

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	1
1.1. Planteamiento de problema	1
1.2. Antecedentes de la empresa.....	2
2. Objetivos	4
2.1. Objetivo general.....	4
2.2. Objetivos específicos	4
3. Alcance.....	4
4. Marco conceptual	5
4.1. Servicios y contratos	5
4.2. Lean	6
4.3. Lean en servicios de terceros	7
5. Metodología.....	9
5.1. Estudio de caso.....	11
6. Desarrollo	12
6.1. Primera etapa – fusión.....	12
6.1.1. Definición de la línea base	15
6.1.2. Identificación de la demanda.....	18
6.1.3. Análisis de la oferta en el mercado.....	19
6.1.4. Licitación	20
6.1.5. Publicación de licitación.....	22
6.1.6. Reunión explicativa y visita a terreno	22
6.1.7. Recepción de consultas y publicación de respuestas.....	23
6.1.8. Recepción de ofertas.....	23
6.1.9. Evaluación técnica	23
6.1.10. Reunión aclaratoria de ofertas técnicas	24
6.1.11. Evaluación económica y reunión aclaratoria de ofertas económicas	24
6.1.12. Evaluación sso (seguridad y salud ocupacional).....	24
6.1.13. Evaluación financiera	25
6.1.14. Evaluación cumplimiento laboral.....	25
6.1.15. Negociaciones	25
6.2. Segunda etapa – optimización	26

6.2.1. Definición de la línea base	27
6.2.2. Identificación de la demanda.....	31
6.2.3. Análisis de la oferta en el mercado.....	35
6.2.4. Hipótesis de ahorro.....	35
6.2.5. Palancas.....	35
6.2.5.1. Internas:	35
6.2.5.2. Externas.....	36
6.2.6. Negociación	37
6.2.7. Taller de colaboración y objetivos de optimización	37
6.2.8. Generación de acuerdos e iteraciones de propuestas.....	38
6.2.9. Cierre y formalización	41
7. Resultados y aprendizajes	41
7.1. Resultados primera etapa – fusión licitación.....	41
7.2. Resultados segunda etapa – negociación.....	44
8. Conclusiones y recomendaciones	47
9. Bibliografía.....	48
10. Anexo	49