



**Fundación Cetmo**

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Política Territorial  
i Obres Públiques  
Direcció General de Transport Terrestre

## Alternativas propuestas

Nati Armentia

Martes, 17 de junio de 2007

**Steer Davies Gleave**

C/ Sagasta, 26

28017 Madrid

+34 91 541 86 96

[www.steerdaviesgleave.com](http://www.steerdaviesgleave.com)

## Índice de la presentación

- Recomendaciones UITP
- Resumen Buenas Prácticas Europeas
- Estandarización / Normalización
- Características perseguidas alternativa propuesta
- Objetivos alternativa propuesta
- Ejemplo de Alternativa Propuesta
- WoE Partnership
- Transport Innovation Fund
- TIF Contact Centre
- Conclusiones

## Recomendaciones UITP

- Conocer las necesidades del viajero
- Crear una identidad fuerte de los servicios. Establecer una marca
- Ofrecer información sencilla y fiable antes del viaje
- Planificar la información en los puntos de intercambio
- Reducir la incertidumbre durante el viaje
- Ayudar al viajero a alcanzar su destino final
- Gestionar las incidencias. Feedback
- Desarrollar una estrategia coherente de información
- Elegir los medios más adecuados para difundir la información
- Poner en funcionamiento un sistema de información
- Transformar la información en una inversión rentable
- Asegurar la participación de todos los actores involucrados

## Buenas Prácticas Europeas

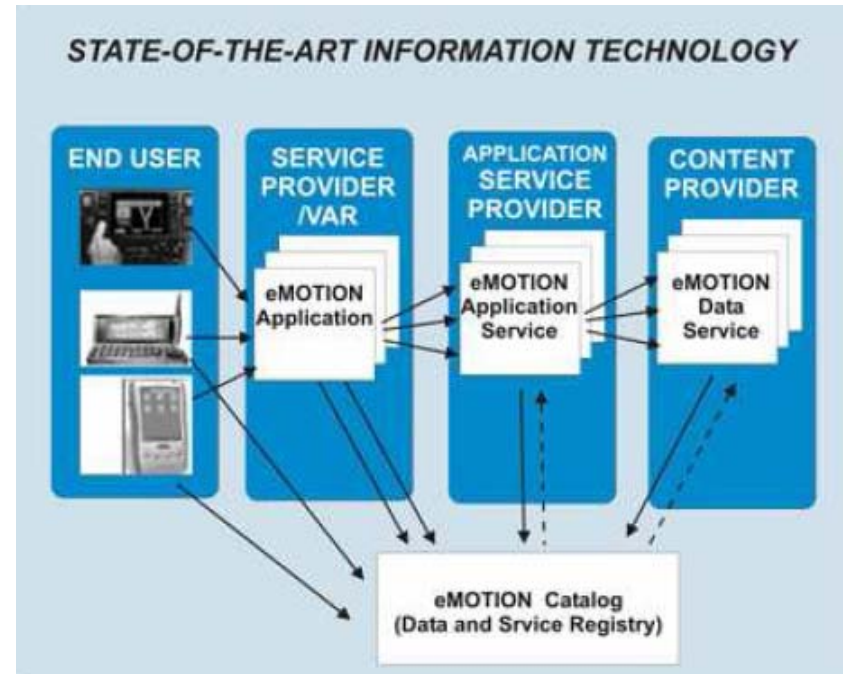
- Transport Direct es cara (tiempo y dinero) y muy ambiciosa. Entre sus objetivos se encuentra el integrarse en el standard europeo
- Transport for London es una buena referencia global con una imagen de marca poderosa.
- REISinformatiegroep. 9292. Centralizada: información integrada. Auspiciada por la administración aunque ahora es una empresa
- DELPHI. Descentralizada: información armonizada. También destina esfuerzos a la estandarización con Europa
- PREDIM hace énfasis en la estandarización en sus estudios
- e-Motion (proyecto europeo) bajo el FP6 (2006-2008)
  
- Estandarización es fundamental

## Estandarización/Normalización (1)

- El Comité Europeo de Normalización CEN ha desarrollado una especificación, SIRI, Service Interface for Real Time Information, basada en Transmodel modelo de información de transporte público
- SIRI ha contado con participación inicial de Francia, Alemania (Asociación alemana de empresas de transporte VDV), Escandinavia y el Reino Unido (Real Time Information Group). Transport for London usa SIRI para informar de incidentes
- Es un protocolo XML (extensible markup language) que permite a ordenadores en red intercambiar información a tiempo real acerca de servicios públicos de transporte

