Unidad IV Auditoria de servicios de subcontratación

4.1 Subcontratación de servicios de TI.

Se refiere a la contratación de una empresa externa e independiente para realizar una función de negocios que lo empleados internos podrían realizar.

Ventajas.

Permite la gestión de diferir los detalles a una empresa especializada. La empresa especializada que se encarga de la contratación externa de trabajo TI cuenta con capacidades tecnológicas superiores a las de la organización.

Desventajas.

Reduce o elimina completamente la comunicación directa entre las organizaciones y los clientes, la comunicación limitada impide el proceso de construcción de relaciones que pueden conducir a la insatisfacción general de la organización y el cliente. Si la organización resuelve el acuerdo con la entidad subcontratada la información confidencial y sensible se convierte en peligro.

Riesgos.

Corren la probabilidad de recibir un trabajo pobre. Las empresas que no planifican en consecuencia contrarrestan los beneficios financieros de la subcontratación.

4.2 Contratos, características y alcance.

CONTRATO es un término que nombre al convenio o pacto ya sea oral o escrito, entre partes aceptan ciertas obligaciones y derechos sobre una materia determinada. El documento que refleja las condiciones de este acuerdo también recibe el nombre de contrato.

Tipos de contrato.

**Contrato indefinido ordinario.**

Es aquel que se concierta sin establecer límites de tiempo en la prestación de los servicios, en cuanto a la duración del contrato. El contrato podrá ser verbal o escrito, podrá celebrarse jornada completa, parcial o para la prestación de servicios fijos discontinuos.

Formalización.

En caso de relación laboral indefinida, deberán constar por escrito: las acogidas al programa de fomento del empleo, cuando así lo exija una disposición legal.

Cuando se trate de trabajo fijo discontinuo el contrato se formaliza necesariamente por escrito en el modelo que se establezca y en el deberá figurar la indicación sobre la duración estimada de la actividad.

En el supuesto lugar de trabajadores a distancia deberá hacer constar el lugar en que se realiza la prestación.

**Contrato temporal**

Es aquel que tiene por objeto el establecimiento de una relación laboral entre empresario y trabajador por un tiempo determinado. Puede celebrarse en jornada parcial o completa. Se formalizara por escrito, podría ser verbal cuando la situación sea inferior de eventual por circunstancias de la producción la duración del mismo sea inferior a cuatro semanas.

Clausulas:

Situaciones de obra o servicios, eventual por circunstancias de producción e interinad.

Por incentivo del empleo.

Función específica como debería el supuesto impulso a la actividad investigadora.

Adquirirán la condición de trabajadores fijos cualquiera que haya sido la modalidad de su contratación, los que no hubieran sido dados de alta en la seguridad social, una vez transcurrido un plazo igual al que legalmente hubiera podido fijar para el periodo de prueba.

Conversiones de contratos temporales en indefinidos podrán celebrarse con jornada a tiempo completo, parcial o fijo discontinuo y deben formalizarse por escrito.

**Contrato para la formación y el aprendizaje.**

Para la formación y el aprendizaje tiene por objeto la cualificación profesional de los trabajadores en un régimen de alternancia de actividad laboral retribuida en una empresa con actividad formativa recibida en el marco del sistema de formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

Requisitos

Podrá celebrar con trabajadores mayores de 16 años y menores de 25

El límite de edad no será de aplicación cuando el contrato se concierte con personas con discapacidad, ni con los colectivos en situación de exclusión social.

Se puede acoger a esta modalidad contractual los trabajadores que cursen formación profesional del sistema educativo.

Formalización.

Deberá formalizarse por escrito haciendo constar expresamente los siguientes contenidos:

Contrato con anexos que exista un FP (certificado de profesionalidad).

Adquirirán la condición de trabajadores fijos, cualquiera que haya sido la modalidad de su contratación los que no hubieran sido dados de alta en la seguridad social.

El acuerdo para la actividad formativa en contrato para la formación y el aprendizaje, aunque se comunique mediante contrat se entregara el impreso en la dirección provincial del SEPE de la localidad donde esté ubicado el puesto del trabajo.

Duración y jornada

La duración mínima del contrato será de un año y la máxima de tres años, si bien mediante el convenio colectivo podrá establecerse distintas duraciones del contrato.

En caso que el contrato se hubiera concertado por una duración inferior a la máxima legal o convencionalmente establecida, podrá prorrogarse mediante acuerdo de las partes, hasta por dos veces sin que la duración de cada prorroga pueda ser inferior a 6 meses y sin que la duración total del contrato pueda exceder de la duración máxima.

Los contratos no podrán celebrarse a tiempo parcial.

Los trabajadores no podrán realizar horas extraordinarias ni trabajos nocturnos ni turnos.

Actividad formativa.

Deberá recibir formación inherente al contrato para la formación y el aprendizaje directamente en un centro formativo de la red a que se refiere la disposición adicional.

La actividad laboral desempeñada por el trabajador en la empresa deberá estar relacionada con las actividades formativas.

La actividad formativa será autorizada previamente a su inicio por el servicio público de empleo competente de la comunidad autónoma.

