadores	Revisar programación de facilitadores	66	Documento de programación tentativa de facilitadores	Si	Dato
Programación de Facilitadores	Visa la programación de facilitadores	26	Gerente de Sede	Si	Personal
Programación de Facilitadores	Visa la programación de facilitadores	67	Documento de programación de facilitadores	Si	Dato
Programación de Aulas	Revisar la capacidad de las aulas	45	Jefe de Coordinación	Si	Personal
Programación de Aulas	Revisar la capacidad de las aulas	71	Registro de aulas	Si	Dato
Programación de Aulas	Revisar la lista de alumnos matriculados	45	Jefe de Coordinación	Si	Personal
Programación de Aulas	Revisar la lista de alumnos matriculados	73	Documento de alumnos inscritos por campaña	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Programación de Aulas	Distribuir las aulas según cantidad de alumnos	45	Jefe de Coordinación	Si	Personal
Programación de Aulas	Distribuir las aulas según cantidad de alumnos	71	Registro de aulas	Si	Dato
Programación de Aulas	Distribuir las aulas según cantidad de alumnos	73	Documento de alumnos inscritos por campaña	Si	Dato
Programación de Aulas	Imprimir la programación de aulas	45	Jefe de Coordinación	Si	Personal
Programación de Aulas	Imprimir la programación de aulas	74	Documento de la programación de las aulas	Si	Dato
Organización de charlas informativas	Recibir lista de potenciales clientes	36	Telemarketer / Promotor de Ventas	Si	Personal
Organización de charlas informativas	Recibir lista de potenciales clientes	37	Cliente	Si	Personal
Organización de charlas informativas	Recibir lista de potenciales clientes	75	Base de datos de potenciales clientes	Si	Dato
Organización de charlas informativas	Realizar llamadas telefónicas	36	Telemarketer / Promotor de Ventas	Si	Personal
Organización de charlas informativas	Realizar llamadas telefónicas	7	Teléfono	Si	Tecnología
Ventas de Carreras	Ofrecer información de programas	36	Telemarketer / Promotor de Ventas	Si	Personal
Ventas de Carreras	Ofrecer información de programas	37	Cliente	Si	Personal
Ventas de Carreras	Ofrecer información de programas	80	Material informativo / Documentación relacionada a los programas	Si	Dato
Ventas de Carreras	Entregar carpeta de admisión	36	Telemarketer / Promotor de Ventas	Si	Personal
Ventas de Carreras	Entregar carpeta de admisión	37	Cliente	Si	Personal
Ventas de Carreras	Entregar carpeta de admisión	81	Brochure del programa	Si	Dato
Ventas de Carreras	Entregar carpeta de admisión	82	Reglamento de admisión	Si	Dato
Ventas de Carreras	Entregar carpeta de admisión	83	Formulario de Preinscripción	Si	Dato
Ventas de Carreras	Entregar carpeta de admisión	84	Ficha de Admisión	Si	Dato
Ventas de Carreras	Solicitar documentos para su preinscripción	36	Telemarketer / Promotor de Ventas	Si	Personal
Ventas de Carreras	Solicitar documentos para su preinscripción	37	Cliente	Si	Personal
Ventas de Carreras	Solicitar documentos para su preinscripción	83	Formulario de Preinscripción	Si	Dato
Ventas de Carreras	Solicitar documentos para su preinscripción	84	Ficha de Admisión	Si	Dato
Ventas de Carreras	Solicitar documentos para su preinscripción	100	Solicitud o cartas de descuento	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Ventas de Carreras	Verificar si aplican descuentos de convenios y asociados	35	Jefe Comercial	Si	Personal
Ventas de Carreras	Verificar si aplican descuentos de convenios y asociados	100	Solicitud o cartas de descuento	Si	Dato
Ventas de Carreras	Enviar ficha de Admisión digitalizada al Analista de BD	86	Consolidado de la información de las fichas de admisión (virtual)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Realizar evaluación de aptitud emprendedora	37	Cliente	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Realizar evaluación de aptitud emprendedora	87	Evaluación de Aptitud Emprendedora (Examen de admisión)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Calificar examen	43	Asistente de Admisión	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Calificar examen	87	Evaluación de Aptitud Emprendedora (Examen de admisión)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Calificar examen	88	Resultados de la Evaluación de Aptitud Emprendedora	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Publicar resultados del examen	43	Asistente de Admisión	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Publicar resultados del examen	87	Evaluación de Aptitud Emprendedora (Examen de admisión)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Publicar resultados del examen	88	Resultados de la Evaluación de Aptitud Emprendedora	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar documentación completa	43	Asistente de Admisión	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar documentación completa	37	Cliente	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar documentación completa	89	Certificado original de estudios de 1° a 5° de secundaria	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar documentación completa	90	Partida de nacimiento original (o copia legalizada)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar documentación completa	91	Fotocopia de DNI	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar requisitos de matrícula	43	Asistente de Admisión	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar requisitos de matrícula	89	Certificado original de estudios de 1° a 5° de secundaria	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar requisitos de matrícula	90	Partida de nacimiento original (o copia legalizada)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar requisitos de matrícula	91	Fotocopia de DNI	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar requisitos de matrícula	92	Voucher de pago de Admisión	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Verificar requisitos de matrícula	93	Ficha de Admisión (en físico)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Registrar documentos obligatorios en el sistema	43	Asistente de Admisión	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Registrar documentos obligatorios en el sistema	89	Certificado original de estudios de 1° a 5° de secundaria	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Registrar documentos obligatorios en el sistema	90	Partida de nacimiento original (o copia legalizada)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Registrar documentos obligatorios en el sistema	91	Fotocopia de DNI	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Registrar documentos obligatorios en el sistema	92	Voucher de pago de Admisión	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Registrar documentos obligatorios en el sistema	93	Ficha de Admisión (en físico)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Emitir ficha de matrícula	43	Asistente de Admisión	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Emitir ficha de matrícula	94	Ficha de Matricula (en físico)	Si	Dato
Admisión y Matricula de Ingresantes	Emitir reporte de alumnos matriculados	43	Asistente de Admisión	Si	Personal
Admisión y Matricula de Ingresantes	Emitir reporte de alumnos matriculados	95	Reporte de alumnos matriculados (en físico)	Si	Dato
Matrícula Secuencial	Enviar el cupón de pago vía Email	44	Asistente Académico	Si	Personal
Matrícula Secuencial	Enviar el cupón de pago vía Email	38	Alumno	Si	Personal
Matrícula Secuencial	Enviar el cupón de pago vía Email	96	Ficha de preinscripción de matrícula	Si	Dato
Matrícula Secuencial	Enviar el cupón de pago vía Email	98	Voucher de pago de matrícula	Si	Dato
Matrícula Secuencial	Verificar el pago de matrícula	39	Cajero	Si	Personal
Matrícula Secuencial	Verificar el pago de matrícula	98	Voucher de pago de matrícula	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Matrícula Secuencial	Registrar la matrícula en el sistema	31	Jefe Académico	Si	Personal
Matrícula Secuencial	Registrar la matrícula en el sistema	99	Registro de las matriculas	Si	Dato
Titulación	Buscar información en los archivos	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Buscar información en los archivos	20	Archivos de la sede	Si	Instalación
Titulación	Buscar información en los archivos	22	Llaves de ingreso	Si	Equipamiento Auxiliar
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	42	Egresado	Si	Personal
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	102	Solicitud de expedición del título	Si	Dato
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	103	Ficha de inscripción para la titulación	Si	Dato
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	104	Declaración jurada del egresado	Si	Dato
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	105	Certificado de estudios superiores (original)	Si	Dato
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	106	Foto	Si	Dato
Titulación	Entregar documentos y formatos a llenar	107	Recibo de pago por derecho de titulación	Si	Dato
Titulación	Recibir acta visada	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Recibir acta visada	108	Acta visada por la DRE	Si	Dato
Titulación	Realizar pago por la inscripción del título	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Realizar pago por la inscripción del título	107	Recibo de pago por derecho de titulación	Si	Dato
Titulación	Comprar formato para el título	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Comprar formato para el título	109	Formato del Ministerio de Trabajo	Si	Dato
Titulación	Archivar expediente del tramite	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Archivar expediente del tramite	103	Ficha de inscripción para la titulación	Si	Dato
Titulación	Archivar expediente del tramite	107	Recibo de pago por derecho de titulación	Si	Dato
Titulación	Archivar expediente del tramite	20	Archivos de la sede	Si	Instalación
Titulación	Escribir datos del egresado en el título y diploma	41	Calígrafo	Si	Personal
Titulación	Escribir datos del egresado en el título y diploma	110	Diploma	Si	Dato

