



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 treballaràs diferents elements necessaris per millorar el control dels serveis contractats externament, per tal d'assegurar la seva eficàcia i eficiència, i també obtindràs 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

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

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 es 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 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

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

Elements d'avaluació	Punts
Participació activa a les sessions presencials	20
Realització dels Qüestionaris d'avaluació de les unitats	80
Activitat complementària final (no avaluable): Elaboració projecte individual	0
Puntuació Total (suma de punts)	100

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 elements d'avaluació.

- ☐ Assistència
- ☒ Aprofitament