Incentivos

Se reducirá el 100% de las cuotas de los trabajadores a la seguridad social durante toda la vigencia del contrato, incluidas sus prorrogas.

Otras características.

Si el trabajador continuase en la empresa al término del contrato, no podrá concertarse un nuevo periodo de prueba, computándose la duración del contrato a efectos de antigüedad en la empresa.

**Contrato en prácticas**

Tiene por objeto la obtención por el trabajador de la práctica profesional adecuada al nivel de estudios cursados.

Podrá concertarse con quienes estuvieren en posesión de título universitario o de formación profesional de grado medio o superior o títulos oficiales.

Características.

Que no hayan transcurrido más de cinco años, o de siete cuando el contrato se concierte con un trabajador con discapacidad.

Formalización.

Cuando se formalice el contrato con un trabajador discapacitado el contrato se formalizará por escrito, en cuadruplicado, en modelo oficial. Al contrato se acompañará solicitud de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social, así como el certificado de discapacidad.

En el supuesto de trabajadores "a distancia", en el contrato deberá hacerse constar el lugar en que se realice la prestación.

Si el contrato se celebra "a tiempo parcial" en el contrato deberán figurar el número de horas ordinarias de trabajo al día, a la semana, al mes o al año contratadas y su distribución. De no observarse estas exigencias, el contrato se presumirá celebrado a jornada completa, salvo prueba en contrario que acredite el carácter parcial de los servicios y el número y distribución de las horas contratadas.

Incentivos

Cuando la contratación se celebre con un trabajador desempleado, inscrito como demandante de empleo:

Cuando el contrato se concierte con un menor de 30 años, o menor de 35 si tiene reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, se tendrá derecho a una reducción del 50% de la cuota empresarial a la Seguridad Social por contingencias comunes correspondiente al trabajador contratado durante la vigencia del contrato. Si el contrato se formaliza con personas beneficiarias del Sistema Nacional de Garantía Juvenil se aplicará, de forma adicional a la reducción, una bonificación del 50%.

Otras características

La retribución del trabajador será la fijada en convenio colectivo para los trabajadores en prácticas, sin que, en su defecto, pueda ser inferior al 60% o al 75% durante el primero o el segundo años de vigencia del contrato, respectivamente, del salario fijado en convenio para un trabajador que desempeñe el mismo o equivalente puesto de trabajo.

En ningún caso el salario será inferior al salario mínimo interprofesional. En el caso de trabajadores contratados a tiempo parcial, el salario se reducirá en función de la jornada pactada.

A la terminación del contrato, el empresario deberá expedir al trabajador un certificado en el que conste la duración de las prácticas, el puesto o puestos de trabajo ocupados y las principales tareas realizadas en cada uno de ellos.

4.3 Acuerdo de nivel de servicio

Consiste en un contrato en el que se estipulan los niveles de un servicio en función de una serie de parámetros objetivos.

Este modelo n ha de estar relacionado necesariamente con la contratación de servicios a terceras partes, si no que puede implantarse a nivel interno, transformando una determinada unidad de negocio en centro de servicios que provea a la propia compañía.

Los puntos a cubrir son:

* Tipo de servicio.
* Soporte a clientes y asistencia.
* Provisiones del sistema y tiempos de respuesta.
* Disponibilidad del sistema.
* Conectividad.
* Multas por caída del sistema.

Parámetros habituales.

Los acuerdos de nivel de servicio pueden contener un alto número de parámetros con sus correspondientes objetivos de nivel de servicio. Los parámetros habitualmente designados incluyen.

ABA (razón de abandono) porcentaje de llamadas abandonadas mientras esperaban recibir atención telefónica.

ASA (tiempo medio de atención) tiempo normalmente medido en segundos, utilizando para que el service desk responda la llamada.

TSF (factor del tiempo de servicio) porcentaje de llamadas respondidas en un plazo de tiempo determinado por ejemplo 80% en 20 segundos.

FCR (resolución a la primera llamada) porcentaje de llamadas recibidas que pudieron ser resueltas sin necesidad de una segunda llamada.

TAT (tiempo de respuesta) tiempo utilizado para completar una tarea determinada.

Contenidos habituales

Los ANS incluyen elementos como definición de los servicios, medición del rendimiento, gestión de los problemas, deberes del cliente, garantías y finalización del acuerdo.

4.4 programa de auditoria al área de servicios de subcontratación.

El proceso de auditoría de subcontratación tiene como finalidad el análisis y la acreditación de los requisitos para la inscripción en el registro de empresas acreditadas como contratistas y subcontratistas.

El subcontratar puede reducir costos, liberar capital y mejorar su capacidad de centrarse en lo que hace mejor.

Algunas razones para acudir a la subcontratación son:

* Centrarse en el negocio crítico de la empresa.
* Para reducir costes.
* Acceso a expertos cualificados.
* Para abordar la transformación del negocio.
* Para mantener por delante de la competencia desde una posición de liderazgo de mercado.
* Para reducir riesgos.
* Para liberar dinero y reinvertirlo en el negocio.