



ER-1680/2007



# CEA(R)

Comisión Española  
de Ayuda al Refugiado

CARTA DE SERVICIOS  
2021

## FINANCIADORES



UNIÓN EUROPEA  
FONDO DE ASILO,  
MIGRACION E  
INTEGRACIÓN  
*Por una Europa plural*



UNIÓN EUROPEA  
FONDO EUROPEO  
PARA LOS  
REFUGIADOS



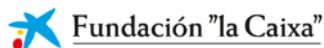
UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo  
*El FSE invierte en tu futuro*



UNIÓN EUROPEA  
Fondo Social Europeo



✓ POR SOLIDARIDAD  
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Incorpora



**CARTA DE SERVICIOS CEAR CANARIAS****Índice**

Presentación.....	<b>4</b>
Servicios Prestados por la CEAR Canarias.....	<b>4</b>
Acceso a servicios:.....	<b>5</b>
ORGANIGRAMA CEAR CANARIAS.....	<b>7</b>
Directorio de servicios: sede social entidad .....	<b>8</b>
COORDINACIÓN TERRITORIAL .....	8
DESARROLLO DE PERSONAS.....	8
RESPONSABLE DATOS Y PROCESOS .....	8
SERVICIO JURÍDICO.....	8
INCIDENCIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	8
VOLUNTARIADO Y PRÁCTICAS .....	8
TECNICO INFORMATICA .....	8
INCLUSIÓN .....	8
ACOGIDA TEMPORAL ASILO.....	10
ATENCION HUMANITARIA.....	11
TRASLADOS Y ACOGIDA INTEGRAL.....	11
PRIMERA ACOGIDA .....	11
ECONÓMICO ADMINISTRATIVA.....	13
Compromisos.....	<b>14</b>
Valores .....	14
Participación: sugerencias y reclamaciones. ....	<b>14</b>
Sistemas de gestión de la calidad. ....	<b>15</b>
Normas aplicables.....	<b>16</b>
Datos de contacto y ubicación .....	<b>17</b>

## 1. Presentación

La Comisión Española de Ayuda al Refugiado, es una organización no gubernamental (ONG), independiente de toda vinculación política o ideológica, cuya finalidad es la defensa del derecho de asilo y la protección de las personas refugiadas, beneficiarias de protección subsidiaria, desplazadas e inmigrantes en situación de vulnerabilidad. Nace en 1979 a nivel nacional, cuando España empieza a ser tierra de inmigración y de asilo después de que tantos españoles/as se vieran obligados/as al exilio y a la emigración.

En Canarias, CEAR está presente desde octubre de 1986, con los mismos ideales y el mismo objetivo ético. En estos años, CEAR Canarias ha contribuido con nuestra sociedad a la mejora de los recursos sociales y de las políticas de integración a través de la planificación y ejecución de proyectos y acciones, con el fin de trabajar desde la perspectiva de la globalidad con cada una de las personas usuarias de la entidad.

Comprometida en la defensa del derecho de asilo, CEAR lucha igualmente contra las causas que originan el desarraigo y el desplazamiento forzoso de poblaciones y se compromete con la cooperación y el desarrollo a través de ONG´s que se encuentran desarrollando su trabajo en territorio de origen.

## 2. Servicios Prestados por la CEAR Canarias

### Servicio Jurídico

- o Servicio de Asistencia Jurídica para personas solicitantes de protección internacional, refugiadas, apátridas, desplazadas e inmigrantes en situación de vulnerabilidad.

### Servicios de Atención Psico social

- o TRIORA: Programa Transversal de Información, Orientación y Acogida Residencial y de Emergencia a personas Refugiadas e Inmigrantes.
- o Primera Acogida para personas Solicitantes de Protección Internacional y Refugiadas
- o Servicios Sociales (intervención social): atención primaria, tramitación de prestaciones propias y externas, información, orientación, derivación, informes sociales, proyectos migratorios, acompañamientos...
- o Centro de Migraciones Santa Lucía (CEMI), para personas Solicitantes de Protección Internacional, Refugiadas e Inmigrantes en situación de exclusión social.
- o Centro de Migraciones San Antonio.
- o Centro de Acogida Integral Humanitaria "Valbanera Bettmar", para personas extranjeras en situación de exclusión social.
- o Pisos de Acogida Integral Humanitaria para personas extranjeras en situación de exclusión social.
- o Centro de Acogida Humanitaria
- o Unidad de Atención Psicológica.
- o Aprendizaje del Idioma.

### Servicios de Empleo y Formación

- Itinerarios integrados e individualizados de inserción laboral:
- Información, asesoramiento y orientación para el empleo.
- Agencia de Colocación.
- Formación prelaboral y Formación ocupacional.
- Certificados de profesionalidad.
- Acreditación de las competencias.
- Prospección empresarial e intermediación laboral.
- Seguimiento y calidad.

