

# Tabla de Contenido

<b>1. Introducción</b>	<b>1</b>
1.1. Antecedentes Generales . . . . .	1
1.1.1. Contexto general del Trabajo de Título . . . . .	1
1.1.2. Web Intelligence Centre . . . . .	2
1.1.3. Marco institucional . . . . .	6
1.2. Descripción del proyecto . . . . .	7
1.2.1. El problema del alcohol y drogas en Chile . . . . .	7
1.2.2. SONAMA . . . . .	9
1.2.3. Oportunidad detectada . . . . .	9
1.2.4. Hipótesis identificadas . . . . .	10
1.2.5. Propuesta de valor . . . . .	13
1.3. Objetivos . . . . .	13
1.3.1. Objetivo general . . . . .	13
1.3.2. Objetivos específicos . . . . .	13
1.4. Marco conceptual . . . . .	13
1.4.1. Conceptos a utilizar . . . . .	14
1.4.2. Herramientas aplicadas a la metodología . . . . .	15
1.5. Metodología . . . . .	19
1.5.1. Selección de metodología . . . . .	19
1.5.2. Resultados del trabajo de título . . . . .	20
1.5.3. Alcances del proyecto . . . . .	21
1.6. Análisis del proyecto . . . . .	21
<b>2. Analizar el proceso de negocio</b>	<b>22</b>
2.1. Análisis de los procesos . . . . .	22
2.1.1. Cerro Navia . . . . .	22
2.1.2. Colina . . . . .	33
<b>3. Incorporación del proyecto en las líneas de servicio</b>	<b>37</b>
3.1. Antecedentes del rediseño . . . . .	37
3.1.1. Cerro Navia . . . . .	37
3.1.2. Colina . . . . .	38
3.2. Cambios a realizar . . . . .	38
3.2.1. Cerro Navia . . . . .	38
3.2.2. Colina . . . . .	39
3.3. Incorporación de los cambios . . . . .	39
3.3.1. Cerro Navia . . . . .	39

3.3.2.	Colina . . . . .	43
3.3.3.	Conclusiones finales . . . . .	44
3.4.	Flujo de procesos rediseñados . . . . .	45
3.4.1.	Cerro Navia . . . . .	45
3.4.2.	Colina . . . . .	46
3.5.	Retroalimentación del rediseño . . . . .	47
<b>4.</b>	<b>Propuesta de implementación y análisis de beneficio social</b>	<b>48</b>
4.1.	Fase de pilotaje . . . . .	48
4.1.1.	Necesidades de información detectadas . . . . .	48
4.1.2.	Plataforma de visualización . . . . .	48
4.1.3.	Análisis de fase de pilotaje . . . . .	53
4.2.	Propuesta de implementación . . . . .	54
4.2.1.	Metodología de implementación . . . . .	54
4.2.2.	Etapas de la propuesta de implementación . . . . .	54
4.3.	Análisis de beneficios sociales . . . . .	56
4.3.1.	Encuesta ICSRA . . . . .	56
4.3.2.	Costos económicos y sociales asociados al consumo de alcohol en Chile	56
4.3.3.	Costos económicos y sociales asociados al consumo de marihuana en Chile . . . . .	57
4.3.4.	Beneficios económicos y sociales . . . . .	61
4.4.	Beneficios de la herramienta de machine learning . . . . .	62
4.4.1.	Reducción de tiempo de recabación de información . . . . .	62
4.4.2.	Mayor población muestral . . . . .	63
<b>5.</b>	<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>65</b>
5.1.	Conclusiones generales . . . . .	65
5.2.	Recomendaciones . . . . .	66
	<b>Bibliografía</b>	<b>68</b>
	<b>Anexo A. Anexos</b>	<b>71</b>
A.1.	SENDA Previene en la Comunidad, ámbito escolar (AS-IS) . . . . .	72
A.2.	SENDA Previene en la Comunidad, ámbito comunitario (AS-IS) . . . . .	75
A.3.	Programa Actuar a Tiempo (AS-IS) . . . . .	76
A.4.	Movilízate Colina . . . . .	83
A.5.	Rediseño de programas SENDA Previene (TO-BE) . . . . .	86
A.5.1.	Rediseño de Movilízate Colina (TO-BE) . . . . .	87
A.5.2.	Rediseño de Movilízate Colina con acotación (TO-BE) . . . . .	88