



Carta de servicios

Aprobado por:

Edición: 19
Fecha: 28/03/2022

Pedro Fueyo
Secretario General

ÍNDICE DE LA CARTA DE SERVICIOS

- 1. Fines y objetivos de YMCA**
- 2. Relación de servicios prestados**
- 3. Legislación y Normativa aplicable**
- 4. Compromisos de calidad e indicadores**
- 5. Derechos y obligaciones de los usuarios**
- 6. Formas de participación de los usuarios**
- 7. Presentación de quejas y sugerencias**
- 8. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos**
- 9. Mecanismos de comunicación externa e interna**
- 10. Información adicional de YMCA**
- 11. Gestión interna de la Carta de Servicios**

1. Fines y objetivos de YMCA

MISIÓN

Nuestra misión es desarrollar el potencial de niños y jóvenes, favorecer un entorno adecuado para su crecimiento y fomentar la responsabilidad social.

VALORES

Eficiencia, Innovación, Internacionalidad, Transformación
Transparencia y Unidad.

1. Fines y objetivos de YMCA

POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

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

1. Fines y objetivos de YMCA

POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

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 de Gestión Integrada de la Calidad y Medio Ambiente.

La Dirección, a 19 de octubre de 2018

1. Fines y objetivos de YMCA

Marco General

Intervenimos:

- Con infancia y juventud, por ser colectivos vulnerables que conforman una buena parte del futuro de la sociedad.
- Con familias, ya que es fundamental incidir en el entorno de referencia de infancia y juventud.
- Dentro de un amplio espectro socioeconómico, con atención preferente a personas en situación o riesgo de exclusión.

1. Fines y objetivos de YMCA

Modelo de Intervención

Área Personal

Infancia

Refuerzo Educativo

Ludotecas

Centros de Tiempo Libre

Campamentos Residenciales

Colonias Urbanas

Campamentos Internacionales

Atención Psicológica

Juventud

Refuerzo Educativo

Centros de Tiempo Libre

Campamentos Residenciales

Liderazgo

Voluntariado

Campamentos Internacionales

Atención Psicológica

Familia

Apoyos económicos

Becas

Tiempo Libre Familiar

Atención Psicológica

Formación

Escuela de Tiempo Libre

Formación Ocupacional

Prácticas No Laborales

Prácticas en Extranjero

Español Extranjeros

Empleo

Información

Orientación

Prospección

Intermediación

Vivienda

Vivienda para jóvenes

Vivienda familiar

Itinerarios personalizados

Educación

Ocio y Tiempo Libre

Atención Psicológica

Económicas

Formación

Empleo

Vivienda

1. Fines y objetivos de YMCA

El objetivo de YMCA con esta Carta de Servicios es:

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

2. Relación de servicios prestados

Tipo de servicios incluidos en el alcance de esta Carta de Servicios:

- Formación
- Educación
- Empleo
- Ocio y tiempo libre
- Voluntariado
- Atención psicológica
- Medidas Económicas
- Vivienda

2. Relación de servicios prestados

Formación

Servicios

- Prácticas No Laborables (Za, Hu, Te, Ma, Ge)
- Escuela de Tiempo Libre de YMCA (Za, Hu, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Formación Ocupacional (Za, Hu, Ma, Ge, Le)
- Programa Formativo de Cualificación Básica (Vlc)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Formación

Formación ocupacional

Certificados de profesionalidad

- Atención al Alumnado con Necesidades Educativas Especiales en Centros Educativos (Za)
- Atención Sociosanitaria a Personas Dependientes en Instituciones Sociales(Za, Ma)
- Atención Sociosanitaria a Personas en Domicilio (Za)
- Creación y Gestión de Viajes Combinados y Eventos (Za)
- Dinamización Comunitaria (Za)
- Dinamización de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil (Za, Hu)
- Dinamización, Programación y Desarrollo de Acciones Culturales (Za)
- Dirección y coordinación de actividades de tiempo libre educativo infantil y juvenil (Za, Hu)
- Docencia de la Formación Profesional para el Empleo (Za, Ma, Ge)
- Empleo Doméstico (Za)
- Gestión ambiental (Za)
- Gestión de llamadas de teleasistencia (Za, Ge)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Formación