### Servicios de Incidencia y Participación Social

- Servicio de Comunicación Social y Sensibilización de la Opinión Pública.
- Movimientos Sociales.

### Servicio de Voluntariado

#### Servicio de Documentación en Derechos Humanos, Asilo y Extranjería Traducción de Documentos e Interpretación

### 3. Acceso a servicios:

#### a. Perfiles:

- i. Personas extranjeras extra comunitarias sin recursos económicos y/o sociales en territorio, en situación de exclusión social o riesgo de padecerla.
- ii. Personas al amparo de la legislación de asilo sin recursos económicos y/o sociales en territorio, en exclusión social o riesgo de padecerla.
- iii. Empleadores/as que requieran asesoramiento jurídico para la contratación de personas extranjeras.
- iv. Personal técnico perteneciente a la administración pública y/o entidades privadas que requieran información técnica especializada en materia de protección internacional y/o extranjería.
- v. Población en general que requiera información relacionada en materia de protección internacional y/o extranjería.

#### b. Forma de acceso:

- i. Solicitud de cita previa en los teléfonos de la organización o bien vía mail, según directorio adjunto.
- ii. Para el personal técnico, en virtud de la necesidad y/o urgencia, se procederá a la atención inmediata o bien a la concertación de cita para el tratamiento del expediente.

**c. Atención al público:**

- i. En función al volumen de citas y la urgencia de la atención, varía entre la atención inmediata y 30 días en los servicios jurídicos y de empleo y formación, respectivamente. Para ello se garantiza la recogida de una primera valoración por medio del servicio dispensado en el TRIORA-PIO, que valorará la urgencia en la atención y el servicio (interno/externo) al que se derivará el caso, o bien actuación directa si pudiese resolverse la demanda desde dicho programa (social, jurídico, empleo, Atención psicológica)

**ii. Días y Horarios de atención Sede Social**

1. Horario:
  - 08.00 a 15.00 horas (de lunes a viernes).
  - 09.00 a 15.00 horas servicio jurídico (de lunes a jueves).
2. Los servicios jurídicos poseen dispositivo de guardia 24 horas 365 días para asuntos relacionados con el ámbito de la protección internacional.

**iii. Días y Horarios de atención CEAR Canarias en Vecindario**

1. Horario:
  - 08.00 a 17.00 horas (de lunes a jueves).
  - 08.00 a 15.00 horas (viernes)

**iv. Horario de atención en el recurso CEMI Sta. Lucía.**

1. Recurso abierto 24 horas (365 días).

**v. Horario de atención en el recurso CEMI San Antonio.**

1. Recurso abierto 24 horas (365 días).

**vi. Horario de atención en el recurso Acogida Integral Humanitaria Valbanera Bettmar.**

1. Recurso abierto 24 horas (365 días).

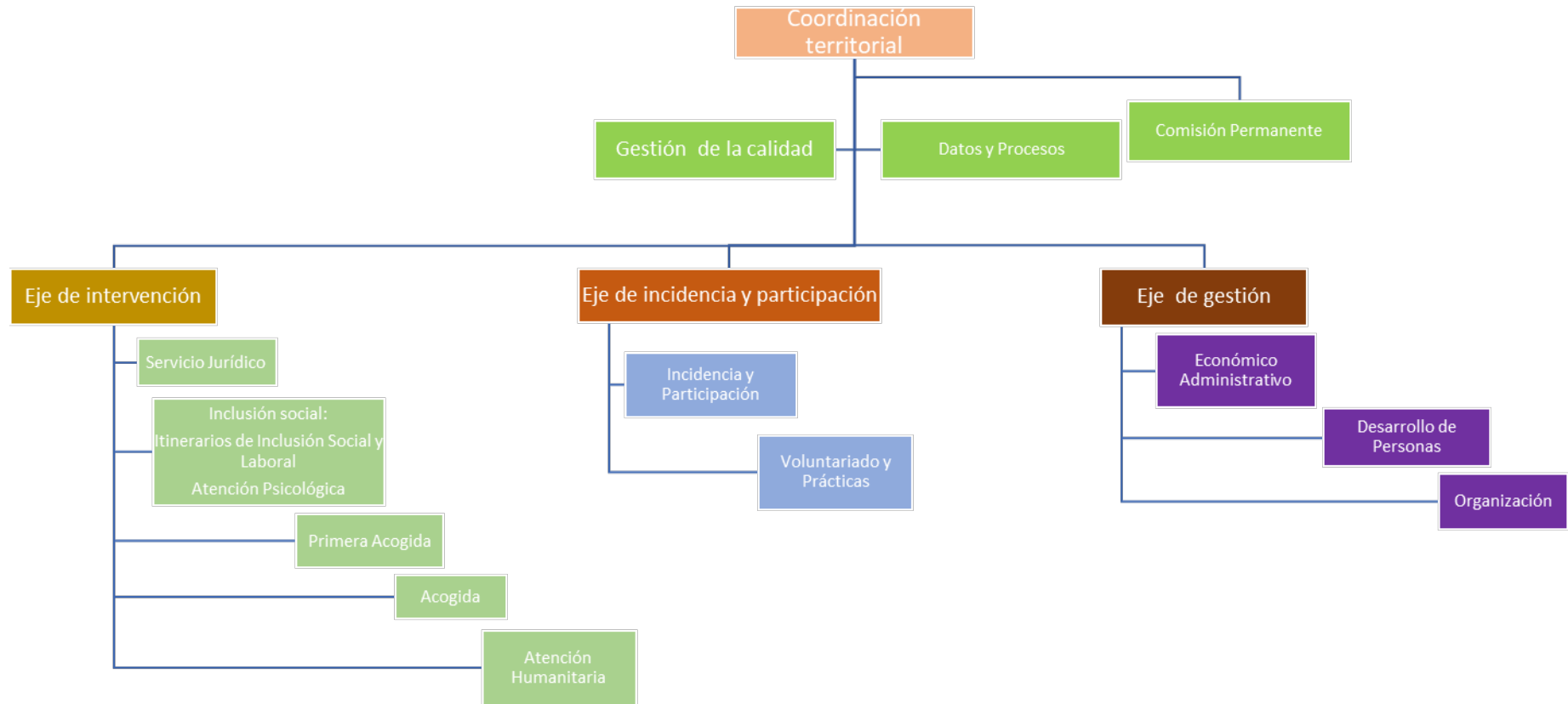
**vii. Días y Horarios de atención CEAR Canarias en Tenerife**

