

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.

Un *cliente* (padre, madre, tutor, participante, alumno, voluntario, entidad colaboradora, empresas, socios y donantes) satisfecho es el que confía en nuestra misión y valores, por una propia experiencia y por experiencia ajenas. Nuestra organización necesita al *cliente* como su razón de ser y nuestro objetivo general y fundamental será la calidad de nuestros servicios para conseguir el cumplimiento de nuestra misión.

Es política de la Dirección de YMCA mantener un Sistema de Gestión Integrada de la Calidad y Medio Ambiente, basado en los requerimientos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, que asegure que nuestros servicios satisfacen:

- los requisitos legales y reglamentarios, y otros requisitos, incluyendo los de naturaleza ambiental
- las expectativas de calidad de los usuarios de nuestros programas,
- los requerimientos de las entidades colaboradoras y nuestras propias exigencias.
- Las partes interesadas

YMCA ha detectado a sus grupos de interés (proveedores, clientes, financiadores y personal técnico). Existen canales de relación con cada una de las partes interesadas llevando control y seguimiento de sus necesidades, expectativas y requisitos.

Nuestro mayor objetivo y compromiso es la mejora continua del sistema de gestión para la mejora del desempeño ambiental y protección del medio ambiente, el cumplimiento de los requisitos aplicables y, cuyo fin último, la máxima satisfacción de nuestros *clientes y partes interesadas*, contando para ello con la implicación de todo el personal de la organización, tanto personal voluntario como retribuido.

Por ello tratamos de:

- Cumplir con nuestra misión y valores.
- Que exista una información adecuada para cada nivel de la organización.
- Crear una sistemática de trabajo.
- Que todos seamos conscientes y responsables de la calidad de nuestro trabajo.
- Que el trabajo bien hecho sea nuestra satisfacción.
- Que nuestro mejor comercial sea nuestro *cliente*.
- Prevenir la contaminación en todas nuestras actividades y servicios.

La Dirección de YMCA se responsabiliza de que esta política sea entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la entidad. Para ello implantará cuantos procedimientos y acciones considere necesarios encaminados a la consecución de los objetivos y al funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión Integrada de la Calidad y Medio Ambiente.

La Dirección, a 19 de octubre de 2018



CONTROL DE EDICIONES:

EDICIÓN		CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
Nº	FECHA		
1	20/07/2017	Inclusión de grupos de interés y compromiso de cumplir requisitos	Pedro Fueyo
2	12/01/2018	Inclusión de compromisos ambientales	Pedro Fueyo
3	19/10/2018	Corrección grupos de interés	Pedro Fueyo

