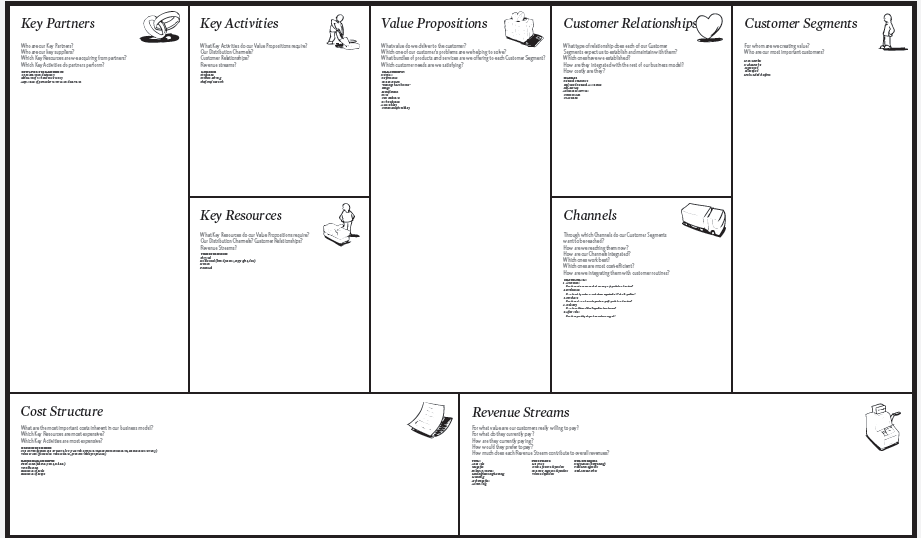
**MODELO CANVAS DE NEGOCIOS**

The Business Model Canvas fue creado por Alexander Osterwalder, el cual describe como una organización crea valor a los consumidores de un bien o servicio.

Con este modelo, se puede conocer cómo funciona y opera una institución, conociendo sus fortalezas y debilidades.

Consiste en la conformación sistémica de 9 bloques:



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Alianzas clave** Alianzas que hacen que el modelo de negocio funcione.  Los motivos para crear alianzas son:   * Optimización y economías de escala * Reducir el riesgo y la incertidumbre * Benchmarking, buenas prácticas   Las alianzas puedes ser:   * Con otras entidades públicas * Con usuarios * Proveedores | **Actividades clave** Las actividades más importantes para que el modelo de negocio funcione.   * Desarrollo de políticas, planificación * Solución de problemas al usuario * Sistemas de información * Promoción y publicidad | **Propuesta de valor** Los productos y servicios que crean valor para un determinado segmento de clientes.   * ¿Qué valor ofrecen a los clientes? * ¿Cuál de los problemas de los clientes ayudan a resolver? * ¿Qué necesidades de los clientes se cumplen? * ¿Qué paquetes de productos y servicios se ofrece a cada segmento de clientes?   La propuestas de valor debe contener:   * Innovación * Funcionamiento (mejorar servicio) * Accesibilidad (más cerca de los usuarios) * Personalización (adaptación de servicios a las necesidades específicas de los usuarios, por ejemplo rapidez en respuestas) * Ayudar a los usuarios con información relevante, por ejemplo página de [www.chileclic.cl](http://www.chileclic.cl) * Bajo costo para el usuario * Reducción del riesgo para el cliente en uso del servicio * Conveniencia | | **Relación con el cliente** Relación de la institución con los segmentos de clientes que se quiere establecer.   * Adquisición de clientes * Retención de clientes   Tipo de relaciones:   * Atención personalizada * Auto servicio, por ejemplo declaración de impuestos en el SII a través de página web * Servicios automatizados (combinada con autoservicio) * Comunidades (facilita el contacto entre clientes, funcionarios, etc.) * Co creación con los clientes y/o proveedores | **Segmentación de mercado** Grupos de personas a las que quiero llegar y dependerá de la misión y razón de ser de la institución.  Tipos de segmentos de clientes:   * Mercado de masas (para todos sin distinción), por ejemplo Carabineros de Chille debe atender a toda la población. * Nicho de mercado (segmentos muy específicos), por ejemplo (chilenos que viven en el extranjero) * Segmentación (segmentos de mercado), por ejemplo Servicios que se preocupan de menores de edad, adultos mayores, mujeres, indígenas, etc. |
| Recursos clave Recursos necesarios para una propuesta de valor, relacionados con las actividades clave.  Categorías de recursos:   * Físicos * Intelectuales * Humanos * Financieros | Canales de distribución Cómo la institución llega a comunicarse con los segmentos del cliente y la forma en la que entrega una propuesta de valor  Puede ser directa o indirecta.  Por ejemplo, Red de oficinas de atención ciudadana. |
| **Estructura de costos** Todos los costos importantes efectuados que permiten llevar a cabo un modelo de negocio. Qué actividades son las más costosas, qué recursos son los más costosos. En el sector público puede ser el grado de eficiencia con el que se manejan los costos.  Tipos de estructura de costos:   * Minimiza costos (aunque todos tratan de minimizar, para algunos es lo principal y lideran por sus bajos costos) * Enfocados en la creación de valor (no es primordial el reducir los costos)   Tipos de costos:   * Costos fijos (más comunes en el sector público) * Costo variable (dependen de la cantidad producida, por lo tanto es más relevante en empresas privadas) * Economías de escala, al existir economías de escala se reducen los costos. | | | Fuente de ingresos En la administración central del estado, está dado por presupuesto, pero otras instituciones o empresas del estado tienen otras fuentes de ingresos.  Formas de generar una fuente de ingresos:   * Asignación de presupuesto * Donaciones * Asignaciones por fondos concursables * Préstamos, arriendos, etc. | | |