

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
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
2. Analizar el proceso de negocio	22
2.1. Análisis de los procesos	22
2.1.1. Cerro Navia	22
2.1.2. Colina	33
3. Incorporación del proyecto en las líneas de servicio	37
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
4.	Propuesta de implementación y análisis de beneficio social	48
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
5.	Conclusiones y recomendaciones	65
5.1.	Conclusiones generales	65
5.2.	Recomendaciones	66
	Bibliografía	68
	Anexo A. Anexos	71
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