Formación ocupacional

Certificados de profesionalidad

- Información juvenil (Za, Hu)
- Inserción Laboral de Personas con Discapacidad (Za, Ma, Ge)
- Limpieza de Superficies y Mobiliario en Edificios y Locales (Za, Ma, Ge)
- Limpieza en Espacios abiertos e Instalaciones Industriales (Za)
- Mediación Comunitaria (Za, Hu, Ge)
- Prestación de servicios bibliotecarios (Za)
- Promoción para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres (Za)
- Promoción Turística Local e Información al Visitante (Za)
- Venta de Productos y Servicios Turísticos (Za)
- Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales (Ma)
- Operaciones de grabación y tratamiento de datos y documentos (Ma)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Formación

Formación
ocupacional

Competencias clave

- Comunicación en lengua castellana N2 y N3 (Ma)
- Competencia matemática N2 y N3 (Ma)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Formación

Formación
ocupacional

Especialidades Homologadas

- Monitor de Educación Ambiental (Za)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Le: leganes

2. Relación de servicios prestados

Formación

Formación ocupacional

Otras medidas de Formación

- Carretillero (Za)
- Puente-Grúa (Za)
- Cuidado de Niños (Za)
- Cuidador de Discapacitados (Za)
- Informática (Za, Hu)
- Manipulador de Alimentos (Za, Hu)
- Escuela Taller de animación sociocultural (Za)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Educación

Servicios

- Refuerzo Educativo (Primaria y Secundaria) (Za, Hu, Ma, Ge, Vlc, Te, Le)
- Refuerzo Educativo (Familiar) (Ma, Ge, Hu, Vlc, Za, Le, Te)
- Cursos de Español para Extranjeros (Za, Hu, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Educación permanente de adultos (Za)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia

2. Relación de servicios prestados

Empleo

Servicios

- Información (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Intermediación (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Prospección Laboral (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Orientación Individual y Grupal (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Seguimiento de Itinerario (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Seguimiento de Inserción Laboral (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc, Le)
- Acciones de Información y Asesoramiento a Empresas (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc, Le)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Ocio y tiempo libre

Servicios

- Ludotecas (Za, Hu, Ma, Ge, Le)
- Centros de Tiempo Libre (Za, Hu, Ma, Ge, Vlc, Le, Te)
- Campamentos Residenciales (Za, Hu, Ma, Ge, Le)
- Colonias Urbanas (Za, Hu, Ma, Ge, Vlc, Le, Te)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Voluntariado

Servicios

- Voluntariado (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc Le)
- Prevoluntariado (Za, Hu, Te, Ma, Ge, Vlc Le)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Atención psicológica

Servicios

- Atención Psicoterapéutica Personal (Za, Le, Ge)
- Atención Psicoterapéutica Familiar (Za)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Medidas económicas

Servicios

Apoyo

- Alimentación (Za, Ma, Ge, Le)
- Higiene (Za, Ma, Ge, Le)
- Calzado y ropa (Za, Hu)
- Mobiliario (Za, Hu)
- Equipamiento Escolar (Za, Hu, Ma, Ge, Le)
- Equipamiento de Actividades de Tiempo Libre (Za, Hu, Ma, Ge, Le)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Medidas económicas

Servicios

- Becas (Za, Ma, Ge, Le)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia
Le: Leganes

2. Relación de servicios prestados

Vivienda

Servicios

Programas de Vivienda

- Apoyo Residencial para jóvenes mayores entre 18 y 23 años (Za, Hu, Ma, Vlc)
- Apoyo Residencial para familias con hijos a cargo (Za)
- Apoyo Residencial a menores de 6 a 17 años (za, Hu)
- Apoyo Residencial a menores embarazadas o con hijos que se encuentran bajo tutela o guarda de los Servicios de Protección de Menores (Za)
- Plazas puente a la transición de la vida independiente (Za, Hu)
- Viviendas 17 + (Za, Hu)

Za: Zaragoza
Hu: Huesca
Te: Teruel
Ma: Madrid
Ge: Getafe
Vlc: Valencia

3. Legislación y Normativa aplicable

3.1 Normativa aplicable

- UNE 93200:2008.
- UNE:EN:ISO 9001:2015
- UNE:EN:ISO 14001:2015

La revisión de la normativa citada será revisada en las reuniones de Dirección.

3. Legislación y Normativa aplicable

3.2 Legislación aplicable

AUTONÓMICA (Aragón)

- DECRETO 68/1997, de 13 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las condiciones en que deben realizarse determinadas actividades juveniles de tiempo libre en el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- DECRETO 81/2005, de 12 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los Manipuladores de Alimentos en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Ley 12 de 2001 de infancia y adolescencia Aragón
- Ley 3 de 2007 de Juventud de Aragón
- Decreto 101/1986 de 2 de octubre de la Diputación General de Aragón, regulador de las Escuelas de Animadores en Tiempo Libre.
- Decreto 311/2001, de 4 de diciembre del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las hojas de reclamaciones en materia de consumo de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Decreto 150/2016 de 11 de octubre de 2016 del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón por el que se aprueba el Reglamento regulador de los Servicios de Atención a Consumidores y Usuarios y de las Hojas de Reclamaciones.

