

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN ACUERDO MARCO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA PARA LA OPTIMIZACIÓN Y MEJORA DE PROCESOS DE METRO DE MADRID

SERVICIO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS

febrero de 2020



ÍNDICE

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO	3
2. TRABAJOS A REALIZAR	3
3. CUALIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE CONTRATOS DERIVADOS.....	3

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objeto del presente Acuerdo Marco es la prestación de los servicios de consultoría previstos para atender las necesidades desarrolladas por el Servicio de Reingeniería de procesos en lo relativo a la optimización y mejora de procesos buscando la automatización de tareas repetitivas y de escaso valor añadido para maximizar la eficiencia de los procesos.

2. TRABAJOS A REALIZAR

Los proyectos que se demanden podrán tener diferente alcance y podrán incluir uno o varios de los servicios que se relacionan a continuación:

- Análisis de situación e identificación de los procesos más idóneos para ser automatizados mediante herramientas de BPM y/o RPA
- Análisis y toma de requerimientos funcionales y de sistema de los procesos a automatizar y/o robotizar
- Optimización de los procesos de la Compañía utilizando metodologías de mejora de procesos (Lean – Six Sigma, entre otras) y acompañamiento en la puesta en marcha en diferentes departamentos de la Compañía:
 - Identificación de oportunidades de optimización de cara a la posterior automatización o robotización.
 - Selección, definición del alcance e identificación de los requisitos del cliente y objetivos a cubrir.
 - Definir indicadores y recoger datos para obtener el comportamiento y capacidades del proceso.
 - Análisis de valor del proceso con identificación de tareas de no valor.
 - Análisis y selección de causas-raíz.
 - Identificar y seleccionar soluciones.
 - Análisis económico de las soluciones y planificación de pruebas.
 - Monitorizar y controlar la mejora del proceso.
 - Colaborar en la estandarización del proceso y documentación.

3. CUALIFICACIÓN DE LOS RECURSOS DE CONTRATOS DERIVADOS

En general, los perfiles necesarios para la ejecución de los trabajos serán jefes de proyecto, analistas, consultores seniors.

Todos los recursos asignados a los equipos de trabajo, deberán tener:

- ✓ Experiencia de más de 5 años en la captura de requisitos funcionales de negocio y regulatorios.
- ✓ Conocimientos y experiencia de al menos 5 años en la implantación de metodologías de mejora de procesos (Lean - Six Sigma).