1. Horario:
  - 08.00 a 15.00 horas (de lunes a viernes).

**viii. Días y Horarios de atención CEAR Canarias en Fuerteventura**

1. Horario:
  - 08.00 a 15.00 horas (jueves - viernes).

## ORGANIGRAMA CEAR CANARIAS



## Directorio de servicios: sede social entidad

Eje/ Área	Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO	
				928297271	
				Extensiones	
<b>COORDINACIÓN TERRITORIAL</b>	COORDINADOR	JUAN CARLOS LORENZO DE ARMAS	<a href="mailto:juancarlos.lorenzo@cear.es">juancarlos.lorenzo@cear.es</a>	2014	
<b>DESARROLLO DE PERSONAS</b>	TECNICA DESARROLLO DE PERSONAS	MARIA YURENA DIAZ DEL ROSARIO	<a href="mailto:yurena.diaz@cear.es">yurena.diaz@cear.es</a>	2030	
<b>RESPONSABLE DATOS Y PROCESOS</b>	GESTIÓN DATOS Y PROCESOS	A.JAVIER JEREZ ALMEIDA	<a href="mailto:javier.jerez@cear.es">javier.jerez@cear.es</a>	2010	
<b>SERVICIO JURÍDICO</b>	<b>RESPONSABLE SERVICIO JURIDICO</b>	ISABEL KIMI AOKI IGLESIAS	<a href="mailto:kimi.aoki@cear.es">kimi.aoki@cear.es</a>	2016	
	ASESORA JURIDICA	BEATRIZ ALFONSO CAMACHO	<a href="mailto:beatriz.alfonso@cear.es">beatriz.alfonso@cear.es</a>	2015	
	ASESORA JURIDICA	Mª LEONOR PULIDO SANTANA	<a href="mailto:maria.leonor@cear.es">maria.leonor@cear.es</a>	2032	
	ASESORA JURIDICA (TFE-1ª ACOG)	ROCIO BARCO DURAN	<a href="mailto:rocio.baco@cear.es">rocio.baco@cear.es</a>	822 112 009	
<b>INCIDENCIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL</b>					
<b>VOLUNTARIADO Y PRÁCTICAS</b>	TECNICO SUPERIOR (PSICÓLOGO)	JUAN RAMÓN BENÍTEZ PADRÓN	<a href="mailto:juanramon.benitez@cear.es">juanramon.benitez@cear.es</a>	2017	
<b>TECNICO INFORMATICA</b>	TECNICO INFORMATICO	RUBEN SANTANA VIZCAINO	<a href="mailto:ruben.santana@cear.es">ruben.santana@cear.es</a>		
<b>INCLUSIÓN</b>	<b>RESPONSABLE EJE</b>	MARIA VICTORIA MARRERO RODRIGUEZ	<a href="mailto:mariavictoria.marrero@cear.es">mariavictoria.marrero@cear.es</a>	2027	
	<b>ITINERARIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL</b>	TRABAJADORA SOCIAL	SUSANA CASTAÑÓN GUILLEM	<a href="mailto:susana.guillem@cear.es">susana.guillem@cear.es</a>	2035
		TRABAJADORA SOCIAL PIO (SURESTE)	ARANTZAZU LORENZO TORRES	<a href="mailto:arantzazu.lorenzo@cear.es">arantzazu.lorenzo@cear.es</a>	928 970 608 2207
		TRABAJADOR SOCIAL PIO	OCTAVIO GARCÍA RODRIGUEZ	<a href="mailto:octavio.garcia@cear.es">octavio.garcia@cear.es</a>	2023
		TÉCNICA MEDIO INCLUSION PIO	ANA BELEN SANCHEZ GONZALEZ	<a href="mailto:anabelen.sanchez@cear.es">anabelen.sanchez@cear.es</a>	2031
		TRABAJADORA SOCIAL	NOELIA RAMIREZ SANTANA	<a href="mailto:noelia.ramirez@cear.es">noelia.ramirez@cear.es</a>	676 274 849
	<b>ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	TECNICO SUPERIOR (PSICÓLOGO)	JUAN RAMÓN BENITEZ PADRÓN	<a href="mailto:juanramon.benitez@cear.es">juanramon.benitez@cear.es</a>	2017
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) CEMI SAN ANTONIO	ADARA REYES RIVERO	<a href="mailto:adara.reyes@cear.es">adara.reyes@cear.es</a>	2017 928 971 042
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) CEMI SANTA LUCIA	FRANCISCA ORTIZ DEL ROSARIO	<a href="mailto:francisca.ortiz@cear.es">francisca.ortiz@cear.es</a>	2017 928 757 828
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) 1ª ACOGIDA GRAN CANARIA	JASMIN JOHNSON	<a href="mailto:jasmin.johnson@cear.es">jasmin.johnson@cear.es</a>	928 971 042 928 970 608
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) 1ª ACOGIDA TENERIFE	CLAUDIA MINEIRO DE OLIVEIRA FERNANDES	<a href="mailto:claudia.mineiro@cear.es">claudia.mineiro@cear.es</a>	822 112 009 6704