3. Legislación y Normativa aplicable

3.2 Legislación aplicable

AUTONÓMICA (Madrid)

- ORDEN 1756/2015 DE 11 DE SEPTIEMBRE del Consejero de Políticas Sociales y Familia, por la que se aprueba el plan de calidad e Inspección en Materia de Servicios Sociales en la Comunidad de Madrid (BOCM de 6 de octubre de 2015)
- Decreto 179/2003 de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de los Consejos Locales de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Comunidad de Madrid (BOCM 7 de agosto de 2003)
- Ley 11/2002 de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid (BOCM 23 de diciembre de 2002)
. Modificada por la Ley 4/2014 de 22 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas. (BOCM de 29 de diciembre de 2014)
- Orden 119/2010 de 8 de febrero de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento de los Programas de Inclusión Social regulados en el artículo 6.1 b) de la Ley 15/2001 de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid (BOCM 15 de marzo de 2010)
- Ley 1/2015 de 24 de febrero de Voluntariado en la Comunidad de Madrid (BOCM de 3 de marzo de 2015)

3. Legislación y Normativa aplicable

3.2 Legislación aplicable

AUTONÓMICA (Madrid)

- Decreto 57/1998 de 16 de abril del Consejo de Gobierno, sobre regulación de Escuelas de Animación y educación infantil y juvenil en el Tiempo Libre
- Ley 8/2017 de 27 de junio de la creación del Consejo de la Juventud de la comunidad de Madrid
- Ley 8/2002 de 27 de noviembre de Juventud de la Comunidad de Madrid (BOCM 289 de 05/12/2202)
- Ley 6/1995 de garantías de los derechos de la infancia y la adolescencia de la Comunidad de Madrid (BOCM de 7 de abril de 1995)

3. Legislación y Normativa aplicable

3.2 Legislación aplicable

AUTONÓMICA (Valencia)

- LEY 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana
- Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia
- Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social
- LEY 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- DECRETO 86/2015, de 5 de junio, del Consell, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 18/2010, de 30 de diciembre, de la Generalitat, de Juventud de la Comunitat Valenciana.
- DECRETO 60/2018, de 11 de mayo, del Consell, por el que se desarrolla la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión.
- LEY 15/2017, de 10 de noviembre, de la Generalitat, de políticas integrales de juventud.

3. Legislación y Normativa aplicable

3.2 Legislación aplicable

AUTONÓMICA (Valencia)

- Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones.
- DECRETO 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana.

3. Legislación y Normativa aplicable

ESTATAL

- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional.
- Real Decreto 1376/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen diez certificados de profesionalidad de la familia profesional Hostelería y turismo que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.
- Real Decreto 1378/2009, de 28 de agosto, por el que se establece un certificado de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.
- Resolución de 29 de julio de 2010, por la que se regula la inscripción y en su caso acreditación de centros y entidades de formación que imparten formación de oferta para el empleo en el ámbito de gestión del Servicio Público de Empleo Estatal.

3. Legislación y Normativa aplicable

ESTATAL

- Real Decreto 710/2011, de 20 de mayo, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Sanidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad
- Real Decreto 721/2011, de 20 de mayo, por el que se establecen cuatro certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualizan los certificados de profesionalidad establecidos como anexo I y II en el Real Decreto 1379/2008, de 1 de agosto.
- Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo, por el que se establecen cinco certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad y se actualizan los certificados de profesionalidad establecidos en el Real Decreto 1210/2009, de 17 de julio
- Real Decreto 1537/2011, de 31 de octubre, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Servicios socioculturales y a la Comunidad que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad
- Ley 45/2015 de 14 de octubre, del Voluntariado
- Reglamento 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

4. Compromisos de Calidad e Indicadores

El equipo multidisciplinar utilizando la metodología de grupo focal, ha priorizado las expectativas identificadas en función de su alineación con la estrategia y de su capacidad de cumplimiento. La revisión de las expectativas se realizará como mínimo bianualmente o antes si es necesario.

