

| Actividad: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y PROYECTOS | Objetivos |
|---|--|
| <p>A veces, no resulta fácil diferenciar entre servicio, actividad, tarea, proyecto, producto, bienes... hacerlo facilita una mejor organización de la entidad y, sobre todo, que sus miembros, y los usuarios conozcan lo que la entidad hace, lo que ofrece, cómo lo organiza...</p> <p>El conjunto de servicios suele ser, además, en muchas ocasiones, la carta de presentación de la entidad. Servicios y proyectos facilita una serie de pasos para analizar e identificar <i>qué se hace</i>, la oferta de servicios, cómo los organiza y extraiga sus debilidades y fortalezas.</p> <p>Se parte de cómo la entidad denomina su oferta, se aportan unas definiciones y un ejemplo, y se propone organizar <i>lo que se hace</i> según sean tareas, actividades, servicios o proyectos.</p> <p>El siguiente paso es caracterizar los servicios a través de una lista de control con la que chequear si cumplen una serie de requisitos.</p> <p>Seguidamente se identificará cómo tiene organizada la entidad sus actividades, es decir, qué proyectos desarrolla. Para ello, se hará una listado de proyectos identificando los servicios que integra y se analizarán con una lista con la que chequear si cumplen algunos requisitos básicos.</p> <p>De este análisis se extraerán elementos para identificar las debilidades y fortalezas de la entidad en relación con sus servicios, proyectos y actividades.</p> <p>Las dos páginas finales recogen un ejemplo de cartera de servicios y listado de proyectos de una entidad de iniciativa social de educación de personas adultas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Abordar los conceptos básicos sobre los que suelen generarse confusiones: servicio, actividad, proyecto... <input type="checkbox"/> Identificar lo que la entidad hace <input type="checkbox"/> Aportar tablas para chequear y caracterizar los servicios de la entidad <input type="checkbox"/> Extraer debilidades y fortalezas de los servicios de la entidad |
| | Material |
| | Fotocopias, pizarra |
| | Duración |
| | 2.30h. |

| Fase del proceso | | | | | |
|----------------------|-------------------|------------------------------|---------|---------------------|----------------------|
| 0 Sensibilización | 1 Organización | 2 Diagnóstico estratégico | | 3 Planificar | |
| | | Externo | Interno | | |
| | | | | Elementos nucleares | Elementos operativos |

¿CÓMO LLAMAMOS A LO QUE HACEMOS?

LA ENTIDAD...

1
¿Tiene definido "lo que hace"?

2
¿Cómo denomina a "lo que hace"? ¿Por qué?

3
¿Está escrito en algún documento?

4
¿Es conocido por todos los participantes: socios, voluntariado, contratados?

5
¿Es conocido por los usuarios?

6
¿Pueden demandarlo?

1

2

3

4

5

6

IDENTIFICAR LO QUE HACEMOS

Servicios: la oferta que la entidad hace a los usuarios, que pueden demandar directamente.

Actividades: las **tareas** que se realizan para ejecutar los servicios. Pueden ser muy diversas, incluida la producción de bienes.

Proyecto: el conjunto de actividades que, con recursos limitados, tiene como objeto crear un producto o dar un **servicio único** a un grupo determinado de usuarios en un tiempo concreto.

Bienes, productos: cosas, objetos, artículos, mercancías...

Por ejemplo...

Una entidad ofrece

Taller de encuadernación a chavales

Cada taller de encuadernación: lo desarrolla los sábados de 11h a 13h, durante 3 meses, participan 8 chavales por grupo, de 14 a 16 años, con un monitor. El objetivo es que adquieran destrezas manuales y hábitos de orden, de trabajo. Hacen libretas, carpetas, encuadernan...

El taller, lo ofrece la entidad al inicio de curso. Lo anuncia en folletos, carteles... en las tiendas del barrio, los colegios... Es un **servicio** de la entidad.

Los chavales que se matriculan. Son los **usuarios** del servicio. Se matriculan directamente. Se admiten 8 por grupo.

Las aulas, los monitores, el material. Son los **recursos** que la entidad necesita para darlo.

Cómo dar el taller, la formación que requiere a los monitores, el modelo establecido de seguimiento del taller... Son los **criterios** de calidad que la entidad establece.

