

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, Medio Ambiente y SST, basado en los requerimientos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, 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

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.
- Compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST.
- Compromiso para proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo.

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 Integrada de la Calidad, Medio Ambiente y SST**.

La Dirección, a 20 de febrero de 2025