

## INFORME SOBRE INSUFICIENCIA DE MEDIOS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DENOMINADO CESIÓN DE DERECHO DE USO Y MANTENIMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL “MADRID TE CUIDA”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD

### OBJETO

El objeto del contrato es la cesión de derecho de uso y el mantenimiento (correctivo, preventivo, evolutivo, soporte y actualización de versiones) del Asistente Virtual “MADRID TE CUIDA”, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas

### JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

De conformidad con lo dispuesto en el *Artículo 116.4.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP)*, se exponen a continuación los motivos relativos a la insuficiencia, falta de adecuación o no conveniencia de ampliación de los medios disponibles para cubrir las necesidades que se tratan de satisfacer a través del contrato de referencia:

El asistente virtual “**MADRID TE CUIDA**” ha sido sometido a un intensivo proceso de entrenamiento con datos, consultas y flujos de trabajo específicos y sensibles de la Comunidad de Madrid, adicionales a los de la configuración inicial del *software*. Este proceso ha permitido crear una base de conocimiento única que incluye las particularidades del marco normativo, terminología y procedimientos internos de la Consejería de Sanidad y que está intrínsecamente ligada a la arquitectura y los algoritmos propietarios de la solución actual.

Estos trabajos de aprendizaje, así como los de personalización del asistente, han sido realizados por la empresa **ONE MILLION BOT, S.L.** Por tanto, esta es la única empresa que se encuentra en posesión de los conocimientos y medios técnicos que se precisan para dar continuidad a los servicios y suministro objeto del contrato de referencia sin menoscabo en la calidad de dichos servicios y suministro y evitando la **pérdida de la inversión en conocimiento y entrenamiento (aprendizaje automático)** acumulada en el asistente virtual desde su implementación en el año 2024.

Todo ello lleva a la gestión de esta necesidad a través de la contratación con la mencionada empresa.

Por lo anteriormente expuesto, se hace constar expresamente la falta de adecuación de los medios disponibles.

**La Directora de Experiencia Ciudadana y Servicios Digitales**

Firmado digitalmente por: VILLÉN PIZARRO JULIA MARÍA  
Fecha: 2026.02.05 14:53

**Fdo.: Julia María Villén Pizarro**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csy>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1259153028488799937345**