

ANEXO I
DESCRIPCIÓN DEL RETO**PLATAFORMA DE NAVEGACIÓN Y ALERTA COLABORATIVA EN TIEMPO REAL**Contexto

La digitalización ha transformado la forma en que los usuarios interactúan con los servicios de transporte, exigiendo información más precisa, personalizada y, sobre todo, en tiempo real. Si bien existen aplicaciones que brindan datos básicos de horarios y rutas, la experiencia se ve interrumpida por la falta de información sobre las incidencias en el momento preciso, tanto en la infraestructura como en el estado interno de las unidades de servicio.

El concepto de inteligencia colectiva ha demostrado ser un motor poderoso para la mejora de la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente en otros sectores. Por ello, se busca ir más allá de la información unidireccional, creando un ecosistema que integre la información operativa interna con el feedback y las alertas generadas por una comunidad de usuarios activa. Esto mejorará la capacidad de respuesta, la gestión de incidencias y la percepción de calidad del servicio.

Descripción del reto

Renfe busca soluciones tecnológicas innovadoras que permitan el desarrollo de una plataforma de navegación y alerta bidireccional. Esta plataforma debe integrar una experiencia de ruta de extremo a extremo con un sistema de información colaborativa que aproveche la contribución de los usuarios para generar datos en tiempo real sobre el estado de la red y las condiciones de las unidades de servicio. El objetivo es proporcionar una herramienta predictiva y proactiva que optimice la toma de decisiones del cliente y la respuesta operativa de la compañía.

Ejemplos de soluciones

A continuación, se incluyen ejemplos de posibles soluciones para este reto, sin embargo, los candidatos pueden proponer cualquier solución no incluida siempre que se encuentre alineada con el reto:

- Sistemas que ofrezcan navegación paso a paso con actualizaciones instantáneas de la ubicación de la unidad de servicio con una representación visual en el mapa.
- Algoritmos que calculen y recomiendan rutas alternativas automáticamente, basadas en el estado de la red en tiempo real (demoras, cierres, o congestión).
- Mecanismos de reporte fácil e intuitivo para que los usuarios puedan notificar incidencias en la infraestructura (demoras, paradas inesperadas) o en el interior de las unidades de servicio (por ejemplo, falta de aire acondicionado, ocupación elevada, problemas de limpieza o ruido).
- Alertas de estado de la red que se activen automáticamente al detectar detenciones o demoras sin previo aviso, combinando datos del operador con reportes validados de la comunidad.

- Plataformas que fomenten una comunidad activa de usuarios, incentivando la mejora continua de la información mediante sistemas de gamificación, reputación o puntos por la precisión de sus reportes.