

# Programa de Capacitación UITP: Datos e inteligencia de negocios en el transporte público

18- 27 Abril 2023, Chile, Clase en línea

\* Todas las sesiones tendrán lugar a las 11:00 - Hora de Chile (UTC -4)

Día 1, Martes, 18 Abril 2023 – 11:00 a 13:15 (Chile, Hora Santiago)

**11:00** **Bienvenida e introducción al curso**  
UITP LATAM – Eleonora Pazos  
Metro de Santiago, Roberto Villalobos

**11:45** **Sesión 1: El poder de los datos y su impacto en el transporte público**

Los datos están presentes en el transporte público desde hace tiempo. No sólo ha cambiado la forma de operar y utilizar el transporte público, sino también las expectativas de los pasajeros. ¿Qué cambios se han producido en general y cuáles en las ciudades de los participantes al curso? ¿Qué se espera que ocurra en el futuro? ¿Y cómo afectará esto a las expectativas de los pasajeros? En esta primera sesión se debatirán todos estos temas.

13:15 Fin del Día 1

Día 2, Miércoles, 19 Abril 2023 – 11:00 a 12:30 (Chile, Hora Santiago)

**11:00** **Sesión 2: Uso e impacto de las nuevas tecnologías para obtener datos y medir la movilidad**

Esta sesión examinará el uso y el impacto de las nuevas tecnologías, que abren nuevas perspectivas en la forma de recopilar datos. Aparte de los datos secundarios, se está recopilando una gran cantidad de datos primarios a partir de tarjetas inteligentes, sistemas telemáticos, sistemas GPS y sistemas de detección de vehículos, casi en tiempo real. Además, se dispone de una gran cantidad de datos operativos o de clientes a través del crowd sourcing, las redes sociales y las interacciones con dispositivos inteligentes. Este crecimiento exponencial de los datos ha abierto nuevas oportunidades, pero al mismo tiempo ha supuesto un reto para las organizaciones empresariales en cuatro frentes: volumen, velocidad, veracidad y variedad. Las técnicas para reunir estos datos y organizarlos en un marco de Big Data Analytics pueden conducir a mayores ingresos (y servicio al cliente), menores costes (eficiencia y optimización) e innovación (nuevos productos empresariales).

12:30 Fin del Día 2

### Día 3, Jueves, 20 Abril 2023 – 11:00 to 12:45 (Chile, Hora Santiago)

#### 11:00 Sesión 3: Trabajo de Grupo

##### **Workshop 1 - ¿Hasta qué punto su organización debe basarse en los datos?**

Basándose en el modelo de madurez de BI de Gartner, los participantes clasificarán su propia empresa: ¿cuán orientada a los datos está su organización? ¿Cuán orientada a los datos necesita estar? ¿Cómo conseguirlo?

##### **Workshop 2: ¿Cómo pasar de los datos a los resultados?**

Muchos operadores luchan por optimizar el impacto de los datos. ¿Qué hay que hacer para sacar el máximo partido de los datos? ¿Cómo evitar el fracaso? ¿Cómo obtener un alto ROI (Retorno de la Inversión)? En esta sesión se discutirán las condiciones para el éxito.

14:00 Fin del Día 3

### Día 4, Lunes 24 Abril 2023

#### 11:00 Sesión 4: La creación de KPI's

En las empresas, incluidas las de transporte público, los KPI desempeñan un papel muy importante en la toma de decisiones. La recopilación y el análisis de los datos deben producir los resultados que la dirección debe seguir diaria, semanal, mensual y anualmente. Las empresas deben definir sus propios KPI y criterios de éxito para controlar las tendencias de los resultados.

- Factor de éxito de los operadores de transporte público (PTO),
- Indicadores de Desempeño Clave, KPIs,
- Indicadores de Desempeño, Pls,
- Como crear KPIs

12:00 Estudio de Caso

13:00 Fin de Día 4

## Día 5, Martes 25 Abril 2023

### 11:00 **Sesión 5: Seguimiento del rendimiento mediante KPI**

Los KPI pueden utilizarse para diversas actividades en el transporte público. Mediante el uso de KPI definidos, cada nivel de gestión, desde el medio hasta el superior, puede supervisar los resultados y actuar en consecuencia. Es lo que se denomina gestión por resultados. Los KPI permiten a los responsables de la toma de decisiones intervenir en el proceso.

- Control del rendimiento de los distintos elementos,
- Definición de KPI para diferentes actividades,
- Seguimiento del mantenimiento, las operaciones y las finanzas mediante KPI

### 12:00 **Estudio de Caso**

13:00 Fin del Día 5

## Día 6, Miércoles 26 Abril 2023

### 11:00 **Sesión 6A: Seguimiento del rendimiento mediante KPI**

Los KPI pueden utilizarse para diversas actividades en el transporte público. Mediante el uso de KPI definidos, cada nivel de gestión, desde el medio hasta el superior, puede supervisar los resultados y actuar en consecuencia. Es lo que se denomina gestión por resultados. Los KPI permiten a los responsables de la toma de decisiones intervenir en el proceso.

- Control del rendimiento de los distintos elementos,
- Definición de KPI para diferentes actividades,
- Seguimiento del mantenimiento, las operaciones y las finanzas mediante KPI

### 12:00 **Sesión 6B: Cómo utilizar los datos de los pasajeros para el funcionamiento del Transporte Público**

La planificación operativa del transporte público depende de varios parámetros. El número de pasajeros, la hora del viaje, el inicio y el final del viaje, los autobuses disponibles en la flota, la duración del viaje y los conductores son los datos básicos que

se necesitan. Con estos parámetros se puede crear un plan operativo utilizando herramientas inteligentes. Hay que tener en cuenta muchas limitaciones, como las horas de trabajo, las restricciones legales, el tiempo y los periodos de descanso, etc. Por eso no es una tarea fácil. En esta sesión se debatirán criterios importantes y se mostrarán casos prácticos.

13:00 Fin del Día 6

## Día 7, Jueves 27 Abril 2023

**11:00 Sesión 7: Trabajo de Grupo**

### **Workshop 3 – Selección de KPI**

¿Qué es un buen KPI? ¿Y cómo seleccionar los KPI que realmente marcan la diferencia en términos de calidad, beneficios y satisfacción del cliente? En este taller se explica y ejecuta este proceso.

### **Workshop 4 - Plan de acción**

Uno de los mayores retos es utilizar los datos no sólo para controlar los KPI, sino también para gestionarlos, de modo que mejoren la calidad, los beneficios y la satisfacción del cliente. Pero, ¿cómo hacerlo? En esta sesión se explica este proceso y se ayuda a los participantes a crear su propio plan de acción.

13:00 Recapitulación y clausura

13:30 Fin del programa del curso

*\* La UITP se reserva el derecho a realizar modificaciones en el programa o en cualquier actividad relacionada a su discreción.*