Las principales expectativas de los usuarios de YMCA son:

- Mejora continua de los Servicios
- Prestación de los servicios siendo respetuosos con el Medio Ambiente
- Reconocimiento externo de las acciones formativas y las prácticas formativas
- Favorecer el desarrollo de las capacidades de niños/as y jóvenes a través de actividades de tiempo libre.
- Facilitar el desarrollo de conductas adaptativas y valores que favorezcan su transición a la vida adulta.
- Fomentar la integración y la participación activa en la sociedad, mejorando las habilidades sociales, la empleabilidad y facilitando espacios donde demostrar su solidaridad a los demás.

4. Compromisos de Calidad e Indicadores

- Favorecer la integración de los niños/as y jóvenes en el ámbito escolar y/o educativo, recuperando y afianzando los conocimientos propios de cada etapa evolutiva.
- Facilitar la adquisición de herramientas básicas que favorezcan su integración.
- Mejorar la ocupabilidad y favorecer la inserción laboral
- Lograr un entorno de convivencia favorable que contribuya al desarrollo personal y social de cada uno de los miembros de la unidad familiar.
- Favorecer la adquisición de habilidades para una adecuada planificación económica. Favorecer la integración normalizada.
- Mejorar el bienestar y favorecer la integración social de familias. Favorecer un proceso de autonomía que abarque todas las áreas del desarrollo personal y social y facilite la emancipación de los jóvenes.

4. Compromisos de Calidad e Indicadores

YMCA ha establecido unos compromisos que afectan a todas las áreas y programas. A estos compromisos se les ha asociado como mínimo un indicador y una meta.

Además se compromete a definir compromisos cada vez más ambiciosos de forma que se asegure la mejora continua de su servicio de formación.

Todo el proceso de definición y priorización de expectativas y definición de compromisos e indicadores se ha registrado en "Expectativas y definición de compromisos e indicadores".

El seguimiento de los compromisos adquiridos se realizará, tal y como queda descrito en el Proceso de Carta de Servicios (PR 208), mediante el control de los indicadores de la organización.

En aquellos casos en que no se alcancen los compromisos adquiridos se definirán las acciones o mejoras pertinentes, a través de las vías planificadas en el Proceso de Mejora del Sistema (PR 205)

4. Compromisos de Calidad e Indicadores

Compromiso

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.

4. Compromisos de Calidad e Indicadores

Compromiso
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.

4. Compromisos de Calidad e Indicadores

Indicador
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 ha trabajado desde el área de Intervención Social

4. Compromisos de Calidad e Indicadores

Indicador
Nº de viviendas sociales ocupadas por familias o jóvenes
Nº de jóvenes que salen del programa de emancipación por cumplimiento de objetivos
Nº de voluntarios que participan de manera estable
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

5. Derechos y Obligaciones de los usuarios

Para niños, jóvenes y adultos de los servicios de Ocio y Tiempo Libre, Educación, Empleo, Atención psicológica, Medidas Económicas y Vivienda

Los usuarios tienen derecho a:

- Recibir un servicio de calidad.
- Tener cubierto el riesgo de accidentes en los servicios que aplique.
- Recibir información y orientación sobre los servicios.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- La protección de sus datos personales de acuerdo a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas.

5. Derechos y Obligaciones de los usuarios

Para niños, jóvenes y adultos de los servicios de Ocio y Tiempo Libre, Educación, Empleo, Atención psicológica, Medidas Económicas y Vivienda

Los usuarios tienen la obligación de:

- Respetar los horarios y los días establecidos de actividad.
- No consumir tabaco, alcohol y otras sustancias tóxicas durante las actividades que se realicen en la entidad.
- Se respetará el material y se hará buen uso de las instalaciones y dependencias de YMCA. En el caso de hacer un mal uso, el participante se hará cargo del gasto ocasionado.
- Guardar las normas básicas de respeto y convivencia con el resto de usuarios así como con el personal técnico y voluntario de la entidad
- Los participantes de las actividades grupales no deben llevar mp3, teléfonos móviles, videojuegos, cámara de fotos, etc. estando los monitores autorizados a guardárselos hasta el final de la actividad
- Colaborar con las medidas de medio ambiente de reducción de consumo, reciclaje y reutilización que la entidad lleva a cabo.

5. Derechos y Obligaciones de los usuarios

Para los servicios de formación:

Los alumnos tienen derecho a:

- Recibir una formación de calidad en unas instalaciones y con unos equipos adecuados y suficientes
- Tener cubierto el riesgo de accidente derivado de la asistencia al curso
- Obtener un diploma al final del curso, si se ha superado con aprovechamiento y se ha asistido como mínimo al 80% del total de horas del curso.
- Expresar su propia valoración y opinión, mediante encuestas anónimas y voluntarias
- La protección de sus datos personales de acuerdo a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas.

