

## **PLA DOCENT**

---

# Control de serveis externalitzats

## Presentació

La major part de les administracions públiques locals gestionen algun servei amb el suport d'agents externs a la pròpia organització. A més, moltes d'elles contracten sovint el suport d'ens externs per la realització de tasques per les que no compten amb recursos suficients o amb la qualificació adient.

Els contractes de serveis o els contractes de concessió de serveis articulen formalment aquesta forma de col·laboració entre les administracions i tercers, però amb massa freqüència es tendeix a posar l'èmfasi en la voluntat o la necessitat d'accedir a recursos externs, menystenint o oblidant el fet que l'administració continua tenint la titularitat i la responsabilitat sobre el serveis contractats.

Amb aquesta acció formativa treballarà diferents elements necessaris per millorar el control dels serveis contractats externament, per tal d'assegurar la seva eficàcia i eficiència, i també obtindrà instruments útils per respondre a les incidències o dificultats que puguin sorgir en la gestió d'aquests serveis.

## Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

## Modalitat

Taller

## Canal

Presencial + en línia

## Requeriments dels destinataris/es

· Personal de perfil tècnic o administratiu qualificat que intervé en la preparació, seguiment i avaluació de contractes de serveis o de concessió de serveis.

## Nombre d'assistents per edició



## PLA DOCENT

---

Mínim	Òptim	Màxim
10	15	20

### Temporalització

#### Durada total:

20 hores

#### Distribució horaria:

Hores presencials: 12

Hores de videoformació:

Hores de treball virtual: 8

#### Programació setmanal orientativa:

4 setmanes

#### Calendari setmanal:

Setmana 1

- Treball en línia 2h

- 1a Sessió Presencial (4 hores)

Setmana 2

- Treball en línia 2h

- 2a Sessió Presencial (4 hores)

Setmana 3

- Treball en línia 3h

Setmana 4

-Treball en línia 1h

- 3a Sessió Presencial (4 hores)

(La distribució de les hores en línia es aproxima, el/la docent les ajustaran en funció la seva

programació i calendari d'activitats, sobretot a la darrera setmana amb el treball d'avaluació

## PLA DOCENT

---

### Logística

#### Aula Física

Ordinador participant Programari

#### Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA: PLANT.65364CSE\_P

Estat de l'aula: ACTIVA

Observacions:

### Consums i preus

#### Consums Específics

Costos addicionals

### Objectius

#### OBJECTIUS

- Saber planificar, controlar i avaluar adequadament la contractació externa de serveis, per minimitzar els riscos que la col·laboració amb tercers pugui incidir negativament en la qualitat o en l'eficiència de les tasques a desenvolupar.
- Conèixer les condicions, els avantatges i els inconvenients de la contractació externa de serveis i saber aplicar-les al seu entorn professional.
- Saber definir estratègies efectives i eficients per la contractació externa de serveis.
- Dominar mètodes pràctics per la preparació, el control i l'avaluació de contractes de serveis que permetin assumir amb garanties suficients la responsabilitat sobre aquests.

### Continguts

## **PLA DOCENT**

---

1. La gestió externalitzada de serveis.
  - Concepte i premisses bàsiques.
  - Condicions per una correcta externalització.
  - Avantatges i inconvenients de l'externalització.
2. Com definir una estratègia per l'externalització de serveis.
  - Motius o raons per externalitzar.
  - Quins serveis externalitzar?
3. El control eficaç i eficient dels serveis externalitzats.
  - Aspectes generals.
  - Els processos de control dels serveis externalitzats: Anàlitzar el servei, Definir les condicions de control i prestació, controlar la prestació.
4. L'impacte en l'organització dels serveis externalitzats.
  - Responsabilitats sobre el control dels contractes; L'òrgan de contractació, la unitat de seguiment i el responsable del contracte.
  - Canvis en el model organitzatiu i en els llocs de treball.