Eje/ Área		Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO
					928297271
					Extensiones
INCLUSIÓN	ITINERARIOS DE EMPLEO Y FORMACIÓN	RESPONSABLE ÁREA	ALICIA RODRÍGUEZ OJEDA	<a href="mailto:alicia.rodriquez@cear.es">alicia.rodriquez@cear.es</a>	2021
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	LAURA QUEVEDO MARTIN	<a href="mailto:laura.quevedo@cear.es">laura.quevedo@cear.es</a>	2032
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	YESENIA HERNÁNDEZ RGUEZ.	<a href="mailto:yesenia.hernandez@cear.es">yesenia.hernandez@cear.es</a>	2039
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	ISABEL LEIVA PEREZ	<a href="mailto:isabel.leiva@cear.es">isabel.leiva@cear.es</a>	2026
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	YENELI GONZALEZ MESA	<a href="mailto:yeneli.gonzalez@cear.es">yeneli.gonzalez@cear.es</a>	2042
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	CRISTINA TREJO MEDINA	<a href="mailto:cristina.trejo@cear.es">cristina.trejo@cear.es</a>	2039
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA INMIGRANTES VULNERABLES, POISES)	JENNIFER LOPEZ VIERA	<a href="mailto:jenifer.lopez@cear.es">jenifer.lopez@cear.es</a>	2012
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA INMIGRANTES VULNERABLES, POISES)	DÁMARIS SÁNCHEZ LÓPEZ	<a href="mailto:damaris.sanchez@cear.es">damaris.sanchez@cear.es</a>	2029
		TÉCNICA LINGÜÍSTICO (ASILO)	MARINA NARANJO	<a href="mailto:marina.naranjo@cear.es">marina.naranjo@cear.es</a>	2043 928 757 828 928 971 042
		TECNICA LINGÜÍSTICO	PINO GARCIA MIRANDA	<a href="mailto:pino.garcia@cear.es">pino.garcia@cear.es</a>	928 971 067
		TÉCNICO LINGÜÍSTICO (AH)	JOSE MARTEL	<a href="mailto:jose.martel@cear.es">jose.martel@cear.es</a>	928 970 608
		RESPONSABLE PROYECTO ITINERARIOS PIIL (COCINA)	GARA MACÍAS DELGADO	<a href="mailto:gara.macias@cear.es">gara.macias@cear.es</a>	2019
		TECNICA ORIENTACION LABORAL PROYECTO PIIL (COCINA)	NOEMI SANTANA RODRÍGUEZ	<a href="mailto:noemi.santana@cear.es">noemi.santana@cear.es</a>	2028
		DOCENTE OCUPACIONAL PROYECTO PIIL (COCINA)	ARHAM MARRERO SANTANA	<a href="mailto:arham.marrero@cear.es">arham.marrero@cear.es</a>	2019
		TÉCNICA INTEGRACIÓN SOCIAL DE INCLUSIÓN	BEGOÑA MARTIN SANTANA	<a href="mailto:bego.martin@cear.es">bego.martin@cear.es</a>	2013
		RESPONSABLE PROYECTO PIRIV	ADASSA ANGULO SUAREZ	<a href="mailto:adasa.angulo@cear.es">adasa.angulo@cear.es</a>	2024
		TÉCNICA EMPLEO PIRIV	Mª MEHETABEL TORRES RGUEZ.	<a href="mailto:maria.torres@cear.es">maria.torres@cear.es</a>	2020
		TÉCNICO DE CAPACITACIÓN/FORMACIÓN PARA EL EMPLEO	ACAYMO GARCÍA LÓPEZ	<a href="mailto:acaymo.garcia@cear.es">acaymo.garcia@cear.es</a>	
TECNICA PROGRAMA INCORPORA	CRISTINA DIAZ GARCIA	<a href="mailto:cristina.diaz@cear.es">cristina.diaz@cear.es</a>	2022		
ADMINISTRACION	YURENA ROMERO MORAN	<a href="mailto:yurena.romero@cear.es">yurena.romero@cear.es</a>			