Los alumnos tiene obligación de:

- Asistir al curso, respetando los horarios de entrada y salida y descanso
- Seguir el curso con aprovechamiento, manteniendo una conducta adecuada
- Justificar las faltas de asistencia
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad
- Colaborar con las medidas de medio ambiente de reducción de consumo, reciclaje y reutilización que la entidad lleva a cabo

5. Derechos y Obligaciones de los usuarios

Voluntariado:

Los voluntarios tienen derecho a:

- Realizar una acción voluntaria de acuerdo con sus capacidades, aptitud e interés.
- Respeto del compromiso adquirido con la organización del voluntariado.
- Apoyo y ayuda de la Organización y de su personal laboral en todas y cada una de las Acciones Voluntarias organizadas
- Reconocimiento de la Organización de los servicios prestados.
- Recibir la formación e información para el desarrollo de las actividades y funciones asignadas necesaria para mantener la calidad de los servicios a prestar.
- Participar democráticamente en la elección de los órganos de representación, dirección y gestión.
- La protección de sus datos personales de acuerdo a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas.

5. Derechos y Obligaciones de los usuarios

Voluntariado:

Los voluntarios tienen la obligación de:

- Respetar el horario de la actividad.
- En caso de no poder acudir a la actividad a la que nos hemos comprometido, avisar con la mayor antelación posible.
- Queda prohibido el consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias tóxicas durante la actividad.
- Cumplir con los compromisos adquiridos con YMCA respetando la filosofía y los valores de la entidad.
- Respetar las normas de confidencialidad de datos personales de acuerdo a lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril relativo a la protección de las personas físicas.
- Cumplir y difundir las medidas de gestión de medio ambiente que la organización ponga en marcha

5. Derechos y Obligaciones de los usuarios

Programas Sociales:

Los participantes tienen derecho a:

- Disponer en los cursos de todos los materiales necesarios para la realización de los programas.
- Realizar una prueba de nivel en los cursos de español.
- Causar baja voluntaria en el curso.

Los participantes tienen obligación de:

- Complimentar y entregar la documentación solicitada para el alta de los programas.
- El participante de programas tendrá una carpeta con los materiales necesarios para el desarrollo y debe responsabilizarse de ella.
- Realizar el pago del curso.
- Se procederá a la baja del participante cuando se tengan más de 5 faltas de asistencia en un mes sin justificar y sin avisar previamente a YMCA.
- En caso de baja voluntaria se deberá avisar por teléfono o presencialmente.
- Se deberá cumplir con el horario y días adjudicados.
- Esta prohibido el uso de teléfonos móviles durante la actividad.
- Si el participante no muestra una actitud adecuada puede ser expulsado del programa
- Los participantes recogerán el espacio cuando finalicen la actividad.

6. Formas de participación

Los usuarios, padres/tutores de usuarios y otras partes interesadas pueden participar en la revisión de la Carta de Servicios de YMCA. La sistemática de esta participación se recoge en el Plan de Comunicación.

Las formas de participación establecidas son:

- Encuesta
- Correo electrónico
- Web
- Teléfono
- Reuniones con usuarios, padres o tutores de usuarios y otras partes interesadas
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones

7. Presentación de quejas, reclamaciones y sugerencias

Los usuarios, padres/tutores de y otras partes interesadas pueden presentar sugerencias y/o quejas y/o reclamaciones a través de:

- Encuestas de satisfacción.
- Telefónicamente o en persona siendo recogida según su gravedad en el Formato de No Conformidades o Formato oficial de Reclamaciones
- Correo electrónico
- Fax
- Reuniones con alumnos, padres/tutores, beneficiarios, familias y otras partes interesadas externas
- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones

La sistemática de esta participación se recoge en el Plan de Comunicación.

8. Medidas de subsanación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos hechos públicos a través de la Carta de Servicios, los usuarios, padres/tutores y otras partes interesadas externas podrán plantear una queja o reclamación a través de las vías citadas en el punto anterior. Posteriormente se tomarán las medidas oportunas para corregir las causas de la desviación. Se informará por escrito al alumno o parte interesada de las medidas adoptadas en un plazo máximo de 7 días hábiles desde su recepción.

9. Mecanismos de comunicación externa e interna

Dado que el fin último de la Carta de Servicios es dar a conocer a las partes interesadas los servicios que se prestan y los compromisos adquiridos, se plantea una comunicación interna y externa recogida en el Manual de Calidad y Medio Ambiente.