## **Materials formatius de consulta**

### **Materials de referència per l'acció formativa**

#### [Control dels serveis externalitzats](#)

En aquestes unitats s'analitzaran els diferents aspectes relacionats amb el repte de controlar de forma eficaç els serveis que les administracions presten mitjançant la col·laboració amb agents externs, normalment contractistes. Una aproximació al seu funcionament i control en totes les seves fases.

### **Materials formatius complementaris:**

## **Orientacions metodològiques per al participant**

L'acció formativa és realitzarà combinant sessions presencials amb el suport d'una aula virtual per a la realització d'activitats en línia basades en l'autoaprenentatge a partir de materials didàctics. Durant les sessions presencials es resoldran dubtes i es realitzaran activitats pràctiques en grup. Finalment, cada persona, de manera opcional podrà realitzar una activitat d'avaluació final a partir d'un projecte propi amb la tutorització del/la docent del



curs.

## Orientacions metodològiques per al docent

L'acció formativa s'impartirà mitjançant un aula virtual combinant sessions presencials en les que es duren a terme activitats grupals, estudi individual en línia dels materials didàctics i realització d'activitats d'autoavaluació.

L'acció formativa és plantejada com una combinació entre l'estudi en línia dels continguts més teòric, les sessions pràctiques presencials per resoldre dubtes i treballar sobre exemples pràctics personals. També es podrà desenvolupar una activitat final optativa d'aplicació dels aprenentatges al context del lloc de treball de la persona participant.

Per tant, les tres accions previstes més importants són:

1) L'estudi en línia les quatre unitats mòduls que conformen els continguts de l'acció formativa. L'objectiu és que la persona participant faci una immersió o estudi en línia significatiu abans d'assistir a les sessions presencials i per tant, destini un temps a aquesta tasca. D'aquesta forma, aquelles sessions podran tenir un sentit més pràctic. Cada unitat té un test d'autoaprenentatge que s'haurà de superar per poder accedir a la unitat següent. Encara que les persones participants puguin avançar en el temari al seu ritme, el docent definirà un calendari d'estudi que determinarà les unitats que caldrà treballar abans de cada sessió presencial

2) A les sessions presencials es repassaran i resoldran dubtes sobre els continguts conceptuals bàsics de cada mòdul del curs, utilitzant exemples propis de l'administració local i referències a l'experiència de les persones participants, que podran ser objecte de comentari i contrast en relació amb les metodologies proposades.

Es faran també activitats (individuals i en grup) que permetran il·lustrar l'aplicació de les tècniques que s'aniran revisant i que ajudaran a adquirir les habilitats necessàries per l'aplicació pràctica dels aprenentatges.

Per tal que aquestes sessions siguin productives és imprescindible que les persones participants hi assisteixin amb les unitats corresponents estudiades, d'acord amb el calendari definit pel docent. A les sessions no s'explicarà la teoria, sinó que s'insistirà en els aspectes pràctics i vivencials.

3) Finalment, les persones participants podran acordar amb el docent la realització d'una activitat final, amb caràcter optatiu i no avaluable, basat en l'aplicació pràctica d'algun dels aspectes del taller a un servei externalitzat que els resulti proper. Aquesta activitat és individual i es realitzarà en línia amb el suport del docent, que al final del curs en farà un retorn amb comentaris i recomanacions.

Consulta el document de suport:



## PLA DOCENT

Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual

## Orientacions per a l'avaluació

### Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

**Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts**

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

### Sistema d'avaluació

Assistència

Prova

Producte

### Metodologia d'avaluació per al participant

Avaluació continuada, basada en els següents components:

- La participació activa a les sessions presencials
- La realització de les activitats d'autoavaluació corresponents a cada unitat pel que fa a l'estudi en línia.
- De manera opcional, es podrà realitzar una activitat final d'aplicació pràctica dels continguts treballats en el context del lloc de treball.

### Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 80

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Participació activa a les sessions presencials	20			
Realització dels Qüestionaris d'avaluació de les unitats	80			



## PLA DOCENT

---

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
Activitat complementària final (no avaluable): Elaboració projecte individual	0			
<b>Puntuació Total (suma de punts)</b>	<b>100</b>			

### Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 80 punts del total dels element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament