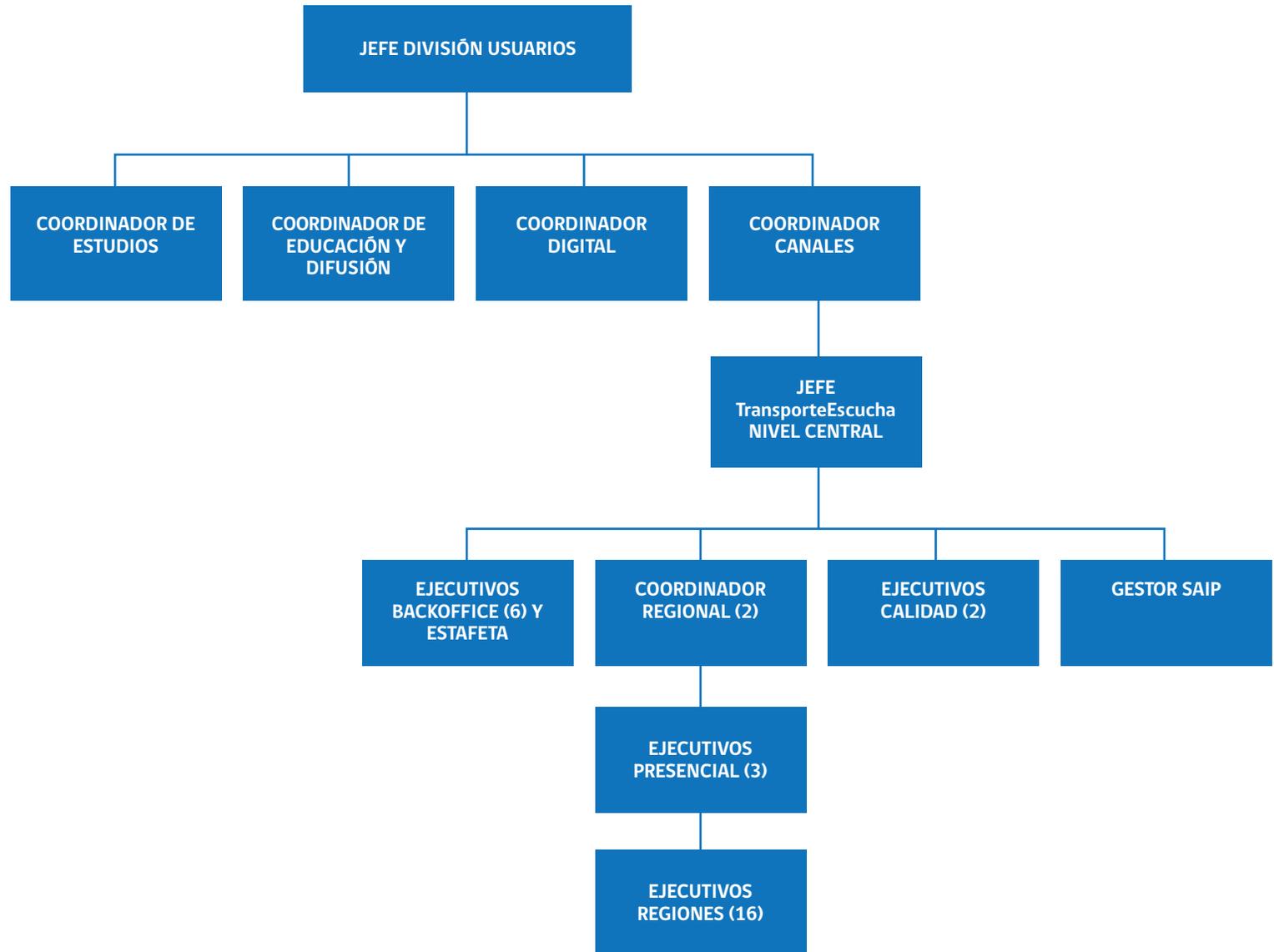


# PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COORDINACIÓN USUARIOS

Marzo 2014

# COORDINACIÓN USUARIOS

## Organigrama 2014



# COORDINACIÓN USUARIOS

## Marco Estratégico



# COORDINACIÓN USUARIOS

## Objetivos estratégicos



### A Dic 2014 esperamos...

#### GENERAR



**1.1** Promover y generar las herramientas necesarias para la creación de asociaciones de usuarios en relación a temas específicos del transporte, aportando una plataforma digital adecuada, difundiendo la existencia de ésta y utilizándola para consultar e informar a los usuarios sobre las políticas del transporte de manera constante en el tiempo.