Comunicación externa:

- La Carta de Servicios se podrá consultar por los trabajadores externos mediante la versión en papel de YMCA.
- La normativa aplicable se facilitará a los trabajadores externos y partes externas interesadas previa solicitud por email mediante consulta de la versión digital de YMCA.
- El tríptico estará disponible para trabajadores externos y partes interesadas externas en el tablón de anuncios y página web.
- El seguimiento de compromisos e indicadores estará disponible para trabajadores externos y partes interesadas externas en el tablón de anuncios.

9. Mecanismos de comunicación externa e interna

Comunicación interna:

- La Carta de Servicios se facilita mediante consulta de la versión digital de YMCA.
- La normativa aplicable se facilita mediante consulta de la versión digital de YMCA.
- El tríptico se entregará al personal de nueva contratación y estará disponible para trabajadores internos en el tablón de anuncios y en la página web.
- El seguimiento de compromisos e indicadores estará disponible para trabajadores internos en el tablón de anuncios.
- La información relevante sobre la evolución de los compromisos adquiridos a los miembros del equipo multidisciplinar en reuniones o mediante otros mecanismos internos.

10. Información adicional de YMCA

ARAGÓN

ZARAGOZA

Dirección : Pedro Cerbuna, nº2, 50009

Teléfono: 976 56 81 30 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: zaragoza@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8:00 h a 20:00

Líneas de autobús: 24, 40, tranvía y paradas Bizi

Dirección: Borja, 25-27, 50017

Teléfono: 976 46 77 69 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: delicias@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 h a 20:00 h

Líneas de autobús: Ci1, Ci2, 22, 24 y 38 y paradas Bizi

Dirección: Avda. San José, 209, 50007

Teléfono: 976 20 75 94 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: sanjose@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 h a 20:00 h

Líneas de autobús: 23, 39 y 40

10. Información adicional de YMCA

ARAGÓN

HUESCA

Dirección : Travesía Ballesteros, nº 21-23, 22001

Teléfono: 974 22 58 84 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: huesca@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9:00 h a 20:00 h

Líneas de autobús: C1 y C3

Dirección : Travesía Ballesteros, nº 15, 22001 Huesca

Teléfono: 974 22 58 84 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: huesca@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8:30 h a 19:00 h

Líneas de autobús: C1 y C3

TERUEL

Dirección: Avda. Sagunto, 3 1º, 44002

Teléfono: 978 08 91 80 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: teruel@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8:00 h a 19:00 h

Líneas de autobús: A y B

10. Información adicional de YMCA

COMUNIDAD DE MADRID

MADRID

Dirección : Alba de Tormes, nº10, 28025

Teléfono: 91 525 16 76 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: madrid@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 34, 35; metro: San Francisco

Dirección: Castillo, 24, 28010

Teléfono: 91 319 21 26 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: ymca@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 9h00 a 19h30

Líneas de autobús: 16, 61 y 149 ; metro: Iglesia

10. Información adicional de YMCA

COMUNIDAD DE MADRID

GETAFE

Dirección: Felipe Estévez, 11, 28901

Teléfono: 91 665 21 87 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: getafe@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 442,441; cercanía Renfe: Getafe Central; metro: Getafe central

LEGANES

Dirección: Plaza de La Tahona, 2-3 28911

Teléfono: 91 690 60 46 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: leganes@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 491,492, 484, cercanía Renfe: Leganes Central; metro: Leganes central

10. Información adicional de YMCA

COMUNIDAD VALENCIANA

VALENCIA

Dirección: Duque de Gaeta, 18, 46022

Teléfono: 96 333 24 87 Fax: 91 700 08 65

Correo electrónico: valencia@ymca.es

Horario de atención al público: De lunes a viernes de 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 4 y 92; metro: Ayora y Amistat

10. Información adicional de YMCA

YMCA en la red



www.ymca.es



@ymcaesp



ymca_esp



@ymca_esp



YMCA España

11. Gestión interna de la Carta de Servicios

Compromiso de la Dirección

La Dirección de YMCA ha decidido la realización de esta Carta de Servicios para hacer públicos los servicios de la organización citados, para lo cual dispone de los recursos humanos y materiales necesarios para tal fin. Dicho compromiso se materializa en la aprobación de esta Carta de Servicios y documentación complementaria.

11. Gestión interna de la Carta de Servicios

Equipo de trabajo (todos las funciones se han incluido como Rol en el proceso 202)

La Dirección ha constituido un equipo multidisciplinar y formado para su elaboración, teniendo en cuenta sus responsabilidades y participación en la prestación del servicio.