Las sesiones del taller, la formación que da a los monitores, la planificación del taller, las reuniones de coordinación de los monitores, el proceso de matrícula, la preparación de los materiales de formación para los chavales (unidades didácticas, fichas...)... Son **actividades** que desarrolla para dar el taller.

Las carpetas, los cuadernos, los libros que se encuadernan... Son **productos** que desarrolla como consecuencia del taller: los regala, los vende...

El gasto de material, del personal necesario, de las aulas, de la infraestructura necesaria para poder ofrecerlo y desarrollarlo... Son los **costes** del servicio.

Las veces que desarrolla ese taller para cada grupo concreto de chavales durante el año, cada edición del taller para un grupo concreto, con unos monitores concretos... Son los **proyectos** de la entidad.

IDENTIFICAR LO QUE HACEMOS

| Mi entidad hace... | Descripción | Es... un servicio, una actividad, un proyecto |
|--------------------|-------------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Esas otras actividades de la entidad

La concienciación, la influencia política, la divulgación de ideas u opiniones se consideran servicios porque no cumplen las características establecidas: no son productos finales, no hay un usuario directo cuantificable... Estas acciones son, en algunos casos, parte de la misión de la entidad; en otros, una línea estratégica que desarrolla la misión y que se expresa a través de servicios como información, edición de informes, divulgación...

Por ejemplo:

| ACCIÓN | Servicios que incluye | Usuarios |
|--|--|--|
| Difundir un modelo de ocio y tiempo libre para jóvenes | <input type="checkbox"/> Divulgación: Charlas formativas para padres y madres en centros educativos | <input type="checkbox"/> Asociaciones de padres y madres |
| | <input type="checkbox"/> Informes: análisis de la situación de ocio y tiempo libre en el entorno de la entidad | <input type="checkbox"/> Ayuntamiento, asociaciones... |
| | <input type="checkbox"/> Asesoría: para la reflexión sobre el modelo de ocio a entidades de tiempo libre | <input type="checkbox"/> Entidades de tiempo libre |
| | <input type="checkbox"/> ... | <input type="checkbox"/> ... |

¿Desarrolla la entidad acciones de este tipo?

| ACCIÓN | Servicios que incluye | Usuarios |
|--------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

LISTADO DE LOS SERVICIOS y ACCIONES DE LA ENTIDAD

| SERVICIO | Principales Actividades que incluye | Usuarios |
|----------|-------------------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | |
| | <input type="checkbox"/> | |

| ACCIÓN | Servicios que incluye | Usuarios |
|--------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

VALORA uno a uno los servicios

| SERVICIO 1: _____ | | SI | NO |
|--|--|-----------|-----------|
| ¿Lo ofrece la entidad directamente? | | | |
| ¿Lo puede solicitar un usuario? | | | |
| ¿Sabemos cuántas personas lo solicitan y acceden a él cada año? | | | |
| ¿Existen criterios de calidad para llevarlo a cabo? | ¿Sobre los recursos necesarios? | | |
| | ¿Sobre el perfil de quien lo desarrolla? | | |
| | ¿Sobre el método? | | |
| ¿Sabemos cuánto cuesta al año o por cada edición o por usuario...? | | | |
| ¿Tenemos identificadas las actividades que implica ofertarlo? | | | |

| SERVICIO 2: _____ | | SI | NO |
|--|--|-----------|-----------|
| ¿Lo ofrece la entidad directamente? | | | |
| ¿Lo puede solicitar un usuario? | | | |
| ¿Sabemos cuántas personas lo solicitan y acceden a él cada año? | | | |
| ¿Existen criterios de calidad para llevarlo a cabo? | ¿Sobre los recursos necesarios? | | |
| | ¿Sobre el perfil de quien lo desarrolla? | | |
| | ¿Sobre el método? | | |
| ¿Sabemos cuánto cuesta al año o por cada edición o por usuario...? | | | |
| ¿Tenemos identificadas las actividades que implica ofertarlo? | | | |

LOS PROYECTOS EN LA ENTIDAD

¿QUÉ IDENTIFICAMOS COMO PROYECTOS EN LA ENTIDAD?

| LISTADO DE PROYECTOS DE LA ENTIDAD |
|------------------------------------|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

PROYECTO

“Una empresa única, no repetitiva y temporal que implica la coordinación de elementos humanos, técnicos, administrativos y financieros hacia el logro de una meta específica, esto dentro de un marco de tiempo y con una cantidad determinada de recursos.”