**1.2** Mejorar el conocimiento de los usuarios respecto del trabajo y acciones llevadas a cabo por el Ministerio a través de la generación de una estrategia clara de posicionamiento (trabajada con cada una de las Divisiones y Programas) y de la correcta entrega de mensajes conceptuales hacia los distintos públicos (consolidando los conceptos/-marcas ya trabajados e incorporando aquellos que se requieran)

#### Sub-objetivos para los puntos 1.1 y 1.2:

\*Aumentar el alcance de los canales digitales del Ministerio, consiguiendo un 30% más de visitas a nuestros sitios web  
\*Mejorar la satisfacción de usuarios de TransportEscucha en un 20% respecto al 2013.

### A Dic 2015 esperamos...

#### FOMENTAR

**2.1** Llegar a ser el Ministerio que da más instancias de opinión a los Usuarios, a través de la protocolarización de las instancias de participación de éstos entre las distintas áreas de la Subsecretaría, de manera que su opinión sea considerada dentro de la gestión necesaria para tomar decisiones.

**2.2** Ser el canal validado por los usuarios para informarse sobre temas relacionados con el transporte.

### A Dic 2017 esperamos...

#### FORMALIZAR

**4.1** Haber formalizado la inclusión de la opinión de los usuarios (organizados/ no organizados) recogida a partir de diferentes herramientas (asociaciones de usuarios, TransportEscucha, sondeos, estudios, etc) en la definición de las políticas de transporte.

**4.2** Ser considerado líder de opinión en temas relacionados con el transporte: planificación urbana, seguridad vial, modos, tendencias de movilidad, etc.

Lo anterior tanto a nivel académico/intelectual/empresarial como de usuarios.



# COORDINACIÓN USUARIOS

## Objetivos estratégicos



### A Dic 2014 esperamos...

#### GENERAR



- 1.3** Contar con un manual que permita medir la calidad de servicio del transporte público en regiones, basado en estudios de calidad de transporte en regiones (capitales regionales), y cuyos estándares de calidad se vinculen a requerimientos formales para los operadores.

#### Sub-objetivo:

\*Implementar Panel de Usuarios y otras metodologías para profundizar conocimiento de usuarios a lo menos en 3 ciudades.



- 1.4** Generar metodologías de medición de satisfacción con parámetros comparables entre sí, para al menos 2 tipos de usuarios de los diversos modos de transporte\*, cuya aplicación puede implementarse a través de: iniciativa propia de la división; en conjunto con otras unidades del MTT; en colaboración con otros organismos públicos y/o privados.

\* Excluyendo transporte público mayor regional, para el cual ya se ha definido un instrumento.

### A Dic 2015 esperamos...

#### FOMENTAR

- 2.3** Tener la primera medición de la calidad de servicio en base al manual, y proponer e impulsar acciones en las distintas áreas del MTT, tendientes a mejorar la calidad del transporte público.

#### Sub-objetivos:

\*Implementar Panel de Usuarios y otras metodologías para profundizar conocimiento de usuarios en todas las capitales regionales. \*Proponer un modelo de sistema de información para evaluar calidad del transporte público utilizando información que puede ser relevada a través de la tecnología (sensores, etc).

- 2.4** Contar con metodologías de medición de satisfacción con parámetros comparables y probados para todos los tipos de usuarios de los diversos modos de transporte. Las unidades del MTT internalizan y realizan mediciones periódicas de satisfacción utilizando las metodologías generadas.

### A Dic 2017 esperamos...

#### FORMALIZAR

- 4.3** Haber mejorado en un porcentaje a definir (\*) la satisfacción de los usuarios de transporte público, en comparación con la medición anterior (línea de base).

- 4.4** Los indicadores y parámetros desarrollados para cada tipo de usuarios son utilizados en la elaboración de contratos y concesiones que requieran la medición de satisfacción de los usuarios.



# COORDINACIÓN USUARIOS

## Objetivos estratégicos



A Dic 2014 esperamos...

A Dic 2015 esperamos...

A Dic 2017 esperamos...

### GENERAR



1.5

Desplegar la División Usuarios en el modelo regional en un 100%, lo que implica:

\*Coordinadores Zonales (2 o 3, en evaluación).

\*Ejecutivos TransportEscucha dedicados por ciudad.