## Estandarización/Normalización (2)

- eMOTION: es un proyecto cofinanciado por la Comisión Europea bajo el programa SUSTDEV del FP6
- Realizado entre 2006-2008
- Su objetivo principal es investigar y especificar el marco para un servicio paneuropeo de información de transporte multimodal que ofrezca información a tiempo real y servicios especiales para el usuario de la carretera y el transporte público. La información y contenidos estará disponible via dispositivos móviles (PDAs y smartphones) u on-board-units portados en los vehículos



## Características perseguidas alternativa propuesta

- Integradora de todos los agentes implicados, descentralizada
- Desarrolladora de una estrategia de información que incluya la gestión de las incidencias aprovechando el feedback que comportan
- Generadora de oportunidades para conocer más y mejor a los usuarios-clientes
- Creadora de Imagen de marca
- Autofinanciable
- Germen de un desarrollo posterior
  
- Debe permitir que la información ahorre costes y sea una fuente de ingresos

## Objetivos Alternativa propuesta

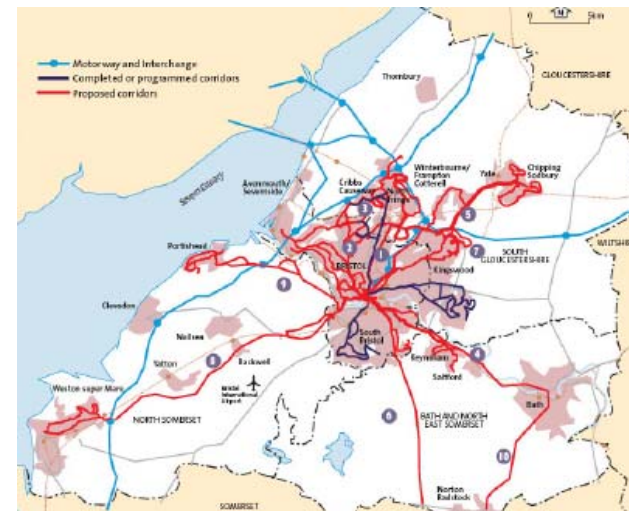
- Implementar las acciones marcadas por una política de gestión de las insatisfacciones
- Seguir una estrategia colaborativa basada en una agrupación de agentes involucrados
- Definir unos procedimientos dirigidos a tratar las insatisfacciones como una oportunidad de mejora
- Usar una base de datos única, compartida y actualizada (basada en la estandarización) que se explota con criterios de seguimiento de alertas
- Garantizar la comunicación en todos los canales tecnológicamente posibles
- Poseer un mecanismo independiente de supervisión

## Ejemplo de Alternativa propuesta

- “Transport Innovation Fund” Contact Centre
- Desarrollado a partir del Joint Local Transport Plan
- De la Asociación West of England Partnership. Gran Bristol

## Contexto: West of England Partnership (1)

- La West of England Partnership, asociación que consiste en la unión de 4 autoridades municipales: Bath & North East Somerset (B&NES), Bristol City, North Somerset and South Gloucestershire
- Se creó para dar respuesta a las oportunidades y necesidades que muestra un área de economía pujante en la que su propio crecimiento pone presión sobre las infraestructuras
- Una de las medidas es haber preparado un Local Transport Plan conjunto para el quinquenio 2006-2011 con un gasto previsto de 300 millones de libras en mejoras sobre el Transporte, para el que solicitaron subvenciones del Transport Innovation Fund, TIF
- Las cuatro prioridades:
  - Frenar la congestión
  - Mejorar la accesibilidad
  - Mejorar la calidad del aire
  - Mejorar la seguridad en la carretera



## Contexto: West of England Partnership (2)

- El plan se desarrolla sobre un proceso de consulta y control de lo que opinan los ciudadanos
- Así se abrió una consulta para saber qué pensaban sobre las 3 opciones del cuadro
- Esto se hizo en 2005 y se plasmó en 2006 en un documento que se presentó al DfT. A finales de 2007 consiguió 94,5 millones de €
- Posteriormente el proceso ha continuado solicitando subvención al Transport Innovation Fund: 1,9 millones de €
- Para ello en 2008 se ha creado el Transport Innovation Fund Contact Centre

**Option A** £12 million per year:  
existing levels of funding

**Option B** £25 - £35 million per year:  
Option A plus funding for the Greater  
Bristol Bus Network and Bath Package  
major schemes

**Option C** £60 - £100m per year:  
Option B plus higher levels of funding  
through the Transport Innovation Fund (see  
below) and possible congestion charging to  
make large scale improvements to public  
transport, cycling and walking networks  
and key road schemes.