Eje/ Área	Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO 928 757 828 Extensiones	
ACOGIDA TEMPORAL ASILO	<b>RESPONSABLE DE ACOGIDA</b>		ANDRADAS GAMO GONZALO	gonzalo.andradas@cear.es	2103 / 2301
	TRABAJADORA SOCIAL ACOGIDA (Rotatorio)		YESICA DEL CARMEN MARRERO	yesica.marrero@cear.es	2103 / 2305
	CEMI SANTA LUCÍA	RESPONSABLE DISPOSITIVO ACOGIDA	FATIMA C. MELIAN PEREZ	fatima.melian@cear.es	2104 / 2106
		TRABAJADORA SOCIAL ACOGIDA	DUNIA ESTER DOMINGUEZ	dunia.dominguez@cear.es	2104 / 2106
		TECNICA INTEGRACION SOCIAL	DESIREE VIERA GUEDES	desiree.viera@cear.es	2104 / 2106
		TECNICA INTEGRACION SOCIAL	MAHAYUBA AHMED	mahayuba.ahmed@cear.es	2104 / 2106
		CONSERJE	AIRAM G. GONZALEZ QUINTANA	airam.gonzalez@cear.es	2100
		CONSERJE	BOUBACAR DIALLO	boubacar.diallo@cear.es	2100
		CONSERJE	MARTHA FABIOLA BARRAGAN	martha.fabiola@cear.es	2100
		CONSERJE	MAIMOUNA SAMB	maimouna.samb@cear.es	2100
		CONSERJE	Mª TERESA PINO DE RODRÍGUEZ	mariateresa.pino@cear.es	2100
		LIMPIADORA	MARIETNI BALLABRIGA GUEVARA	marietni.ballabriga@cear.es	---
		Eje/ Área	Categoría profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo
	CEMI SAN ANTONIO	RESPONSABLE DISPOSITIVO	YURENA SUAREZ RAMOS	yurena.suarez@cear.es	2304
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL	MARITZA LEGON	maritza.legon@cear.es	2304
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL	MARIA CAMACHO ALVAREZ	maria.camacho@cear.es	2304
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL	ISABEL TERESA SUÁREZ GONZÁLEZ	isabel.teresa@cear.es	2304
		CUIDADOR	CESAR CLARET MADRIZ	cesar.claret@cear.es	2303
		CUIDADOR	CARMELO RAMÍREZ ÁLVAREZ	carmelo.ramirez@cear.es	2303
		CONSERJE	FRANCIS ALEXANDRA MOLINA	francisalexandra.molina@cear.es	2303
CONSERJE		JOSE MIGUEL URBINA	josemiguel.urbina@cear.es	2303	
CONSERJE		SAHARA Mª MEDINA GONZALEZ	saharamaria.medina@cear.es	2303	
LIMPIADORA		MAGETTE FALL	magette.fall@cear.es	---	