Proceso	Actividad	ID del activo	Activo de información involucrado en la actividad	Tangible?	Tipo de Activo
Titulación	Escribir datos del egresado en el título y diploma	112	Título de egresado	Si	Dato
Titulación	Pegar foto del egresado	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Pegar foto del egresado	110	Diploma	Si	Dato
Titulación	Pegar foto del egresado	112	Título de egresado	Si	Dato
Titulación	Pegar foto del egresado	106	Foto	Si	Dato
Titulación	Poner sello de la Institución	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Poner sello de la Institución	110	Diploma	Si	Dato
Titulación	Poner sello de la Institución	112	Título de egresado	Si	Dato
Titulación	Firmar original y copia del Título	23	Director Académico	Si	Personal
Titulación	Firmar original y copia del Título	112	Título de egresado	Si	Dato
Titulación	Firmar original y copia del Título	113	Fotocopia del título de egresado	Si	Dato
Titulación	Guardar las fotocopias en los archivos	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Guardar las fotocopias en los archivos	113	Fotocopia del título de egresado	Si	Dato
Titulación	Guardar las fotocopias en los archivos	20	Archivos de la sede	Si	Instalación
Titulación	Escribir datos faltantes en el título y diploma	41	Calígrafo	Si	Personal
Titulación	Escribir datos faltantes en el título y diploma	110	Diploma	Si	Dato
Titulación	Escribir datos faltantes en el título y diploma	112	Título de egresado	Si	Dato
Titulación	Entregar el título y diploma	40	Asistente Administrativo	Si	Personal
Titulación	Entregar el título y diploma	42	Egresado	Si	Personal
Titulación	Entregar el título y diploma	110	Diploma	Si	Dato
Titulación	Entregar el título y diploma	112	Título de egresado	Si	Dato

