

## 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 y Secundaria).
- 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 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.
- Apoyo Residencial para familias con hijos a cargo.
- Apoyo Residencial a menores y sus hijos o embarazadas que se encuentran bajo tutela o guarda de los Servicios de Protección de Menores.
- Medidas residenciales: Información, derivación, acompañamiento, legislación, vivienda, formación y salud.



### 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: 5, 2/1/2018  
Vigencia 2 años



# Carta de Servicios



## en Aragón



**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 Zaragoza

 C/ Pedro Cerbuna, 2, 50009 41° 38' 32,9" N 0° 53' 44,4" W	 C/ Borja, 25-27 41° 38' 59,3" N 0° 54' 21,3" W	 Avda/ San José, 209 41° 38' 2,06" N 0° 52' 54,3" W
 976 568130 Fax: 91 700 08 65	 976 467769 Fax: 91 700 08 65	 976 207594 Fax: 91 700 08 65
 zaragoza@ymca.es	 delicias@ymca.es	 sanjose@ymca.es
 Lunes a viernes 8h30 a 20h30 Líneas de autobús: 24, 40 y tranvía Paradas bizi Zaragoza	 Lunes a viernes 9h30 a 20h30 Líneas de autobús: Ci1, Ci2, 22, 38, 42 y 50 Paradas bizi Zaragoza	 Lunes a viernes 9h30 a 20h30 Líneas de autobús: 23, 39, 40

### YMCA en Huesca

 Travesía Ballesteros, 21-23, 22001 42° 08' 15,2" N 0° 24' 4,5" W	 Travesía Ballesteros, 15, 22001 42° 08' 13,5" N 0° 24' 06,3" W	 Avda. Sagunto 3, 1º, 44002 40° 20' 12,8" N 1° 6' 18,7" W
 974 225884 Fax: 91 700 08 65	 974 225884 Fax: 91 700 08 65	 978 089180 Fax: 91 700 08 65
 huesca@ymca.es	 huesca@ymca.es	 teruel@ymca.es
 Lunes a viernes 9h30 a 13h30 y 16h30 a 20h30 Líneas de autobuses: C1 y C3	 Lunes a viernes 9h30 a 13h30 y 16h30 a 20h30 Líneas de autobuses: C1 y C3	 Lunes a viernes 9h00 a 19h00 Líneas de autobuses: A y B

### YMCA en Teruel

 Travesía Ballesteros, 21-23, 22001 42° 08' 15,2" N 0° 24' 4,5" W	 Travesía Ballesteros, 15, 22001 42° 08' 13,5" N 0° 24' 06,3" W	 Avda. Sagunto 3, 1º, 44002 40° 20' 12,8" N 1° 6' 18,7" W
 974 225884 Fax: 91 700 08 65	 974 225884 Fax: 91 700 08 65	 978 089180 Fax: 91 700 08 65

### YMCA en la Red



[www.ymca.es](http://www.ymca.es)



[@ymcaesp](https://www.facebook.com/ymcaesp)



[@ymca\\_esp](https://www.instagram.com/ymca_esp)



[@ymca\\_esp](https://twitter.com/ymca_esp)



[YMCA España](https://www.youtube.com/ymcaespana)