

---

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### **SERVICIO: “MEDICIONES DE OBSERVADOR EXPERTO/CLIENTE INCOGNITO EN TERRENO RED DE METRO”**

#### **1. Objetivos Generales:**

El modelo actual de diagnóstico y mejora continua de Metro se estructura en base al seguimiento de la experiencia de viaje integral del cliente y de los atributos de producto definidos para cada momento de ésta. Este seguimiento considera la revisión continua de 3 grupos de indicadores: KPIs de percepción de clientes, KPIs de cumplimiento de estándares de ejecución y de estándares de soporte.

Este grupo de indicadores forman parte de herramientas de diagnóstico que permiten detectar brechas y focos de trabajo. Es por ello, que se requiere continuar con el proceso regular y periódico de levantamiento de información en relación a la ejecución de estándares, procedimientos y protocolos de servicio, como parte del proceso de diagnóstico y mejora continúa.

#### **2. Aspectos metodológicos:**

Se solicita una empresa experta que realice observaciones en terreno, bajo una metodología mixta, de manera que combine observación experta (estilo “check list”) y cliente incógnito, con el objetivo de obtener indicadores de ejecución de servicio relacionados con el cumplimiento de estándares, protocolos y procedimientos que impacten la percepción y experiencia de viaje de nuestros pasajeros.

La estructura de medición debe considerar la observación y/o registro experiencial de 10 de los 12 momentos del viaje definidos como críticos por Metro (momento del 3 al 12). El detalle de observación o medición por momento de viaje se puede encontrar en el Anexo 1.



Con el foco de lograr un ajuste en las mejoras del servicio, el listado de elementos a medir

puede sufrir ajustes en su contenido, y de manera adicional, incluir nuevos indicadores que no superarán el 20% del total original.

Actualmente, se cuenta con una escala de medición que permite generar distintos indicadores de cumplimiento según, sea el caso. Sin embargo, es importante considerar que esto puede sufrir cambios dependiendo de los requerimientos de Metro.

## 2.1 Mediciones

En relación a las mediciones, se requiere contar de manera mensual con lo siguiente:

- 8 mediciones por estación, distribuidas en los 3 productos horarios (Laboral Punta AM y PM, Laboral Valle y Fin de Semana) y durante todo el mes. La lista de estaciones por línea se detalla en el Anexo 2.
- 8 mediciones de experiencia de compra/carga, con metodología de cliente incógnito. Se debe considerar compras como cliente normal, adulto mayor y estudiante.
- Mediciones en tren, que corresponde a la mitad del total de mediciones en estación.

A continuación se muestran dos alternativas que varían según la cantidad de estaciones a observar cada mes:

	Cantidad estaciones por mes	Mediciones estación	Mediciones cliente incógnito	Mediciones tren
Alternativa 1	40% de estaciones por línea (43 estaciones total red)	344 mediciones en estaciones	344 mediciones cliente incógnito	172 mediciones en tren
Alternativa 2	50% de estaciones por línea (54 estaciones total red)	432 mediciones en estaciones	432 mediciones cliente incógnito	216 mediciones en tren

Es importante considerar que cada medición considera el levantamiento de cada elemento en estación y tren.

Se requiere una cotización para cada una de las 2 alternativas planteadas anteriormente y

una valorización unitaria para mediciones adicionales en estación, trenes y cliente incognito.

### **3. Entregables**

De manera general, los resultados deben estructurarse según las necesidades de Metro, formato que se encuentra ya definido, el que considera aperturas por producto horario, línea, estación, hora, entre otros.

Se solicita entregar la información de la siguiente manera:

- Resultados en Excel donde se muestre la información en detalle con las distintas aperturas que se tienen actualmente (línea, producto horario, hora, estación, etc.). Los datos tienen que mostrarse de manera evolutiva mensual. Resultados en Excel que resuma la información a través de indicadores de cumplimiento con las distintas aperturas requeridas, lo que debe mostrarse de manera evolutiva mensual. La apertura tiene que evolutiva mensual y comparativa a mes anterior.
- Respaldos de las mediciones que deben venir a través de formato de voz, imagen, u otro formato que la empresa pueda ofrecer
- Plataforma online que permita revisar la información, de manera general, y poder ver los resultados de los indicadores generados a través de reportaría.

