

Qué entendemos por servicios

La oferta que la entidad realiza a sus usuarios y clientes, que estos identifican y son capaces de demandar. Se oferta directamente a los usuarios o clientes de la entidad. Es coherente con la misión, las líneas estratégicas y los objetivos; también es la imagen más clara y transparente que la entidad da a la sociedad, es lo “que se hace”.

En muchos casos, de forma errónea, se entienden como servicios las actividades, tareas o procedimientos necesarios para prestarlos. Por ejemplo, para una entidad de educación, el servicio puede ser “alfabetización” o “español para inmigrantes”, dar las clases, elaborar el material didáctico con el que se dan, no son servicios sino las acciones o actividades necesarias para que la entidad pueda ofertarlos.

Los servicios pueden ser muy diversos en función del tipo de entidad y de los usuarios o clientes que esta tenga, por ejemplo, para una entidad que tenga entre sus finalidades la integración de jóvenes en riesgo de exclusión, puede ser un servicio el buscar viviendas de alquiler, pero no lo será la formación que sus profesionales realizan para poder desarrollar correctamente este servicio.

Sin embargo, si la entidad está integrada en una plataforma que promueva el voluntariado, la formación que la plataforma realice para sus entidades sí puede ser un servicio.

	Entidad integración jóvenes en riesgo de exclusión	Plataforma Coordinación del voluntariado
Servicio	Facilitar el alquiler de viviendas	Formación para la promoción del voluntariado
Usuarios	Jóvenes en riesgo de exclusión	Entidades que promuevan el voluntariado
Actividad	Formación para los profesionales de la entidad en la búsqueda de viviendas y tipos de alquiler	Las necesarias para diseñar y realizar cursos o procesos de formación

El conjunto de servicios que presta una entidad se denomina *cartera de servicios*: permite a los usuarios, a las personas que se acercan a la entidad, a la sociedad en general, saber *qué hace* esa entidad, qué le pueden demandar.