



### Objetivo de esta Carta de Servicios

- Hacer públicos los servicios que presta nuestra organización en materia de educación, formación, empleo, ocio y tiempo libre, atención psicológica y medidas económicas.
- Dar a conocer públicamente los compromisos de calidad que asumimos.
- Informar a los beneficiarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Comunicar a los beneficiarios las vías de participación existentes.

#### Servicios prestados

##### Formación:

- Prácticas No Laborables.
- Escuela de Tiempo Libre YMCA.
- Formación Ocupacional: Certificados de Profesionalidad y Otras medidas de formación

##### Empleo:

- Información, orientación individual y grupal, intermediación laboral, acciones de información y asesoramiento a empresas, prospección laboral y seguimiento.

##### Educación:

- Refuerzo educativo (Primaria, Secundaria y Familiar).
- Cursos de español para extranjeros.
- Apoyo educativo familiar.
- Educación permanente de adultos.

##### Ocio y Tiempo Libre:

- Centros de Tiempo Libre, Ludoteca, Campamentos Residenciales y Colonias Urbanas.
- Voluntariado y Prevotariado.

##### Atención Psicológica:

- Atención psicoterapéutica personal y familiar.

##### Medidas Económicas:

- Apoyo a la Alimentación, Higiene, Calzado y ropa, Mobiliario, Equipamiento Escolar y Equipamiento para Actividades de Tiempo Libre.
- Becas.

##### Vivienda:

- Apoyo Residencial para jóvenes entre 18 y 23 años.

### INDICADORES

- Nivel de satisfacción de usuarios de formación y empleo en encuestas
- % de inserción laboral de Empleo
- Nº de usuarios que mejoran su rendimiento escolar
- Nº de reclamaciones recogidas
- Nº de familias inscritas en el área de Intervención Social
- Nº de familias que acceden a una vivienda
- Nº de jóvenes que mejoran su situación en al menos 1 de las áreas trabajadas en emancipación
- Nº de familias beneficiarias de productos de alimentación y/o higiene
- % de actividades donde se realiza la Campaña 3R

YMCA está compuesta por personas que se unen por el compromiso compartido de desarrollar el potencial de niños y jóvenes, favorecer un entorno adecuado para su crecimiento y fomentar la responsabilidad social. Trabajamos cada día para procurar que todo el mundo, independientemente de su situación económica o personal, tenga la oportunidad de aprender, crecer y prosperar.



Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008  
Edición: 1, 12/3/2018  
Vigencia 2 años

# Carta de Servicios



## en Madrid



**Sabemos Ayudar**  
**Sabemos Disfrutar**

## Derechos y obligaciones del beneficiario

Los derechos y obligaciones de los beneficiarios de los servicios prestados se pueden consultar en las sedes de YMCA

## Formas de participación

Todas las partes interesadas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios del Centro de YMCA.

## Mecanismos de comunicación

### Comunicación externa:

- Tríptico y Seguimiento de los indicadores, disponibles en el tablón de anuncios.
- Tríptico disponible en la página Web
- Derechos y deberes de los usuarios y Normativa aplicable disponible para consultar en YMCA

### Comunicación interna:

- Tríptico y Seguimiento de los indicadores, disponibles en el tablón de anuncios.
- Tríptico disponible en la página Web.
- Carta de Servicios y Normativa aplicable disponible para consulta (personal externo) en YMCA o previa solicitud por email.

## Medidas de subsanación

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos se puede plantear una queja que será analizada para corregir sus causas y se informará al implicado de las medidas adoptadas por escrito y en el plazo de 7 días hábiles.

## Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones

Las partes interesadas pueden presentar sugerencias, quejas y/o reclamaciones a través de:

- Encuestas de satisfacción
- Telefónicamente o en persona
- Correo electrónico, fax
- Reuniones con las partes interesadas
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones

## COMPROMISOS

**Información:** Atender a toda persona que solicita información de servicios y programas de YMCA y facilitar dicha información atendiendo a sus necesidades.

**Profesionalidad y amabilidad:** Proporcionar a cada persona usuaria la mayor y mejor atención, dedicar el tiempo necesario y asegurar que recibe el mejor trato.

**Rapidez y eficacia:** Realizar los trámites de atención presencial en el menor tiempo posible, derivar al personal de YMCA adecuado que disponga de los recursos para atender de la forma más eficiente.

**Voluntad de Servicio Integral:** Acoger a cada persona usuaria y ofrecer programas o itinerarios personalizados con el objetivo de ayudar a mejorar su situación.

**Quejas y sugerencias:** Tramitar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 7 días.

**Instalaciones y equipamientos:** Mantener en perfecto estado las instalaciones. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo adecuado a cada equipo. Conseguir un local libre de obstáculos y barreras arquitectónicas, accesible para toda persona. Difundir la Campaña 3R

### YMCA en Madrid



C/ Alba de Tormes, 10, 28025  
40° 22' 39,0" N 3° 44' 39,2" W



91 525 16 76  
Fax: 91 700 08 65



madrid@ymca.es



Lunes a viernes 8h00 a 20h00



Líneas de autobús: 34 y 35  
Metro San Francisco

C/ Castillo, 24, 28010  
40° 26' 3,7" N 3° 41' 57,4" W

91 319 21 26  
Fax: 91 700 08 65

ymca@ymca.es

Lunes a viernes 9h00 a 19h30

Líneas de autobús: 16, 61 y 149  
Metro Iglesia

### YMCA en Getafe

C/ Felipe Estévez, 11, 28901  
40° 18' 31,7" N 3° 43' 51,9" W

91 665 21 87  
Fax: 91 700 08 65

getafe@ymca.es

Lunes a viernes 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 442, 441  
Cercanías Renfe Getafe Central  
Metro Getafe Central

### YMCA en Leganés

Pza Tahona, 2-3, 28911  
40° 19' 44,1" N 3° 46' 4,0" W

91 689 60 46  
Fax: 91 700 08 65

leganes@ymca.es

Lunes a viernes 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 491, 492, 493  
Cercanías Renfe Leganés Central  
Metro Leganés Central

### YMCA en la Red



www.ymca.es



@ymcaesp



ymca\_esp



@ymca\_esp



YMCA España