

COMITÉ TÉCNICO 1.1 - FUNCIONAMIENTO DE LAS ADMINISTRACIONES DE TRANSPORTE

1.1.1. Comprender cómo las Administraciones de Carreteras y Transportes miden la eficiencia y eficacia de la Experiencia del Cliente y la Creación de Valor Público

Estrategias / Objetivos

- Definir y crear una comprensión de la experiencia de los clientes y la creación de valor público en lo que se refiere a las administraciones de carreteras y transportes, basándose en la labor realizada en el ciclo 2016-2019 por el C.T.A.1 - Funcionamiento de las Administraciones de Transporte.
- Identificar los marcos existentes en las administraciones de carreteras y transportes que tienen por objeto ofrecer una experiencia mejorada a todos nuestros clientes e interesados.
- Identificar las prácticas, metodologías y enfoques actuales de medición destinados a ofrecer una experiencia mejorada a los clientes y conocimientos que contribuyan a obtener mejores resultados operativos y estratégicos.
- Determinar la forma en que las percepciones de la comunidad pueden ayudar a que los clientes se enfrenten a los niveles de servicio en el contexto de la gestión de activos.
- Fomentar la coordinación con otros CTs y GEs, como C.T.3.3 - *Gestión de Activos*.

La implementación de la Gestión del Rendimiento se encuentra en diversos grados de adopción en todo el mundo. Algunos países han estado trabajando en esta cuestión durante algún tiempo y siguen avanzando en la aplicación de la gestión del rendimiento, incluida la codificación de las medidas de rendimiento relacionadas con la infraestructura en la legislación. Al mismo tiempo, otros países siguen rezagados en la aplicación de un marco incluso básico de gestión de la organización y el rendimiento.

El *Comité Técnico A.1 - Funcionamiento de las Administraciones de Transporte (PE 2016-2019)* y sus predecesores han trabajado bastante en la identificación de buenas prácticas para marcos e indicadores de rendimiento en el sector vial.

Este ciclo debería centrarse en la actualización y el análisis más profundo del trabajo realizado en ciclos anteriores, centrándose en la identificación de las mejores prácticas para establecer un marco de medición de la eficiencia y la eficacia de las Administraciones de Transporte, incluido el establecimiento de indicadores de evaluación/índices de evaluación (análisis comparativo) que puedan utilizarse para reconocer las oportunidades de mejorar el rendimiento global de las administraciones de transporte, con especial atención a la experiencia general de los usuarios y a la comunicación de la información sobre el rendimiento.

En este ciclo, se espera elaborar dos informes. El primero, sobre las prácticas actuales y metodología de éstas sobre la mejora de la experiencia del cliente, y un segundo, sobre buenas prácticas para mejorar la experiencia del cliente y la creación de calor público.

Resultados	Plazos previstos
<ul style="list-style-type: none">Informe sobre las prácticas actuales y metodología de éstas sobre la mejora de la experiencia del cliente	<ul style="list-style-type: none">Diciembre de 2021
<ul style="list-style-type: none">Informe sobre buenas prácticas para mejorar la experiencia del cliente y la creación de valor público	<ul style="list-style-type: none">Diciembre de 2022

1.1.2. El papel de los organismos de transporte en la conformación de la tecnología disruptiva y los modelos de servicio

Estrategias / Objetivos

- Definir el papel, las respuestas, la transformación necesaria y real de los organismos de transporte frente a las llamadas tecnologías disruptivas, y los modelos de propiedad y servicio asociados. Las tecnologías y modelos que se incluyen en el ámbito de aplicación son, entre otros, los vehículos autónomos y eléctricos, las vías de alta capacidad inteligentes, la gestión personalizada de viajes, la intermediación en el transporte, la micromovilidad y los vehículos aéreos autónomos, así como los datos, las comunicaciones y otros elementos facilitadores asociados a ellos.
- Situar este análisis en el contexto del seguimiento de la labor realizada por C.T.A.1 – Funcionamiento de las Administraciones de Transporte en el ciclo 2016 - 2019 sobre la gestión del cambio y la identificación de las nuevas tecnologías y modelos de negocio como principales impulsores del cambio en los organismos de transporte en términos de política y organización.
- Fomentar la coordinación con otros CTs y GEs, como C.T. 2.1 - *Movilidad en Áreas Urbanas*, C.T. 2.4 - *Operación de Redes de Carretera/ITS*, G.E.B.2 - *Vehículos automatizados - desafíos y oportunidades para los operadores de carreteras y las autoridades*, G.E. 2.1 - *Nueva Movilidad y su Impacto en la Infraestructura Vial y el transporte*, C.T.3.3 - *Gestión de Activos* y G.E.3.1 – *La Infraestructura Vial y la Seguridad en el Transporte*.
- Fomentar la coordinación con NCHRP Número de Proyecto: 08-127 / B-12 Temas Emergentes: Impacto de las nuevas tecnologías disruptivas en el desempeño de los DOT.

La combinación del nuevo modelo de economía compartida y las nuevas tecnologías innovadoras y disruptivas, como los vehículos conectados y autónomos (CAV, por sus siglas en inglés), los servicios de transporte compartido bajo demanda, la movilidad como un servicio (MaaS), etc., seguirán alterando drásticamente el panorama de la forma en que las personas ven la movilidad, cómo viajan, cómo se mueve el transporte de mercancías y cuáles son sus expectativas y comportamiento general de viaje. El poder de las nuevas tecnologías para conectarnos entre nosotros y la aparición de plataformas compartidas está obligando a las industrias del transporte a reevaluar sus modelos de negocio actuales.

