



## CONTESTACIÓN A CONSULTAS DE LA LICITACIÓN 6012100251 – SERVICIO DE MEDICIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN METRO DE MADRID, S.A. MEDIANTE LA TÉCNICA DE CLIENTE MISTERIOSO

---

### Consulta 1:

Queríamos saber si, en base a los trabajos de campo realizados en años anteriores, pueden facilitarnos el número medio de interacciones que se realizan por parte de un inspector a lo largo de un día estándar.

Esto nos sería de gran ayuda para la estimación del presupuesto de cara a poder proporcionarles nuestro coste más competitivo. En su defecto, también nos serviría, el número de jornadas de trabajo de campo medias destinadas al proyecto. O los inspectores involucrados en el proyecto.

### Respuesta 1:

En relación a su consulta, informarles de que es responsabilidad del propio licitador elaborar la mejor planificación posible para optimizar el trabajo a realizar sin poner en riesgo el número de mediciones, la distribución estadística y el anonimato de los inspectores.

### Consulta 2:

Cuando en el pliego se hace referencia a un sistema de reporte de la información y alertas en tiempo real, ¿estamos hablando de que sea “en vivo”, es decir, en el mismo instante que se produce y cierra la interacción o de que sea a lo largo de ese mismo día? ¿Sería aceptable por su parte que, por ejemplo, dos veces al día la información de la base de datos se actualizase?

### Respuesta 2:

En relación a su consulta, informarles de que se pretende que los dispositivos vuelquen la información al sistema con la mayor frecuencia posible para lo cual se necesitaría disponer de terminales conectados. En este sentido no sería aceptable la actualización que mencionan puesto que no permite a Metro reaccionar cuando se detecta una deficiencia y el objetivo de estas alertas es detectar y actuar lo antes posible.

### Consulta 3:

Siguiendo con el sistema de reporte de la información:

- ¿Sería aceptable presentar una propuesta donde separásemos el reporte del trabajo de campo unitario (acceso a cada interacción, con sus fotos de ser requeridas, con cada



respuesta y comentario anotado por el evaluador, etc.) del reporte de resultados en agregado?

- Y en tal caso: ¿podríamos proponer otra plataforma alternativa más allá de QlikView/QlikSense o PowerBI? Disponemos de sistemas propios, desarrollados por nosotros mismos que cumplirían con las especificaciones descritas, aunque no son de las tecnologías mencionadas en el Pliego.
- Si no hay alternativa posible al QlikView/QlikSense o PowerBI: ¿supondría algún conflicto si tuviéramos que subcontratar programación del sistema de reporte?

### **Respuesta 3:**

En relación a su primera pregunta, informarles de que el objetivo es facilitar el acceso a la información a los responsables de aspecto y al equipo de calidad de Metro. En este sentido sería necesario que la información esté lo más cohesionada posible, de forma que se pueda ir desde lo general a lo particular y facilitar de esta forma los análisis. Esta estructuración tiene que quedar descrita lo más claramente posible en la propuesta.

En relación a su segunda pregunta, informarles de que las plataformas de desarrollo son las indicadas QlikView/QlikSense y/o PowerBI.

En relación a su tercera pregunta, informarles de que aplica lo indicado en el apartado 32 “Subcontratación” del cuadro resumen del Pliego de Condiciones Particulares (PCP), así como lo indicado en el punto “11.20 Subcontratación” del PCP.

### **Consulta 4:**

**En cuanto a la periodicidad de las interacciones trimestrales, ¿nos podrían por favor confirmar si lo que buscan es que no haya mediciones de un mismo tren/línea que se mida en dichos aspectos en un corto periodo de tiempo, de ahí que deseen que entre medición y medición pasen al menos 3 meses? ¿Cuál es el tiempo mínimo que debe pasar entre cada medición de conservación para el mismo elemento medido?**

### **Respuesta 4:**

En relación a su consulta, informarles de que es responsabilidad del propio licitador elaborar la mejor planificación posible para optimizar el trabajo a realizar sin poner en riesgo el número de mediciones, la distribución estadística y el anonimato de los inspectores.

Dado que el paso de tren por estaciones no está preestablecido, se deja al azar la inspección del vehículo entendiendo que la probabilidad de repetición es baja. No obstante, si el contratista detecta que se repiten muchas inspecciones para el mismo vehículo en un mismo periodo, puede establecer controles de calidad para corregir antes de que termine el periodo de medición.



#### **Consulta 5:**

Por último, en ciertos proyectos realizados para administraciones u organismos, las propuestas ganadoras se publican para referencia del resto de ofertantes no adjudicatarios. ¿Se ha producido esta publicación en la anterior edición de la licitación? Y en cualquier caso ¿nos podrían por favor facilitar el documento técnico/propuesta que ganó en el último concurso?

#### **Respuesta 5:**

En relación a su consulta, informarles de que en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid, en el Perfil del contratante disponen de todos los concursos convocados por Metro de Madrid, S.A., donde encontrarán toda la documentación relativa a cada uno de ellos.

Pueden utilizar el campo “Denominación del Contrato” y/o acotar la búsqueda filtrando por el campo “Entidad adjudicadora” con el valor “Consejería de Transportes, Movilidad e Infraestructuras” – “Empresa Pública de Metro de Madrid, S.A.”

[http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1224915242285&language=es&pagename=PortalContratacion%2FPage%2FPCON\\_buscadorAvanzado](http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1224915242285&language=es&pagename=PortalContratacion%2FPage%2FPCON_buscadorAvanzado)

En Madrid, a 8 de octubre de 2021.