# COORDINACIÓN USUARIOS

## Principales iniciativas 2014

PLAN	INICIATIVAS 2014	OBJETIVO ABORDADO
Digital	<b>1.- Promover la creación de asociaciones de Usuarios</b> Promover y generar las herramientas necesarias para la creación de asociaciones de usuarios en relación a temas específicos del transporte.	1.1
	<b>2.-Aumentar el alcance de los canales digitales</b> Informar de manera oportuna a los usuarios a través de los canales digitales.	1.2

# COORDINACIÓN USUARIOS

## Principales iniciativas 2014

PLAN	INICIATIVAS 2014	OBJETIVO ABORDADO
Comunicaciones	<b>1.- Mejorar el conocimiento del MTT</b> Mejorar el conocimiento de los usuarios respecto del trabajo y acciones llevadas a cabo por el MTT a través de la generación de una estrategia clara de posicionamiento y de la correcta entrega de mensajes conceptuales hacia los distintos públicos.	1.2
	<b>1.1.- Identificar usuarios por área</b> Definir e identificar los distintos usuarios por área y definir de manera conjunta aquellos de carácter estratégico, para cada una de ellas.	1.2
	<b>2.- Gestionar recomendaciones de estudios</b> Colaborar en la gestión de las recomendaciones que surjan a partir de los resultados de los distintos estudios realizados por la división de usuarios, de manera de hacer seguimiento al nivel de avance, tomando medidas en los casos necesarios. Contribuyendo así a mejorar la calidad de servicio del Transporte Público en regiones.	1.3

# COORDINACIÓN USUARIOS

## Principales iniciativas 2014

PLAN	INICIATIVAS 2014	OBJETIVO ABORDADO
Estudios	<b>1.- Coordinar segundo estudio de posicionamiento del MTT.</b> Generar insumos para la elaboración de estrategia de posicionamiento del MTT y sus funciones en los usuarios.	1.2
	<b>2.- Implementación de Manual y medición de Calidad de Transporte Público en Regiones.</b> Contribuir a mejorar la calidad de servicio del Transporte Público en regiones, basado en estudios de calidad en capitales regionales, proporcionando estándares de calidad que se vinculen a requerimientos formales para los operadores.	1.3
	<b>3.- Implementar Panel de usuarios en a lo menos 3 ciudades y otras metodologías para profundizar conocimiento de usuarios.</b> Profundizar el conocimiento de los usuarios de distintos modos de transporte generando medidas a corto plazo que contribuyan a responde a sus necesidades.	1.3
	<b>4.- Desplegar la División Usuarios en el modelo regional.</b> Implementar las iniciativas generadas por la División Usuarios en las regiones.	1.2

# COORDINACIÓN USUARIOS

## Principales iniciativas 2014

PLAN	INICIATIVAS 2014	OBJETIVO ABORDADO
Estudios	<b>1.- Elaborar instrumentos de medición de satisfacción de usuarios que sean comparables.</b> Definir indicadores, instrumentos que permitirán medir la satisfacción de usuarios de distintos modos de transporte y que son de interés para el MTT.	1.4
	<b>2.- Elaborar guía de aplicación de instrumentos.</b> Generar un documento que oriente la aplicación de los instrumentos y posibilidades de análisis, así como su utilidad para la toma de decisiones.	1.4
	<b>3.- Coordinar modelos de aplicación junto a unidades del MTT pertinentes.</b> Definir formas y fechas de aplicación de instrumentos de medición junto a unidades pertinentes del MTT.	1.4

# COORDINACIÓN USUARIOS

## Principales iniciativas 2014

PLAN	INICIATIVAS 2014	OBJETIVO ABORDADO
Canales de Atención	<b>1.- Gestión de TransportEscucha.</b> Medir, Implementar y Controlar la Gestión de los requerimientos y procesos de TransportEscucha.	1.1 1.2
	<b>2.- Mejora de Procesos TransportEscucha.</b> Facilitar al ejecutivos de TransportEscucha los proceso operativos para dar respuesta, seguimiento y obtención de información para el resto de Seremitt, Programas, Áreas y Divisiones.	1.1 1.2

# COORDINACIÓN USUARIOS

## Metodología y Procesos

Nombre del proceso	Detalle del proceso
<b>Reuniones con Ministro y Subsecretaria</b>	Una vez cada 4 meses, la división presenta a la máxima autoridad del Ministerio sus objetivos, metas alcanzadas, posibles riesgos, etc.
<b>Reuniones con Subsecretaria</b>	Una vez al mes, la jefatura de la división se reúne con la Subsecretaría, para mostrarles los avances de la división y aclarar en conjunto los próximos pasos a seguir.
<b>Reuniones con otras divisiones</b>	Al abordar temáticas que involucran otras áreas, antes de comenzar el proyecto se realiza el contacto, para aprovechar sinergias y disminuir duplicidad de trabajo.
<b>Reuniones de equipo</b>	Todas las semanas se reúne la jefatura con todo el equipo, en donde se aclaran las tareas a realizar, junto con las prioridades.
<b>Reuniones personales</b>	Cada dos semanas se reúne la jefatura con cada trabajador de la división usuarios, en donde de manera personal se aclaran las dudas y se entrega el feedback necesario.