

¿Qué condiciones deben cumplir?

- Los servicios son **productos finales** de la entidad

Incidan y se prestan directamente a los usuarios; las actividades indirectas que se desarrollan para prestar los servicios son eso, actividades o acciones necesarias para su prestación.

- Su definición es **exhaustiva**

La cartera de servicios, el listado de servicios, expresa de forma exhaustiva todo lo que la entidad ofrece a sus usuarios o clientes. Durante el periodo en que dura la cartera de servicios no existe *nada más*: toda actividad, tarea, acción, la organización de la entidad durante ese periodo –el tiempo que dura un plan estratégico: la misión, las líneas estratégicas, los objetivos...- se justifica si contribuye positivamente a la provisión de los servicios que se han elegido.

Condiciones que deben cumplir los servicios
Productos finales
Recoger exhaustivamente todo lo que hace la entidad
Poder cuantificar su volumen y cobertura
Conocer su coste
Poder disponer de criterios de calidad
Inferir en los resultados globales y estratégicos de la entidad
Expresarse en un lenguaje culturalmente aceptado

Condiciones que deben cumplir los servicios

- Se debe poder **cuantificar** el volumen en el que se prestan y su cobertura

El *volumen* es el número de usuarios que han recibido el servicio. La *cobertura* es el alcance respecto a los usuarios o clientes potenciales, es decir, la cuota de mercado del servicio prestado respecto al global de población a la que se dirige: ¿Cuántos clientes potenciales hay?, ¿a cuántos llego?, ¿a cuántos quiero llegar?

- Se debe poder conocer su **coste**

Por ejemplo, conseguir una vivienda de alquiler para un joven en riesgo de exclusión ha representado un coste de 2.300 euros. En esta cifra se incluyen las horas que los

profesionales han realizado para este servicio (formación propia, formación de los jóvenes, dedicación a visitar propietarios o agencias de alquiler, dedicación a la realización del contrato, supervisión...) y otros gastos generales (horas de dedicación de los locales de la entidad, material docente, desplazamientos, difusión del servicio a la sociedad...).

- Deben disponer de criterios e indicadores de **calidad**

Por ejemplo, en el caso de conseguir viviendas de alquiler, alguno de los criterios de calidad podrían ser: los profesionales o voluntarios que se encargan de realizar este servicio han recibido 30 horas de formación sobre el tema; los jóvenes a los que se les ofrecen alquileres han permanecido trabajando de forma estable durante los últimos 6 meses; las viviendas que se alquilan tienen una superficie superior a 40 metros cuadrados... El conjunto de los criterios e indicadores de calidad homogeneizan el servicio y garantizan sus resultados.

- Deben inferir en los **resultados** globales de la entidad

Es decir, en función de los resultados que se obtengan de los servicios se estarán consiguiendo o no la misión, las líneas estratégicas y los objetivos de la entidad. Por ejemplo, en una entidad que tenga una misión relacionada con la integración de personas en riesgo de exclusión, que se haya desarrollado en una línea estratégica en la que se priorizan las acciones respecto a los jóvenes y, entre sus objetivos, consecuentemente, figura el número de jóvenes que se consideran integrados, el conseguir más o menos alquileres servirá para valorar los elementos estratégicos o nucleares de la entidad.

- Deben expresarse en un **leguaje común** y culturalmente aceptable

Todos los agentes de la entidad: profesionales, usuarios, gestores, sociedad, instituciones, medios de comunicación... deben compartir su expresión.