### **4. Plazos**

- Mediciones en terreno durante todo el mes, de acuerdo a la programación que defina Metro.
- La información debe ser recibida a más tardar el quinto día hábil del mes siguiente a la medición.

### **5. Otras consideraciones**

La propuesta económica debe considerar todos los gastos relacionados y necesarios para la medición, tales como registro de intensidad luminosa (luxómetro, pautas, etc.).

## Anexo N°1: Estructura de Observación por momento de Viaje

Elementos a medir	Experiencia viaje integral	Acceso/Salida	Desplazamiento	Carga	Tomiquete	Espera en andén	A bordo	Combinación	Total
Pantallas de información acceso		1							1
Pantallas andén						1			1
Mapas estación			1			1			2
Cajas preferenciales de carga de tarjeta y compra de boleto				1					1
Tomiquete preferencial					1				1
Vagón preferencial							1		1
Asientos preferenciales según estándar por vagón							1		1
Información visual y audible en el tren							1		1
Aseo en trenes y estaciones		1	1	1		1	1		5
Franja amarilla en el andén						1			1
Estado de la señalética		1	1	1					3
Largo de filas de clientes				1					1
Tiempo de espera en filas				1					1
Tiempos de desplazamiento								1	1
Personal de Metro	1								1
Señalización interior tren									0
Medición de intensidad luminosa en trenes y estaciones (lux)		1	1	1			1		4
Medición de temperatura							1		1
Estado de infraestructura mecánica		1	1						2
Revisión del protocolo de las boleterías				1					1
Estado Infraestructura		1	1			1	1		4
Estado Equipos		1		1					2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>36</b>

## Anexo N°2: Lista de Estaciones por línea

L1	L2	L4	L4A	L5
Los Dominicos	Vespucio Norte	Tobalaba	Vicuña Mackenna	Plaza de Maipú
Hernando de Magallanes	Zapadores	Cristóbal Colón	Santa Julia	Santiago Bueras
Manquehue	Dorsal	Francisco Bilbao	La Granja	Del Sol
Escuela Militar	Einstein	P. de Gales	Santa Rosa	Monte Tabor
Alcántara	Cementerios	Simón Bolívar	San Ramón	Las Parcelas
El Golf	Cerro Blanco	Plaza Egaña	La Cisterna	Laguna Sur
Tobalaba	Patronato	Los Orientales		Barrancas
Los Leones	P. Cal y Canto	Grecia		Pudahuel
Pedro de Valdivia	Santa Ana	Los presidentes		San Pablo
Manuel Montt	Los Héroes	Quilín		Lo Prado
Salvador	Toesca	Las Torres		Blanqueado
Baquedano	Parque O'Higgins	Macul		Gruta de Lourdes
Univ. Católica	Rondizzoni	Vicuña Mackenna		Quinta Normal
Santa Lucía	Franklin	Vicente Valdés		Cumming
Univ. de Chile	El Llano	Rojas Magallanes		Santa Ana
La Moneda	San Miguel	Trinidad		Plaza de Armas
Los Héroes	Lo Vial	San José de la Estrella		Bellas Artes
República	Departamental	Los Quillayes		Baquedano
U.L.A.	Ciudad del Niño	Elisa Correa		Parque Bustamante
Estación Central	Lo Ovalle	H. Sotero del Río		Santa Isabel
Univ. de Santiago	El Parrón	P. de La Infancia		Irarrázaval
San Alberto Hurtado	La Cisterna	Las Mercedes		Ñuble
Ecuador		Plaza de Puente Alto		Rodrigo de Araya
Las Rejas				Carlos Valdovinos
Pajaritos				Camino Agrícola
Neptuno				San Joaquín
San Pablo				Pedrero
				Mirador
				Bellavista de La Florida
				Vicente Valdés