

Objetivo de esta Carta de Servicios

- Hacer públicos los servicios que presta YMCA en materia de educación, formación, empleo, ocio y tiempo libre, voluntariado, atención psicológica, medidas económicas y vivienda.
- 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 en el área de Empleo
- % de usuarios que mejoran su rendimiento escolar
- Nº de reclamaciones y/o 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 viviendas de protección a la infancia
- 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



Formación:

- Prácticas No Laborables.
- Escuela de Tiempo Libre YMCA.
- Formación Ocupacional: Certificados de Profesionalidad, Escuela Taller 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:

- Voluntariado y Prevolutariado.

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 de 6 a 17 años y menores embarazadas o con hijos que se encuentran bajo tutela o guarda de los Servicios de Protección de Menores.
- Medidas residenciales: Información, derivación, acompañamiento, legislación, vivienda, formación y salud.
- Plazas puente a la transición de la vida independiente.
- Viviendas 17+.



Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008
Edición: 11, 04/03/2020
Vigencia 2 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.

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 de YMCA (Recicla, Reduce, Reutiliza)

YMCA en Zaragoza



C/ Pedro Cerbuna, 2, 50009
41° 38' 32,9" N 0° 53' 44,4" W



976 568130
Fax: 91 700 08 65



zaragoza@ymca.es



Lunes a viernes 8:00 h a 20:00 h



Líneas de autobús: 24, 40 y tranvía
Paradas bizi Zaragoza

C/ Borja, 25-27
41° 38' 59,3" N 0° 54' 21,3" W

976 467769
Fax: 91 700 08 65

delicias@ymca.es

Lunes a viernes 9:00 h a 20:00 h

Líneas de autobús: Ci1, Ci2, 22, 38, 42 y 50
Paradas bizi Zaragoza

Avda/ San José, 209
41° 38' 2,06" N 0° 52' 54,3" W

976 207594
Fax: 91 700 08 65

sanjose@ymca.es

Lunes a viernes 9:00 h a 20:00 h

Líneas de autobús: 23, 39, 40

YMCA en Huesca



Travesía Ballesteros, 21-23, 22001
42° 08' 15,2" N 0° 24' 4,5" W



974 225884
Fax: 91 700 08 65



huesca@ymca.es



Lunes a viernes 9:00 h a 20:00 h



Líneas de autobuses: C1 y C3

Travesía Ballesteros, 15, 22001
42° 08' 13,5" N 0° 24' 06,3" W

974 225884
Fax: 91 700 08 65

huesca@ymca.es

Lunes a viernes 8:30h a 19:00h

Líneas de autobuses: C1 y C3

YMCA en Teruel

Avda. Sagunto 3, 1º, 44002
40° 20' 12,8" N 1° 6' 18,7" W

978 089180
Fax: 91 700 08 65

teruel@ymca.es

Lunes a viernes 8:00 h a 19:00 h

Líneas de autobuses: A y B

YMCA en la Red



www.ymca.es



@ymcaesp



ymca_esp



@ymca_esp



YMCA España

CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN		CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
Nº	FECHA		
1	26/03/15	Cambio de logo de certificadora. Eliminación de foto de fondo.	Jose Carlos Blanzaco
2	28/02/16	Cambio de metas para el curso 2015-2016. Incluidos nuevos centros de Zaragoza y Huesca	Jose Carlos Blanzaco
3	08/02/17	Cambio de metas para el curso 2016-2017. Incluidos nuevo centro de Zaragoza	Jose Carlos Blanzaco
4	07/03/17	Cambio número de fax en Centros	Jose Carlos Blanzaco
5	02/01/18	Se quita la referencia a La Rioja, se añade Teruel, se quitan las metas	Jose Carlos Blanzaco
6	15/02/18	Se actualiza el horario de Centros de Huesca	Jose Carlos Blanzaco
7	09/03/18	Se actualiza el logotipo de la Certificadora	Jose Carlos Blanzaco
8	09/07/18	Se actualizan los Indicadores y los servicios prestados	Jose Carlos Blanzaco
9	04/03/19	Se actualizan los servicios prestados	Jesús Pina
10	04/02/20	Se modifica un indicador	Marta Lorenzo
11	04/03/20	Se modifican horarios de atención de los centros y se modifica Indicador Nº de reclamaciones/sugerencias recogidas	Marta Lorenzo

11	04/03/20	Se modifican horarios de atención de los centros y se modifica Indicador Nº de reclamaciones/sugerencias recogidas	Marta Lorenzo
----	----------	--	---------------