3. COBIT 5: Metas/Objetivos de TI

Dimensión BSC	N°	Metas de la organización relacionadas a TI
Financiero	1	Alineación de las TI y las estrategias del negocio
Financiero	2	Apoyo de TI para el cumplimiento de las leyes y reglamentos externos
Financiero	3	Compromiso de la alta dirección para hacer decisiones relacionadas con TI
Financiero	4	Gestión de riesgos del negocio relacionados con TI
Financiero	5	Beneficios logrados de inversiones en TI y en el portafolio de servicios
Financiero	6	Transparencia de los costos, beneficios y riesgos de TI
Cliente	7	Servicios de TI alineados con los requerimientos del negocio
Cliente	8	Uso adecuado de las aplicaciones, información y soluciones tecnológicas
Interno	9	Agilidad de TI
Interno	10	Seguridad de la información, infraestructura de procesamiento y aplicaciones
Interno	11	Optimización de los activos, recursos y capacidades de TI
Interno	12	Habilitación y soporte de los procesos de negocio integrando aplicaciones y tecnología en los mismos
Interno	13	Entrega de programas entregando beneficios a tiempo y en el presupuesto cumpliendo con los requisitos y estándares de calidad
Interno	14	Disponibilidad de información fiable y útil para la toma de decisiones
Interno	15	Cumplimiento de TI con las políticas internas
Aprendizaje y Crecimiento	16	Personal de TI cualificado y motivado
Aprendizaje y Crecimiento	17	Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación empresarial

4. COBIT 5: Metas/Objetivos organizacionales

Dimensión BSC	N°	Metas de la organización
Financiero	1	Retorno de valor de las inversiones de los Stakeholders
Financiero	2	Portafolio competitivo de los productos y servicios
Financiero	3	Riesgos de negocio gestionados (Salvaguarda de los activos)
Financiero	4	Cumplimiento de las leyes y reglamentos externos
Financiero	5	Transparencia financiera
Cliente	6	Cultura de servicio orientada al cliente
Cliente	7	Continuidad y disponibilidad del servicio
Cliente	8	Respuesta ágil a los cambios en el entorno empresarial
Cliente	9	Información basada en toma de decisiones estratégicas
Cliente	10	Optimización de los costos de prestación de servicios
Interno	11	Optimización de la funcionalidad de los procesos de negocio
Interno	12	Optimización de los costos de los procesos de negocio
Interno	13	Gestión de los programas de cambio en el negocio
Interno	14	Productividad de las operaciones y el personal
Interno	15	Cumplimiento de las políticas internas
Aprendizaje y Crecimiento	16	Personas calificadas y motivadas
Aprendizaje y Crecimiento	17	Cultura de innovación de productos y del negocio