VALORA los proyectos

| PROYECTO: _____ | | SI | NO |
|---|---|----|----|
| ¿Tiene objetivos claros? | | | |
| ¿Son cuantificables? | | | |
| ¿Son coherentes con los principios de la entidad (con la misión)? | | | |
| ¿Está acotado en el tiempo? (1 año, 2...) | | | |
| ¿Están identificados los recursos que tiene asignados (humanos, materiales...)? | | | |
| ¿Es un proyecto único (si se “repite” en nuevas ediciones, se adapta a los destinatarios...)? | | | |
| ¿Tenemos identificados los servicios que agrupa? | | | |
| ¿Existen criterios de calidad para llevarlo a cabo? | ¿Sobre los recursos mínimos necesarios? | | |
| | ¿Sobre el perfil de quien lo desarrolla? | | |
| | ¿Sobre el método con que se debe desarrollar? | | |

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y PROYECTOS DE LA ENTIDAD

| ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y PROYECTOS _____ | |
|---|------------|
| CONCLUSIONES | |
| DEBILIDADES | FORTALEZAS |
| | |
| ¿Cómo se ha llevado acabo el análisis? ¿Quién ha participado? | |
| | |

UN EJEMPLO DE ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y PROYECTOS DE LA ENTIDAD

| ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS Y PROYECTOS de _____ | |
|--|---|
| CONCLUSIONES | |
| DEBILIDADES | FORTALEZAS |
| <p>No tenemos <i>exhaustivamente</i> identificados los servicios de la entidad: no todo lo que ofrecemos lo tenemos organizado o identificado</p> <p>No tenemos establecidas las normas de calidad, aunque sí sabemos cómo queremos que se hagan los talleres</p> <p>No sabemos cuánto nos cuesta cada <i>edición o proyecto</i> por persona, ni cómo calcular los costes</p> <p>No usamos el concepto proyecto para identificar cómo agrupamos los servicios en una oferta determinada</p> <p>...</p> | <p>Al hacer el listado de actividades y servicios vemos que tenemos agrupados como un solo servicio muchos servicios, y que podemos derivar otros para que sea más claro lo que la entidad hace, por ejemplo identificábamos como “oferta” dar talleres de encuadernación, pero vemos que incluíamos, sin tenerlo identificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Asesoría a madres y padres sobre el tiempo libre de los jóvenes <input type="checkbox"/> Formación para monitores de talleres <input type="checkbox"/> Asesoría para el diseño y planificación de talleres <input type="checkbox"/> Edición de materiales didácticos de apoyo para talleres <p>Tenemos un alto nivel de exigencia sobre cómo se deben realizar los talleres, los objetivos por los que los hacemos</p> <p>...</p> |
| ¿Cómo se ha llevado acabo el análisis? ¿Quién ha participado? | |
| <p>El análisis lo hemos llevado a cabo en 2 sesiones de 3h cada una, a través de fichas completadas por un grupo de trabajo formado por las personas que desempeñan tareas asociadas a lo que denominábamos “la oferta de la entidad” y las que tienen la responsabilidad de hacer la oferta de actividades de la entidad.</p> <p>El listado de debilidades – fortalezas lo ha realizado el Grupo Director del proceso de planificación estratégica.</p> | |

EJEMPLO DE SERVICIOS Y PROYECTOS IDENTIFICADOS POR LA Federación de Colectivos de Educación de Adultos de Valladolid FeCEAV

Servicios:

- | | |
|--|--|
| 1. Destrezas en Lengua Materna Nivel A | 20. Talleres culturales |
| 2. Destrezas en Lengua Materna Nivel B | 21. Preparación examen de carné de conducir |
| 3. Destrezas en Lengua Materna Nivel C | 22. Preparación pruebas libres de ESPA |
| 4. Destrezas en Español como L2 Nivel A | 23. Preparación pruebas libres Grado medio FP |
| 5. Destrezas en Español como L2 Nivel B | 24. Preparación para las pruebas de acceso a familias profesionales de servicios socioeconómicos y a la comunidad, sanidad, hostelería y turismo |
| 6. Destrezas en Inglés como LE Nivel A | 25. Preparación acceso Universidad mayores 25 |
| 7. Destrezas en Inglés como LE Nivel B | 26. Técnicas profesionales carpintería |
| 8. Destrezas matemáticas Nivel A. | 27. Técnicas profesionales cocina |
| 9. Destrezas matemáticas Nivel B | 28. Técnicas profesionales auxiliar de clínica |
| 10. Destrezas matemáticas Nivel C | 29. Técnicas profesionales cuidados geriátricos |
| 11. Destrezas TIC Nivel A | 30. Técnicas básicas de joyería y bisutería |
| 12. Destrezas TIC Nivel B | 31. Orientación educativa y profesional |
| 13. Destrezas para aprender a aprender Nivel A | 32. Diseño de materiales didácticos |
| 14. Destrezas para aprender a aprender Nivel B | 33. Formación de formadores de Educación de Personas Adultas |
| 15. Destrezas para aprender a aprender Nivel C | |
| 16. Destrezas interculturales Nivel A | |
| 17. Destrezas interculturales Nivel B | |
| 18. Destrezas de espíritu de empresa Nivel A | |
| 19. Destrezas de espíritu de empresa Nivel B | |

Antes hablábamos sólo de “Educación de personas adultas”, como era un término demasiado amplio y genérico, siempre teníamos que precisar qué incluía; la realidad es que agrupábamos varios servicios bajo esa expresión.

Ahora hemos identificado y elaborado un listado detallado de todo lo que ofrecemos y esto nos permite hacer más precisa la oferta y adaptarla mejor a las necesidades de cada grupo, ya que para cada uno agrupamos los servicios que, en concreto, demanda o necesita.

Intuitivamente, *sabíamos lo que debía incluir* cada oferta para un grupo específico, de hecho, es uno de los aspectos que nos diferencian de otras ofertas de educación de adultos –por ejemplo, nuestros proyectos de alfabetización siempre incluyen: habilidades sociales, orientación social, laboral y educativa...-, pero no lo explicitábamos y perdía su valor, era como si no se hiciese, especialmente de cara al Ayuntamiento con quien trabajamos.

Además, había “cosas” que hacíamos que no aparecían recogidas en ninguna parte y que suponían un gran valor para la entidad y, de hecho, nos eran demandados habitualmente, como, por ejemplo, la formación de formadores –tanto propios como de otras entidades-, las tutorías a alumnos en prácticas de la universidad, la elaboración de materiales didácticos...

En la práctica, estos servicios no se ofrecen independientemente, sino agrupados en los diferentes **proyectos** que llevamos acabo.

Por ejemplo en el *Proyecto de Alfabetización 2007-08* agrupamos los servicios 2, 9, 11, 13, 16 y 31. Los proyectos se reajustan de un año a otro para incluir los servicios que cada grupo necesita; por ejemplo, en el proyecto de Taller de Cocina profesional 2005-06 incluimos los servicios: 2, 10, 11, 13, 16, 18, 27, 31 y, en el del año 2006-07, a esos servicios añadimos el 21 porque los jóvenes que formaban el grupo ese año necesitaban sacarse el carné de conducir para poder acceder a empleos de cocineros, mientras que los del año anterior ya lo tenían.

Los proyectos 2003-04:

1. Alfabetización.
2. Alfabetización en Español Segunda Lengua.
3. Español Segunda Lengua para inmigrantes.
4. Cultura General.
5. Preparación para las pruebas libres de Educación Secundaria para personas Adultas.
6. Preparación para las pruebas libres de Acceso a Grado Medio.
7. Preparación para las pruebas libres de Acceso a Grado Superior.
8. Preparación pruebas libres de Acceso a la Universidad para mayores de 25.
9. Animación Sociocultural-Aula Abierta.
10. Talleres de idiomas.
11. Taller de Informática.
12. Taller de Cocina profesional.
13. Taller de Carpintería profesional.
14. Taller de Geriatria profesional.
15. Curso de Garantía Social: Bisutería.
16. Elaboración y diseño de materiales didácticos.
17. Formación de Formadores.

