

## Cómo establecer la cartera de servicios de la entidad

Para establecer y decidir sobre la cartera de servicios de la entidad pueden seguirse los siguientes pasos:

- **Primero: Relacionar los servicios, por una parte, con los procesos estratégicos de la entidad (misión, líneas, valores, objetivos); por otra, con los usuarios reales y potenciales**

Para ello, se identificarán inicialmente los servicios que actualmente oferta la entidad descartando aquellos que no son **pertinentes** 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. Para realizar el análisis de pertinencia se tendrá en cuenta:

- La consecución de buenos resultados en los servicios que se deciden incluir en la cartera, significa conseguir los objetivos que la entidad se había propuesto.
  - El servicio busca 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.
- 
- **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.
- 
- **Tercero: Una vez decidida la cartera de servicios pertinentes, factibles y que cumplen todas las condiciones, es necesario 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.

- **Cuarto: 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>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>