

## 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.

## INDICADORES

- Nivel de satisfacción de usuarios en encuestas
- % de inserción laboral de Empleo
- % de usuarios que mejoran su rendimiento escolar
- Nº de reclamaciones/y sugerencias recogidas
- Nº de familias con las que se trabaja desde el área de Intervención Social
- Nº de viviendas sociales ocupadas por familias o jóvenes
- Nº de voluntarios que participan de manera estable
- Nº de jóvenes que salen del programa de emancipación por cumplimiento de objetivos
- Nº de jóvenes en programas de emancipación
- Nº de familias beneficiarias de productos de primera necesidad
- % de No Conformidades de Infraestructuras cerradas en menos de 1 mes
- % de actividades donde se realiza la Campaña 3R



## 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:

- Voluntariado y Prevoluntariado.

### 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.

# Carta de Servicios



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: 6, 05/02/2021  
Vigencia 2 años

## 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 Tordesillas, 10, 28025  
40° 22' 39,0" N 3° 44' 39,2" W

91 525 16 76  
Fax: 91 700 55

 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 Leganes

Pza Tahona, 2-3, 28911  
40° 33' 0,7" N 3° 76' 30,9" W

91 6896046  
Fax: 91 700 08 65

leganes@ymca.es

Lunes a viernes 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 491,492,484  
Cercanías Renfe Leganes Central  
Metro Leganes Central

### YMCA en la Red



www.ymca.es



@ymcaesp



ymca\_esp



@ymca\_esp



YMCA España

# CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN		CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
Nº	FECHA		
1	12/03/2018	Actualización logotipo Certificadora	Marta Lorenzo
2	09/07/2018	Actualización Indicadores	Marta Lorenzo
3	04/02/2019	Actualización de Centros	Marta Lorenzo
4	04/02/2020	Modificación indicador	Marta Lorenzo
5	05/03/2020	Modificación indicador	Marta Lorenzo
6	05/02/2021	Inclusión dirección Leganes	Marta Lorenzo