El nuevo paradigma tiene incluso el potencial de redefinir lo que constituye nuestra red de transporte. Esto requerirá que las organizaciones que actualmente están enfocadas en la infraestructura vial "tradicional" se adapten al nuevo paradigma si quieren proporcionar los servicios requeridos a sus clientes.

Teniendo en cuenta que la "economía compartida" y las "tecnologías disruptivas" son de hecho cosas diferentes, el Plan Estratégico podría ofrecer la opción de examinar el "Impacto de la economía compartida y otras tecnologías disruptivas en el rendimiento de las administraciones de transporte", ya sea por separado (Impacto de la economía compartida y el impacto de las tecnologías disruptivas) o bajo un mismo paraguas.

También es importante separar las cuestiones estratégicas y políticas de las cuestiones tecnológicas. El trabajo de este ciclo debería centrarse en las cuestiones de estrategia y política asociadas a estos temas y no en los aspectos tecnológicos y técnicos de cada uno de ellos (como por ejemplo en el caso de los CAV, donde un comité técnico independiente se ocupa de las cuestiones tecnológicas).

El C.T. A.1 elaboró un informe sobre la gestión del cambio y las fuerzas externas de cambio para una Administración de Transporte. Por lo tanto, este tema sería un seguimiento ideal de ese trabajo, ya que las tecnologías emergentes y disruptivas forman parte de las fuerzas externas de cambio a las que se enfrentan las Administraciones de Transporte. Significa investigar sobre el papel y la transformación necesaria de las Administraciones de Transporte frente a la economía compartida, las tecnologías emergentes y el transporte como un servicio (TaaS), centrándose en el aquí y ahora y en el futuro inmediato en este campo en rápida evolución.

Además, a principios de 2018, el C.T. A.1 trabajó con el Comité de Gestión Basada en el Rendimiento (CPBM, por sus siglas en inglés) de la AASHTO y con el Comité ABC30 de Gestión del Rendimiento de la TRB en la presentación de una propuesta de investigación al NCHRP sobre el impacto de las tecnologías emergentes en el rendimiento de las administraciones de transporte. Mientras que AASHTO y TRB tomarán la iniciativa en esa propuesta de investigación, C.T.1.1 podría aprovechar la información que surja de la investigación para avanzar en este tema.

En este ciclo, se espera que se elabore un informe completo. Con anterioridad, sería interesante programar mesas redondas como parte de cada reunión del C.T. 1.1 con el país anfitrión.

Resultados	Plazos previstos
<ul style="list-style-type: none"> Glosario y terminología de las tecnologías disruptivas, la propiedad y los modelos de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre de 2020
<ul style="list-style-type: none"> Estudios de casos de nuevos enfoques en política, reglamentación y organización 	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre de 2021
<ul style="list-style-type: none"> Recomendaciones sobre las respuestas de las organizaciones a los cambios dinámicos en los modelos de tecnología, propiedad y servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Junio de 2022
<ul style="list-style-type: none"> Mesas redondas en el marco de cada reunión del C.T. 1.1 con el país anfitrión 	<ul style="list-style-type: none"> Hasta junio de 2022
<ul style="list-style-type: none"> Informe completo 	<ul style="list-style-type: none"> Octubre de 2022

1.1.3. Organización de personal y Recursos Humanos

Estrategias / Objetivos

- Identificar, investigar y documentar las cuestiones organizativas de personal y los enfoques efectivos para definir y promover la diversidad y la igualdad de oportunidades de los recursos humanos en las Administraciones de Transporte.
- Enfoques eficaces para la captación y retención de nuevos talentos en las Administraciones de Transporte.
- Identificar, investigar y documentar la participación en las Administraciones de Transporte.
- Fomentar la coordinación con otros CTs y GEs, como por ejemplo con C.T. 1.2 - *Planificación de la Infraestructura Vial y del Transporte para el Desarrollo Económico y Social* y G.E.3.1 - *Infraestructura Vial y Seguridad en el Transporte*.

Las organizaciones de todo el mundo se preocupan cada vez más por las cuestiones de diversidad, ya sea centradas en el género, la etnia, la cultura, la discapacidad, la edad, la religión, las ideas políticas o la ideología, los ingresos u otros factores que se perciben como desventajas para el logro de oportunidades personales y comunitarias. El sector de las carreteras y del transporte no es una excepción.

Existen argumentos para que las Administraciones de Transporte se centren y reflejen en todos los sectores de la sociedad dentro de su base de clientes, así como para que reflejen esta base dentro de sus propias estructuras de gestión y de personal. Los enfoques incluyen la discriminación positiva, el establecimiento de objetivos para la contratación o la progresión profesional, las redes profesionales, la publicidad en torno a modelos de conducta o el apoyo selectivo a las oportunidades de educación o formación.

El C.T. 1.1 debe analizar enfoques efectivos para definir y promover la diversidad de oportunidades en los sectores de carreteras y transporte. Otra cuestión importante que hay que investigar es cómo atraer a nuevos empleados a la industria/profesión del transporte, especialmente a los jóvenes profesionales.

Sería aconsejable considerar la posibilidad de celebrar una Mesa Redonda/Conferencia como parte de la Conferencia TRB en enero de 2022 y organizar una sesión de prospectiva sobre estos temas en el Congreso Mundial de Carreteras en 2023. En este ciclo, se espera que se elabore un informe. Con anterioridad, sería interesante programar mesas redondas como parte de cada reunión del C.T. 1.1 con el país anfitrión.

Resultados	Plazos previstos
<ul style="list-style-type: none">• Discusiones de mesa redonda como parte de cada reunión del CT 1.1 con el país anfitrión	<ul style="list-style-type: none">• Hasta diciembre de 2022
<ul style="list-style-type: none">• Informe completo	<ul style="list-style-type: none">• Diciembre de 2022