

# TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	ANTECEDENTES .....	2
2.1.	TIPO DE ORGANIZACIÓN .....	2
2.2.	MISIÓN Y VISIÓN .....	2
2.3.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	3
2.4.	SERVICIOS DIRECCIÓN DE ASEO, ORNATO Y MEDIOAMBIENTE .....	4
2.5.	USUARIOS .....	4
2.6.	PROVEEDORES .....	5
2.6.1.	<i>KDM</i> .....	5
2.6.2.	<i>Tansfich</i> .....	6
3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
3.1.	OBJETIVOS .....	9
3.1.1.	<i>Objetivo general</i> .....	9
3.1.2.	<i>Objetivos específicos</i> .....	9
3.2.	ALCANCES .....	9
3.3.	RESULTADOS ESPERADOS .....	10
4.	MARCO CONCEPTUAL .....	10
4.1.	MERCADO DE LA BASURA EN CHILE .....	11
4.2.	VALORIZACIÓN .....	11
4.3.	ESTRATEGIAS PARA LA VALORIZACIÓN .....	12
4.4.	COMPORTAMIENTO SOCIAL .....	13
4.5.	TEORÍA PRINCIPAL – AGENTE .....	13
4.6.	DIGITALIZACIÓN DEL ESTADO DE CHILE .....	14
4.7.	MARKETING DIGITAL .....	14
4.8.	MARKETING MÓVIL .....	15
4.9.	MARKETING DE CONTENIDOS .....	15
4.10.	SEO .....	15
4.11.	ANÁLITICA WEB .....	15
4.12.	METODOLOGÍA DE MARCO LÓGICO (MML) .....	15
5.	METODOLOGÍA .....	16
6.	ANÁLISIS DE LOS INVOLUCRADOS .....	17
6.1.	DIRECCIÓN DE ASEO, ORNATO Y MEDIOAMBIENTE (DAOMA) .....	18
6.2.	DEPARTAMENTO DE ASEO .....	19
6.3.	DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES .....	19
6.4.	EMPRESAS PARQUE INDUSTRIAL .....	20
6.5.	DOMICILIOS PARTICULARES .....	20
6.6.	ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL .....	21
6.7.	MUNICIPALIDADES .....	21
6.8.	ESTADO .....	22
6.9.	EMPRESAS DE RECICLAJE, COMPOSTAJE Y OTROS TIPOS DE VALORIZACIÓN .....	22
7.	ANÁLISIS DEL PROBLEMA .....	23

<b>8.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS OBJETIVOS.....</b>	<b>24</b>
<b>9.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA .....</b>	<b>25</b>
<b>9.1.</b>	<b>ALTERNATIVA 1: PROYECTO DIGITAL Y CAMBIOS EN MECANISMOS DE FISCALIZACIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>9.2.</b>	<b>ALTERNATIVA 2: LEVANTAMIENTO EN TERRENO Y MAYOR FISCALIZACIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>10.</b>	<b>SELECCIÓN DE LA ALTERNATIVA ÓPTIMA.....</b>	<b>27</b>
<b>10.1.</b>	<b>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>28</b>
<b>10.2.</b>	<b>PROYECTO DIGITAL Y CAMBIOS EN MECANISMOS DE FISCALIZACIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>10.2.1.</b>	<b><i>Estudio Técnico</i>.....</b>	<b>32</b>
<b>10.2.2.</b>	<b><i>Análisis de costos de actividades</i>.....</b>	<b>35</b>
<b>10.2.3.</b>	<b><i>Análisis de beneficios</i>.....</b>	<b>36</b>
<b>10.3.</b>	<b>LEVANTAMIENTO EN TERRENO Y MAYOR FISCALIZACIÓN .....</b>	<b>37</b>
<b>10.3.1.</b>	<b><i>Estudio Técnico</i>.....</b>	<b>37</b>
<b>10.3.2.</b>	<b><i>Análisis de costo de actividades</i> .....</b>	<b>40</b>
<b>10.3.3.</b>	<b><i>Análisis de beneficios</i>.....</b>	<b>40</b>
<b>10.4.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>11.</b>	<b>ESTRUCTURA ANALÍTICA DEL PROYECTO .....</b>	<b>42</b>
<b>12.</b>	<b>DISEÑO DE ESTRATEGIA.....</b>	<b>45</b>
<b>12.1.</b>	<b>PLAN DE MARKETING.....</b>	<b>45</b>
<b>12.2.</b>	<b>PLAN DE FISCALIZACIÓN .....</b>	<b>48</b>
<b>13.</b>	<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>51</b>
	<b>ANEXO.....</b>	<b>52</b>

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Organigrama. Elaboración propia .....	3
Ilustración 2: Kilogramos de RSD año 2017, 2018, 2020. Elaboración propia .....	7
Ilustración 3: Gasto en disposición intermedia y final en millones de pesos. Elaboración propia .....	7
Ilustración 4: Actores involucrados. Elaboración propia .....	18
Ilustración 5: Árbol de problemas. Elaboración propia .....	23
Ilustración 6: Árbol de objetivos. Elaboración propia .....	24
Ilustración 7: Mapa aéreo zona uurbana y urbanización CDLV. Elaboración propia.....	29
Ilustración 8: Horario retiro RSD. Fuente: Transparencia activa, M.de Pudahuel .....	30
Ilustración 9: Mapa aéreo urbanización CDLV y sector ENEA. Elaboración propia.....	31
Ilustración 10: Diagrama de proceso estrategia digital. Elaboración propia .....	33
Ilustración 11: Diagrama proceso aumento fiscalización. Elaboración propia .....	34
Ilustración 12: Diagrama proceso en terreno. Elaboración propia .....	38
Ilustración 13: Tabla de salarios. Elaboración propia .....	40
Ilustración 14: Tabla de valorización estimativa. Elaboración propia .....	41
Ilustración 15: Distribución Municipal de Direcciones y Departamentos .....	53