

Actividad: DEFINIR SERVICIOS	Objetivos
<p>El objetivo es definir los servicios de la entidad teniendo en cuenta la misión, los valores, las líneas estratégicas, los objetivos y los usuarios acordados.</p> <p>Para ello, lo primero es relacionar los servicios con los procesos estratégicos de la entidad (misión, líneas, valores, objetivos) y con los usuarios reales y potenciales</p> <p>Se identificarán inicialmente los servicios que actualmente oferta la entidad descartando aquellos que no son <b>pertinentes</b> con los procesos estratégicos o con los usuarios, posteriormente se valorará la incorporación de otros servicios valorando igualmente su pertinencia respecto a procesos estratégicos y usuarios.</p> <p>Para realizar el análisis de pertinencia se tendrán en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La consecución de buenos resultados en los servicios que se decide incluir en la cartera.</li> <li>• El servicio representa mejorar o solucionar situaciones que se dan frecuentemente en los usuarios, o que no son frecuentes pero su solución representa cambios radicales en sentido positivo para los usuarios.</li> </ul> <p>Una vez decidida la cartera de servicios pertinentes es necesario valorar si</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la entidad es capaz de ofertar el servicio, si tiene o puede tener las personas, instalaciones, organización adecuada para poderlo ofertar con el volumen suficiente para inferir en los objetivos.</li> <li>• puede establecer costes, criterios de calidad, indicadores de cobertura y resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Conocer el concepto de servicios</li> <li><input type="checkbox"/> Establecer los servicios de la entidad</li> <li><input type="checkbox"/> Analizar qué servicios se excluyen y cuáles se incorporan</li> <li><input type="checkbox"/> Establecer criterios de análisis y condiciones que deben cumplir</li> <li><input type="checkbox"/> Criterios para colaborar con otras entidades</li> </ul>
	<b>Material</b>
	Fotocopias, pizarra Misión de la entidad
	<b>Duración</b>
	1.30h

Fases						
0 Sensibilización	1 Organización proceso	2 Diagnóstico estratégico			3 Planificación	
		Externo	Interno	Conclusiones	Elementos nucleares	Elementos operativos

## 1

**Relacionar los servicios con los procesos estratégicos de la entidad: misión, líneas, valores, objetivos**

<b>MISIÓN</b>

<b>Líneas Estratégicas</b>
1.
2.
3.
4.
5.
6.

**LISTA DE LOS SERVICIOS Y PROYECTOS**

LISTA DE SERVICIOS ACTUALES	¿NECESITA ADECUACIÓN?
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
...	

LISTA DE PROYECTOS ACTUALES	¿NECESITA ADECUACIÓN?
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	

Líneas Estratégicas	SERVICIOS	USUARIOS
1.		
2.		
3.		

## 2

**Segundo: Una vez decidida la cartera de servicios pertinentes es necesario valorar si cumplen las siguientes condiciones**

- **Factibilidad:** se analizará si la entidad es capaz de ofertar el servicio, es decir, tiene o puede tener las personas, las instalaciones, la organización adecuada no sólo para poderlo ofertar sino también para ofertarlo con el volumen suficiente para inferir en los objetivos.
- Es posible establecer **costes**, criterios de **calidad**, indicadores de **cobertura** y **resultados**. En el caso de que la respuesta sea positiva, deben establecerse estos criterios e indicadores.

**Cartera de servicios pertinentes**


**¿CUMPLEN LOS CRITERIOS DE...?**

SERVICIO	VOLUMEN	FACTIBILIDAD			COSTES	CRITERIOS CALIDAD	INDICADORES COBERTURA	INDICADORES RESULTADOS
		personas	instalaciones	organización				

## 3

**Analizar los resultados del análisis del entorno**

Del análisis que se haya realizado del entorno se dispondrá de información sobre si otras entidades o instituciones ofertan servicios similares o complementarios.

Esta información servirá para valorar si debemos prescindir de algunos de los servicios prestados, si se deben establecer alianzas con otras entidades para compartir actividades y recursos respecto a un servicio prestado por ambas entidades, o si se pueden establecer alianzas con otras entidades que pueden complementar los servicios que se hayan decidido.

<b>SERVICIO:</b> _____		
<b>ENTORNO</b> Hay entidades que presten...	¿Ese mismo servicio?	
	¿Uno complementario	
¿Qué consecuencias tiene para el servicio?	¿Prescindimos de él?	
	¿Lo modificamos?	
¿ESTABLECEMOS ALIANZAS?	¿Con quién?	
	¿Para qué?	

## 4

**Redacción de la Cartera de servicios definitiva**

En la cartera de servicios definitiva, para cada servicio deberá especificarse la siguiente información, que debe ser transmitida y difundida a toda la entidad, a los órganos de participación de los usuarios y a los agentes o públicos objetos que así se hayan establecido en el Plan de Comunicación.

<b>CARTERA DE SERVICIOS DE LA ENTIDAD</b>	



<b>Nombre del Servicio</b>
<b>Líneas estratégicas u objetivos a los que afecta positivamente</b>
<b>Tipo de usuarios a los que se les oferta</b>
<b>Número de servicios que se van a prestar en un periodo determinada</b>
<b>Cobertura del servicio respecto a los usuarios potenciales</b>
<b>Coste unitario del servicio</b>
<b>Criterios e indicadores de calidad</b>
<b>Criterios e indicadores de resultados</b>