Eje/ Área	Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO	
				928 757 828	
				Extensiones	
ATENCION HUMANITARIA (TRASLADOS Y ACOGIDA NINTEGRAL)	<b>RESPONSABLE DE ATENCION HUMANITARIA</b>		STEPHAN CARLSEN	<a href="mailto:stephan.carlsen@cear.es">stephan.carlsen@cear.es</a>	6600/2105
	TECNICO INTEGRACION SOCIAL AH (traslados, rotativo)		PACO SANTANA	<a href="mailto:paco.santana@cear.es">paco.santana@cear.es</a>	6601/2015
	<b>PLAZAS AH EN PISOS Y EN CEMI SANTA LUCÍA</b>	TECNICA ACOGIDA VECINDARIO	VICTORIA HERNANDEZ	<a href="mailto:victoria.hernandez@cear.es">victoria.hernandez@cear.es</a>	2105/2109
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL AH	KARIMA BELLAHSAN	<a href="mailto:karima.bellahsan@cear.es">karima.bellahsan@cear.es</a>	2105/2109
		TECNICO INTEGRACIÓN SOCIAL AH	ARANTXA LOPEZ	<a href="mailto:arantxa.lopez@cear.es">arantxa.lopez@cear.es</a>	2109
		TECNICO INTEGRACIÓN SOCIAL AH	FREDERIC PERRIN	<a href="mailto:frederic.perrin@cear.es">frederic.perrin@cear.es</a>	2105/2109
	<b>Eje/ Área</b>	<b>Categoría profesional</b>	<b>Persona Trabajadora</b>	<b>MAIL nominativo</b>	<b>928 971 067</b>
	<b>PLAZAS AH EN CENTRO "VALBANERA BETTMAR"</b>	TECNICO DE ANIMACION SOCIO CULTURAL (TASOC)	ZOUHIR BOURHIM LEKHAL	<a href="mailto:zouhir.bourhim@cear.es">zouhir.bourhim@cear.es</a>	6601
		TECNICA DE APOYO DE ACOGIDA AH	YUMARA MOREJON MONTESDEOCA	<a href="mailto:yumara.morejon@cear.es">yumara.morejon@cear.es</a>	6601
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL AH	ASMA EL OMARI	<a href="mailto:asma.elomari@cear.es">asma.elomari@cear.es</a>	6601
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL AH	JOANNA FLORES CARDENAS	<a href="mailto:joanna.flores@cear.es">joanna.flores@cear.es</a>	6601
		CONSERJE	SIDI KONTE	<a href="mailto:sidi.konte@cear.es">sidi.konte@cear.es</a>	6602
		CONSERJE	FRANCISCO MANUEL RODRIGUEZ	<a href="mailto:franciscomanuel.rodriguez@cear.es">franciscomanuel.rodriguez@cear.es</a>	6602
		CONSERJE	FATIHA SOUID LAIN	<a href="mailto:fatiha.souid@cear.es">fatiha.souid@cear.es</a>	6603
		CONSERJE	MOUHAMED ABDOUL KARIM CISSE	<a href="mailto:karim.cisse@cear.es">karim.cisse@cear.es</a>	6603
LIMPIADORA		FATOUMATTA COLLEY	<a href="mailto:fatoumatta.colley@cear.es">fatoumatta.colley@cear.es</a>	6602	
PRIMERA ACOGIDA	<b>RESPONSABLE DE PRIMERA ACOGIDA</b>		AMANDA ALONSO VEGA	<a href="mailto:amanda.alonso@cear.es">amanda.alonso@cear.es</a>	928 971 042 928 970 608
	<b>EQUIPO TÉCNICO</b>	TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	NYRA VEGA PEREZ	<a href="mailto:nyra.vega@cear.es">nyra.vega@cear.es</a>	928 970 608
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	FABIANA LOUREIRO BRITOS	<a href="mailto:fabiana.loureiro@cear.es">fabiana.loureiro@cear.es</a>	928 971 042
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	BEATRIZ GUERRA	<a href="mailto:beatriz.guerra@cear.es">beatriz.guerra@cear.es</a>	928 971 042
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	LUCÍA FERNANDEZ SANTANA	<a href="mailto:lucia.fernandez@cear.es">lucia.fernandez@cear.es</a>	928 970 608
		TECNICA INTEGRACION SOCIAL (GC)	CHIARA PETRELLI	<a href="mailto:chiara.petrelli@cear.es">chiara.petrelli@cear.es</a>	928 971 042
		TRABAJADORA SOCIAL	RAQUEL ZAYA	<a href="mailto:raquel.zaya@cear.es">raquel.zaya@cear.es</a>	928 297 271 2038
	<b>TENERIFE</b>				822 112 009
		TECNICO PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	ABEL ACOSTA RODRÍGUEZ	<a href="mailto:abel.acosta@cear.es">abel.acosta@cear.es</a>	6703
		TECNICO PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	UXIO SOTELO	<a href="mailto:uxio.sotelo@cear.es">uxio.sotelo@cear.es</a>	6705

Avenida de Escaleritas, nº 66  
35011-Las Palmas de Gran Canaria  
[cear.canarias@cear.es](mailto:cear.canarias@cear.es)  
[www.cear.es](http://www.cear.es)