La Dirección designa a un responsable de proyecto que lo representa y coordina las actividades para su realización y mantenimiento.

- Coordinador-Responsable: Directora de YMCA en Madrid
- Director de Intervención Social YMCA en Madrid
- Director de Empleo y Formación YMCA en Madrid
- Directora YMCA en Aragón
- Directora de RRHH, Empleo y Formación YMCA en Aragón
- Directora de Intervención Social YMCA en Aragón
- Directora de YMCA en Valencia
- Directora Intervención Social YMCA en Valencia
- Directora Empleo YMCA en Valencia

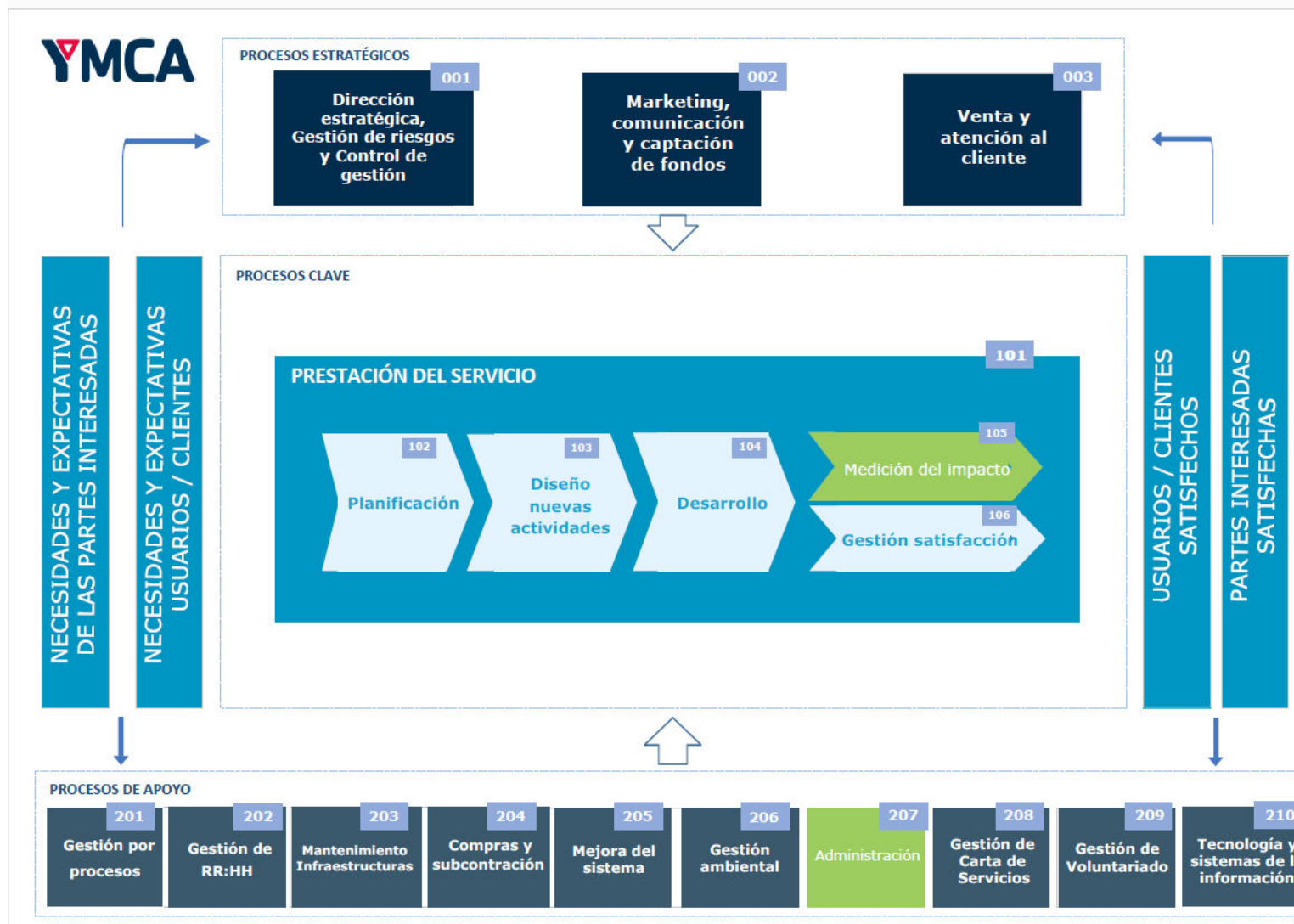
11. Gestión interna de la Carta de Servicios

Identificación de los procesos ligados a la Carta de Servicios

En el mapa de procesos de la organización se identifican y definen los procesos relacionados con los servicios. Se encuentra disponible en Manual de Calidad y Medio Ambiente.

