

Plantilla para Definir un Servicio - Esquema de Certificación

1. Nombre del Servicio

2. Objetivo del Servicio

¿Qué necesidad cubre? ¿Qué se espera lograr con el servicio?

3. Descripción General

Describe en qué consiste el servicio, cómo se entrega y a quién va dirigido.

4. Alcance del Servicio

¿Qué incluye específicamente? ¿Qué no incluye?

5. Resultados Esperados

¿Cuáles son los productos o resultados tangibles/intangibles del servicio?

6. Interacciones con el Cliente

¿Qué puntos de contacto existen con el cliente durante el servicio?

7. Procesos Internos Relacionados

¿Qué actividades internas se requieren para prestar el servicio?

8. Recursos Necesarios

¿Qué personas, equipos, sistemas o materiales se usan?

9. Elementos Tangibles Asociados

¿Se entregan documentos, productos, reportes?

10. Indicadores de Desempeño del Servicio

¿Cómo se puede medir si el servicio cumple con lo esperado?

11. Comentarios de Stakeholders

¿Qué opinan los clientes o partes interesadas sobre el servicio?