		TÉCNICA INTEGRACION SOCIAL (TENERIFE)	VANESA REYES ARMAS	<a href="mailto:vanesa.reyes@cear.es">vanesa.reyes@cear.es</a>	6702
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL (TENERIFE)	MONICA MERIDA HERNANDEZ	<a href="mailto:monica.merida@cear.es">monica.merida@cear.es</a>	6701

Eje/ Área	Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO	
				928297271	
				Extensiones	
<b>ECONÓMICO ADMINISTRATIVA</b>	RESPONSABLE ECONÓMICO ADMINISTRATIVA	LILIA ELIZARAN GARCIA	<a href="mailto:lilia.elizaran@cear.es">lilia.elizaran@cear.es</a>	2034	
	<b>CONTABILIDAD</b>	CONTABLE	MARÍA ALONSO MONTENEGRO	<a href="mailto:maria.alonso@cear.es">maria.alonso@cear.es</a>	2011
		CONTABLE	ELENA SUÁREZ	<a href="mailto:elena.suarez@cear.es">elena.suarez@cear.es</a>	2033
	<b>ADMINISTRACIÓN Y RRHH</b>	ADMINISTRATIVA INCLUSION SOCIAL	CARMEN AGUIAR	<a href="mailto:carmen.aguiar@cear.es">carmen.aguiar@cear.es</a>	2025
		ADMINISTRATIVA MCA	DAVINIA QUINTANA HERNANDEZ	<a href="mailto:davinia.quintana@cear.es">davinia.quintana@cear.es</a>	2041
		ADMINISTRATIVA	MARTA MARIA MOREIRA GIL	<a href="mailto:marta.moreira@cear.es">marta.moreira@cear.es</a>	2036
		ADMINISTRATIVA	MONTSERRAT HERNÁNDEZ DÍAZ	<a href="mailto:montserrat.hernandez@cear.es">montserrat.hernandez@cear.es</a>	2037
		ADMINISTRATIVA ACOGIDA	TINDAYA HIDALGO SANTANA	<a href="mailto:tindaya.delosreyes@cear.es">tindaya.delosreyes@cear.es</a>	928 757 828 2101
		ADMINISTRATIVA ACOGIDA (CEMI SAN ANTONIO)	SONIA MARTÍN SARMIENTO	<a href="mailto:sonia.martin@cear.es">sonia.martin@cear.es</a>	928 971 042 2302
		ADMINISTRATIVO 1º ACOGIDA (GRAN CANARIA-TENERIFE)	RUBÉN CORUJO MENDOZA	<a href="mailto:ruben.corujo@cear.es">ruben.corujo@cear.es</a>	
		ADMINISTRATIVA 1º ACOGIDA (TENERIFE)	SORAYA GARCIA DORTA	<a href="mailto:soraya.garcia@cear.es">soraya.garcia@cear.es</a>	822 112 009 6700

## 5. Compromisos:

- d. Se garantizará el tratamiento de confidencialidad de los datos al amparo del cumplimiento de la normativa vigente en Protección de datos.
  - i. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
  - ii. Reglamento (UE) 2016/679
- e. La atención será personalizada garantizando el derecho de confidencialidad de los datos aportados, así como en la toma de los mismos.
- f. La atención tendrá como base la multidisciplinariedad en la intervención tanto con los servicios propios de la entidad como externos a ella.
- g. La atención y acciones se desarrollarán en virtud a los códigos deontológicos relacionados con la formación de cada profesional.
- h. Los servicios se prestarán por personal especializado y cualificado.
- i. La información será clara y precisa, siendo la documentación facilitada adaptada a cada usuario/usuario.
- j. Las atenciones y servicios se regirán por estándares de calidad.
- k. La prestación de servicios se realiza desde el cumplimiento con todos los requisitos reglamentarios y legislativos que afectan a estos.

## a. Valores

La entidad CEAR Canarias se compromete en cada una de sus acciones a respetar los siguientes valores suscritos por la dirección de la entidad y sus profesionales remunerados y no remunerados:

- a. Justicia
- b. Independencia
- c. Compromiso ético
- d. Pluralidad
- e. Transparencia
- f. Participación
- g. Coherencia

## 6. Participación: sugerencias y reclamaciones.

La entidad garantiza a la persona usuaria la posibilidad de instar reclamaciones y sugerencias por medio del siguiente procedimiento:

1. La Hoja de Reclamación es el medio que CEAR CANARIAS pone a disposición de las personas usuarias de sus servicios a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.
2. El/la Técnico/a prestador/a del servicio deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que consta en la Hoja de Reclamaciones.
3. La persona usuaria deberá hacer constar su nombre, domicilio y número de identidad de extranjero (NIE) o pasaporte, así como los demás datos a los que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de quejas, con expresión de la fecha en que ésta se formula.