Se dispone del Proceso 101 Prestación del Servicio junto con instrucciones y formatos que la completan, donde se describe detalladamente las actividades de los servicios.

11. Gestión interna de la Carta de Servicios



11. Gestión interna de la Carta de Servicios

Proceso	Propietario
001 Dirección Estratégica, Gestión de Riesgos y Control de Gestión	Vicesecretario General de Intervención Social
002 Marketing, comunicaciones y captación de fondos	Responsable Comunicación
003 Venta y Atención al Cliente	Vicesecretario General
101 Prestación Del servicio	Directora de Desarrollo Local y Subdirección de Empleo (Referentes)
102 Medición del Impacto	Directora de Desarrollo Local y Subdirección de Empleo
201 Gestión por procesos	Director de Administración y Calidad YMCA Aragón
202 Gestión de RRHH	Técnico de Administración y Gestión RRHH
203 Mantenimiento e Infraestructuras	Responsable de Instalaciones
204 Compras y Subcontratación	Directora Administracion y Gestión
207 Administración	Directora Administración y Gestión
205 Mejora del Sistema	Director de Administración y Calidad YMCA Aragón
206 Gestión Ambiental	Director de Administración y Calidad de YMCA en Aragón
207 Administración	Directora Administración y Gestión
208 Carta de Servicios	Directora YMCA en Madrid
209 Gestión del Voluntariado	Vicesecretario General
210 Tecnologías y Sistemas de la Información	Director de IT

11. Gestión interna de la Carta de Servicios

Revisión y actualización de la Carta de Servicios

La Carta de Servicios tiene una vigencia de 2 años con lo que se revisará como mínimo bienalmente, o antes si se estima oportuno debido a cambios relevantes en el servicio ofrecido o en las expectativas de las partes interesadas.

CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN		CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
Nº	FECHA		
01	26/02/2015	Se actualiza el Mapa de Procesos	Jose Carlos Blanzaco
02	28/02/2016	Se actualizan servicios de La Rioja y de Aragón. Se actualiza las ubicaciones de Aragón y el número de fax. Se actualizan los valores. Se incluyen las redes sociales. Se actualiza la legislación.	Jose Carlos Blanzaco
03	17/03/2016	Se actualiza el equipo de trabajo	Jose Carlos Blanzaco
04	08/02/2017	Se actualizan servicios y ubicaciones de Aragón. Se actualiza la legislación	Jose Carlos Blanzaco
05	07/03/2017	Se actualiza el número de fax de los Centros	Jose Carlos Blanzaco
06	16/01/2018	Se retira datos de La Rioja y se incorporan de los Centros de Comunidad de Madrid y de Teruel. Se actualizan los propietarios de Procesos, Mapa de Procesos y equipo de trabajo	Jose Carlos Blanzaco
07	15/02/2018	Se actualizan los Servicios y horarios de Huesca y la legislación	Jose Carlos Blanzaco
08	09/07/2018	Se actualizan los Indicadores, Servicios y legislación	Jose Carlos Blanzaco
09	19/10/2018	Se actualiza la Política de Calidad y Medioambiente	Jose Carlos Blanzaco
10	04/02/2019	Se retiran los datos de Leganés	Jose Carlos Blanzaco
11	07/02/2019	Se incorpora el centro de Valencia y se cambian los propietarios de los procesos del 101 al 107 y del 202. Se incluyen servicios y Centros	Jose Carlos Blanzaco

CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN		CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
Nº	FECHA		
12	05/03/2019	Se actualiza la normativa de Valencia	Angela Bueno
13	29/01/2020	Se actualiza propietarios de procesos y mapa de procesos se cambia un indicador	Marta Lorenzo
14	05/02/2020	Se modifican propietarios de procesos	Marta Lorenzo
15	05/03/2020	Se modifican horarios de atención e indicador	Marta Lorenzo
16	05/02/2021	Se incluyen servicios y datos de Leganes	Marta Lorenzo
17	15/02/2021	Modificacion Política de Calidad	Marta Lorenzo
18	01/02/2022	Modificación Equipo Carta de servicios	Marta Lorenzo
19	28/03/2022	Actualización servicios centros y eliminación indicador erroneo	Marta Lorenzo