## Transport Innovation Fund (1)

- El documento del Department for Transport llamado "The Future of Transport" (Julio 2004) mostró la intención de establecer un **Fondo para la Innovación en el Transporte TIF** dirigido a proporcionar a los agentes encargados de proveer Transporte, incentivos para desarrollar estrategias de transporte regionales y locales más perspicaces e innovadoras.
- Financiará los costes de aquellos planes de transporte locales que combinan medidas de gestión de demanda como "road pricing", cambio modal y mejores servicios de autobuses
- Apoyará los mecanismos innovadores que atraigan nueva financiación
- Apoyará también la financiación de programas regionales, interregionales y locales que sean beneficiosos para la productividad nacional.

## Transport Innovation Fund (2)

- Qué cantidad hay disponible?
  - La financiación a través del TIF estará disponible desde 2008/09. Los recursos del Fondo estarán sujetos a los vaivenes que vayan surgiendo en las áreas de gasto en Transporte a lo largo del tiempo. En el período previsto a largo plazo el Department for Transport, se espera que el Fondo crezca desde £290 millones en 2008/09 hasta más de £2.500 millones para 2014/15.
- |   | 08/09 | 09/10 | 10/11   | 11/12   | 12/13   | 13/14   | 14/15   |
|---|-------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| ■ | £290m | £600m | £930m   | £1.300m | £1.680m | £2.100m | £2.550m |
| ■ | 365m€ | 756m€ | 1.172m€ | 1.638m€ | 2.117m€ | 2.646m€ | 3.213m€ |
- Suma aproximadamente 12.000 millones de euros.
  - Manchester acaba de conseguir £2.800m, aprox. 3.500 millones de €, con un plan dirigido a disminuir el uso del coche a través de “congestion charge”

## TIF Contact Centre (1)

- Transport Innovation Fund Contact Centre
- Se creó para ayudar en las acciones de comunicación y marketing de la subregión WoE enmarcadas en el proceso de acudir a financiación del Transport Innovation Fund
- Se articula en 2 fases:
  - Una primera para presentar el modelo de negocio a los TIF
  - Una segunda para controlar la evolución del proceso de los TIF, principalmente las consultas con comunidades y agentes implicados

## TIF Contact Centre (2)

### I ¿Cómo Funciona?

- Estableciendo un servicio de teléfono gratuito
- Call center
- Con un software específico que trabaja sobre información georreferenciada con mapas Google
- Respondiendo a las llamadas y a las peticiones del público en tiempo y forma
- Estableciendo un protocolo de tratamiento de las llamadas
- Manteniendo un registro de todas las llamadas
- Capturando la información de manera precisa y de forma que sea útil para un análisis posterior más detallado que sirva a los propósitos de reportar al Equipo Gestor del proyecto
- Enviando una relación diaria, semanal o en la frecuencia deseada, de las llamadas recibidas a los agentes implicados

## TIF Contact Centre (3)

### I ¿A quien va dirigido?

- Público en general
- Usuarios del Transporte Público
- Residentes de zonas susceptibles de ser afectadas pro el “road charging”
- Usuarios de vehículo privado
- Empresas del área
- Políticos
- Grupos y asociaciones del área de influencia
- Operadores de transporte (Bristol airport)
- Operadores logísticos
- Taxistas

## TIF Contact Centre (4)

### I Tipo y contenido de las llamadas

- Peticiones información público en general (folletos)
- Solicitudes de explicaciones sobre contenido propuestas
- Personas opuestas a las propuestas del TIF
- Personas a favor de esas propuestas
- “llamadas en masa” como oposición organizada
- Empresas en contra de las propuestas TIF

## Conclusiones

- Creación de una Asociación de Operadores con impulso y participación de la administración
- Comienzo de operación con gestión de insatisfacciones
- A través de un call center, con un horizonte temporal y más barato
- Proporcionando una riqueza de información que puede ser aprovechada para futuras acciones
- Utilizando parte de esa información con fines empresariales, siempre extremando las cuestiones de protección de datos

| Gracias