

## 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 participantes de refuerzo educativo que pasan de curso
- 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 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



### 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: 14, 22/01/2024  
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



Pza de la Unidad Nacional, 12, 22001  
42° 08' 24,2" N 0° 24' 21,3" W



974 225884  
Fax: 91 700 08 65



huesca@ymca.es



Lunes a viernes 8:30 h a 20:00 h



Líneas de autobuses: C1, C2 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
12	21/03/22	Actualización y revisión bienal	Marta Lorenzo
13	06/03/23	Modificación indicador	Marta Lorenzo
14	22/01/24	Modificación dirección Centro de Huesca	Marta Lorenzo