



ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DE SERVICIOS EXTERNALIZADOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Brindar a los participantes las habilidades y conocimientos necesarios para gestionar eficientemente servicios externalizados, optimizando recursos y asegurando calidad.



Objetivos específicos

- Identificar y evaluar proveedores de servicios externalizados.
- Desarrollar contratos claros y efectivos para la externalización.
- Implementar estrategias de monitoreo y control de servicios externalizados.
- Analizar y resolver problemas comunes en la externalización.
- Optimizar costos y recursos en la gestión de servicios externalizados.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1

Introducción a la Externalización de Servicios
Aprendizaje Esperado: Comprender los conceptos básicos y beneficios de la externalización de servicios.

Contenidos:

Definición y Evolución de la Externalización:
Historia y tendencias actuales en la externalización de servicios.

Beneficios y Riesgos: Análisis de las ventajas y desventajas de externalizar servicios en diferentes sectores.

Tipos de Servicios Externalizados: Exploración de los servicios más comúnmente externalizados y sus características.

Factores Clave para la Externalización:
Identificación de los elementos críticos a considerar antes de externalizar.

Estudio de Casos: Ejemplos de empresas exitosas en la externalización de servicios.

Actividad Práctica: Análisis de un caso real donde los participantes identifican beneficios y riesgos de la externalización en un sector específico.

Módulo 2

Selección y Evaluación de Proveedores

Aprendizaje Esperado: Desarrollar criterios efectivos para seleccionar y evaluar proveedores de servicios externalizados.

Contenidos:

Criterios de Selección de Proveedores:

Factores a considerar al elegir un proveedor adecuado para la externalización.

Evaluación de Proveedores: Métodos y herramientas para evaluar el desempeño de los proveedores.

Negociación con Proveedores: Estrategias para negociar términos favorables con proveedores de servicios.

Métricas de Desempeño: Indicadores clave para medir la eficacia de los proveedores.

Gestión de Relaciones con Proveedores:

Técnicas para mantener relaciones saludables y productivas con proveedores.

Actividad Práctica: Simulación de una negociación con un proveedor, aplicando criterios y estrategias aprendidas.

Módulo 3

Diseño y Gestión de Contratos

Aprendizaje Esperado: Crear contratos claros y efectivos que aseguren el cumplimiento de los servicios externalizados.

Contenidos:

Elementos de un Contrato de Externalización:
Componentes esenciales que debe incluir un contrato de externalización.

Aspectos Legales y Éticos: Consideraciones legales y éticas en la redacción de contratos de externalización.

Gestión de Riesgos Contractuales:

Identificación y mitigación de riesgos asociados a contratos de externalización.

Renegociación de Contratos: Estrategias para renegociar contratos cuando las condiciones cambian.

Herramientas de Gestión Contractual:

Software y herramientas para la gestión eficaz de contratos.

Actividad Práctica: Redacción de un contrato de externalización, asegurando la inclusión de todos los elementos críticos.

Módulo 4

Monitoreo y Control de Servicios Externalizados

Aprendizaje Esperado: Implementar sistemas efectivos de monitoreo y control para garantizar la calidad de los servicios externalizados.

Contenidos:

Sistemas de Monitoreo: Herramientas y técnicas para el seguimiento efectivo de servicios externalizados.

Control de Calidad: Métodos para asegurar que los servicios externalizados cumplan con los estándares de calidad.

Auditorías de Proveedores: Cómo realizar auditorías para evaluar el desempeño de los proveedores.

Gestión de Incidentes: Procedimientos para manejar problemas y fallas en los servicios externalizados.

Informe de Desempeño: Creación de reportes detallados sobre el rendimiento de los servicios externalizados.

Actividad Práctica: Creación de un plan de monitoreo y control para un servicio externalizado específico, con indicadores y métricas.

Módulo 5

y mucho más.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl