

AUDITORIA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

Adequació de l'execució del contracte amb els requisits establerts



AUDITORIA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

FASES DEL TREBALL

L'auditoria de valoració de la gestió de serveis públics d'atenció a les persones la realitzem d'una manera el màxim d'objectiva, atenent als requisits expressats en el contracte i en els plecs de condicions i confrontant aquests requeriments amb el desenvolupament i execució del servei.

A partir del procés de revisió del contracte desenvolupem eines de control que reverteixen posteriorment a l'ajuntament per tal de poder continuar portant el control del desenvolupament del contracte i del servei.



AUDITORIA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

CONVERSIÓ DELS PLECS EN INDICADORS



El primer pas a desenvolupar serà la **revisió del contracte** i de les clàusules que el sustenten. A partir d'una lectura acurada dels plecs, transformem les clàusules especificades en **indicadors avaluable**s que ens han de permetre valorar el seu nivell d'acompliment.

El resultat d'aquesta conversió és una **eina** que operativitza les clàusules per tal de poder-ne valorar el nivell de desenvolupament i que es constitueix en un instrument que reverteix en el client per a un **seguiment i control** posterior.

AUDITORIA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

REVISIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DEL SERVEI I DE L'EMPRESA



A partir de l'eina de verificació de les clàusules, acotem la **documentació** necessària per verificar i valorar els diferents indicadors sorgits. A partir d'aquí es requereix la documentació a valorar a l'empresa amb uns terminis específics per a l'enviament o tramesa. En aquest cas, firmem un contracte de **confidencialitat** i de compromís de no usar la documentació i informació tramesa per a cap més ús que el de la valoració de la gestió del servei. Finalment, valorem els indicadors segons el que haguem constatat amb la documentació enviada.

AUDITORIA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

VISITA AL SERVEI I OBSERVACIÓ DELS INDICADORS



Realització d'una o més **visites al servei** per tal de poder **verificar in situ** alguns dels indicadors i ítems d'avaluació desenvolupats, així com per resoldre possibles dubtes que ens hagi pogut generar la documentació enviada.

A la visita s'observaran els indicadors per verificar-los i avaluar-los, així com també observarem el desenvolupament del treball al servei, **l'atenció a les persones ateses** i les instal·lacions de les quals disposen.

AUDITORIA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

AVALUACIÓ DELS INDICADORS OBSERVATS



Amb les **dades observades** i recollides i amb la documentació enviada avaluarem els indicadors i l'**acompliment amb les clàusules i el contracte** de l'empresa concessionària. Cal posar de relleu que els indicadors els avaluarem de manera numèrica, segons la naturalesa de cada indicador, obtenint **percentatges d'assoliment** dels mateixos que ens facilitaran fer els càlculs de mitjanes i totals, així com agrupar els resultats per **àrees de gestió** per tal de veure el desenvolupament dels diferents àmbits del servei.

AUDITORIA DE SERVEIS D'ATENCIÓ A LES PERSONES

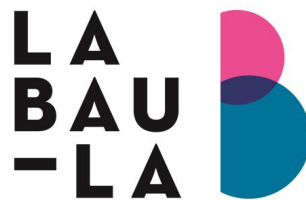
ELABORACIÓ DE L'INFORME I PROPOSTES DE MILLORA



L'informe sintetitza la recollida de dades respecte a la **verificació de l'acompliment** de les condicions explicitades en els plecs de clàusules i en el contracte de concessió del servei públic. Es **recullen i creuen les dades** per tal de facilitar les diferents lectures dels resultats obtinguts.

Així mateix, inclou un **resum executiu** dels punts forts observats, les possibles desviacions i els aspectes de millora que s'hagin detectat i una proposta de **planificació de les tasques** a executar per tal de treballar en consonància amb els requisits estipulats en el contracte.

QUI SOM LA BAULA?



- La Baula està formada per la Clara Puigventós i la Gemma Torregrosa, totes dues amb una llarga experiència en la gestió de serveis públics, tant en termes de gestió com en el seu vessant educatiu i de contribució social al benestar de les persones.
- Hem après molt de tot allò que hem emprès i desenvolupat i volem poder compartir aquest bagatge per afavorir canvis positius, per acompanyar les persones en aquests canvis i per ajudar i donar suport en allò en que puguem aportar valor i coneixement.

Hem acompanyat i format **54** Escoles Bressol

Hem donat suport a **394** persones i equips

Hem dissenyat i elaborat **126** estudis i projectes

Hem ofert més de **1540** hores de formació

La Baula, projectes SCCL

Dades de contacte

 C/ Pujolet, 8 3r pis
Manresa 08242

 Telf. 938726767

 clara.puigventos@labaula.org
gemma.torregrosà@labaula.org

Web i xarxes socials

 www.labaula.org

 @la_baula

 <https://www.facebook.com/baulaprojectes>

 www.labaula.org/blog

 www.labaula.org/premsa



CONTACTA'NS!!

