

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.

INDICADORES

- Nivel de satisfacción de usuarios en encuestas
- % de usuarios de los programas de empleo que participan en algún proceso de selección
- % de participantes de refuerzo educativo que pasan de curso
- Nº de reclamaciones y/o sugerencias recogidas
- % familias con objetivos parcialmente conseguidos en los itinerarios de inclusión
- Nº de voluntarios/as nuevos incorporados en el año
- Nº de jóvenes que salen del programa de emancipación por cumplimiento de objetivos
- Nº de jóvenes en itinerarios de emancipación
- Nº de familias beneficiarias de ayudas
- % de No Conformidades de Infraestructuras cerradas en menos de 1 mes
- % de actividades donde se realiza la Campaña 3R
- % de proveedores aceptados tras una evaluación positiva



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, Secundaria y Familiar).
- 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.

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.



Carta de Servicios según norma UNE 93200:2008
Edición: 9, 19/02/2026
Vigencia 2 años

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 Madrid



C/ Alba de Tormes, 10, 28025
40° 22' 39,0" N 3° 44' 39,2" W



91 525 16 76
Fax: 91 700 08 65



madrid@ymca.es



Lunes a viernes 8h00 a 20h00



Líneas de autobús: 34 y 35
Metro San Francisco

C/ Castillo, 24, 28010
40° 26' 3,7" N 3° 41' 57,4" W

91 319 21 26
Fax: 91 700 08 65

ymca@ymca.es

Lunes a viernes 9h00 a 19h30

Líneas de autobús: 16, 61 y 149
Metro Iglesia

YMCA en Getafe

C/ Felipe Estévez, 11, 28901
40° 18' 31,7" N 3° 43' 51,9" W

91 665 21 87
Fax: 91 700 08 65

getafe@ymca.es

Lunes a viernes 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 442, 441
Cercanías Renfe Getafe Central
Metro Getafe Central

YMCA en Leganes

Pza Tahona, 2-3, 28911
40° 33' 0,7" N 3° 76' 30,9" W

91 6896046
Fax: 91 700 08 65

leganes@ymca.es

Lunes a viernes 8h00 a 20h00

Líneas de autobús: 491,492,484
Cercanías Renfe Leganes Central
Metro Leganes Central

YMCA en la Red



www.ymca.es



@ymcaesp



ymca_esp



@ymca_esp



YMCA España

CONTROL DE EDICIONES

EDICIÓN		CAMBIOS REALIZADOS	RESPONSABLE
Nº	FECHA		
1	12/03/2018	Actualización logotipo Certificadora	Marta Lorenzo
2	09/07/2018	Actualización Indicadores	Marta Lorenzo
3	04/02/2019	Actualización de Centros	Marta Lorenzo
4	04/02/2020	Modificación indicador	Marta Lorenzo
5	05/03/2020	Modificacion indicador	Marta Lorenzo
6	05/02/2021	Inclusión dirección Leganes	Marta Lorenzo
7	22/03/22	Revision bienal	Marta Lorenzo
8	06/03/2023	Modificacion indicador	Marta Lorenzo
9	19/02/2026	Modificacion indicadores	Marta Lorenzo