4. En un plazo no superior a 7 días habrán de facilitar respuesta al reclamante por escrito haciéndoselo llegar por los medios que se estimen más oportunos. La persona encargada de su envío será el/la responsable del área de correspondiente.  
Con relación a la forma de participación de los y las usuarios y usuarias, la entidad realizará cuestionarios de satisfacción al cliente.

## 7. Sistemas de gestión de la calidad.

Los servicios confortantes del Área de Empleo y Formación cuentan desde el año 2007 con la certificación de calidad en la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**, expedida por AENOR (la Asociación Española de Normalización y Certificación), con un alcance de:

“La prestación de servicios para el desarrollo y ejecución de itinerarios integrados e individualizados de inserción laboral del colectivo de atención de la entidad solicitantes de protección internacional e inmigrantes vulnerables, a través de la información, orientación, asesoramiento, formación, derivación, prospección empresarial e intermediación laboral, inserción laboral y seguimiento de los itinerarios.  
Agencia de Colocación”



A nivel nacional, el área de **Administración** de la entidad, cuenta con la certificación de calidad en la norma la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**, expedida por AENOR (la Asociación Española de Normalización y Certificación)



## 8. Normas aplicables

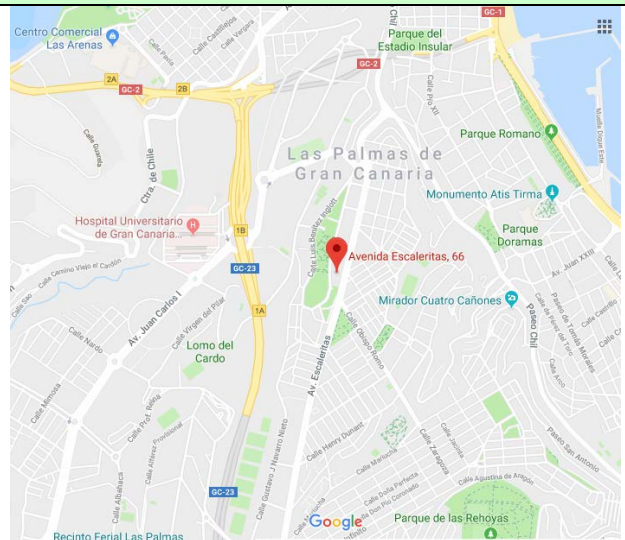
- o Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y la protección subsidiaria y su reglamento de ejecución (en trámite)
- o Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, modificada por L.O. 8/2000, L.O. 11/2003, L.O. 14/2003 y L.O. 2/2009 y su reglamento de ejecución, aprobado por RD 2393/2004, de 30 de diciembre.
- o REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)
- o Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
- o Real Decreto 1497/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones.
- o Ley 4/2003, de 28 de febrero, de Asociaciones de Canarias (B.O.C. 47, de 10.3.2003)
- o Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública.



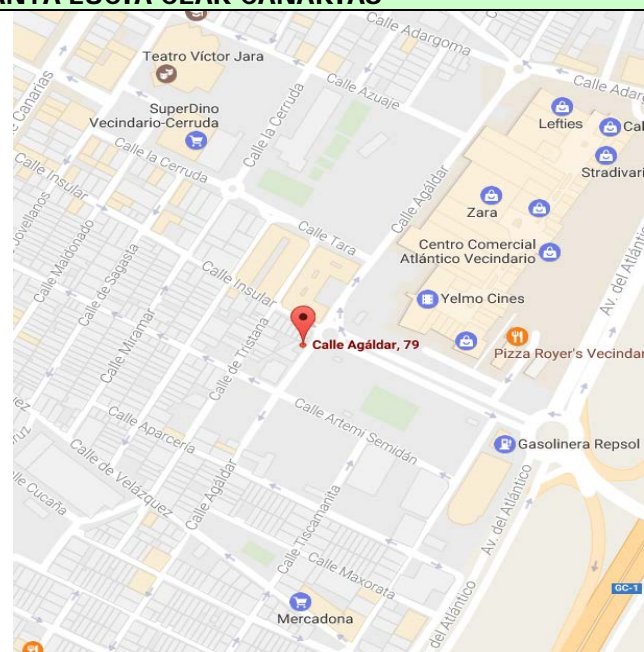
Avenida de Escaleritas, nº 66  
35011-Las Palmas de Gran Canaria  
[cear.canarias@cear.es](mailto:cear.canarias@cear.es)  
[www.cear.es](http://www.cear.es)

## 9. Datos de contacto y ubicación<sup>1</sup>

SEDE SOCIAL CEAR CANARIAS	
<b>Entidad</b>	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias <b>(CEAR Canarias)</b>
<b>Tipología</b>	Sede Social
<b>Dirección</b>	Avenida de Escaleritas. Nº 66 <a href="https://goo.gl/maps/9zcbKKmzNmsdUtdP9">https://goo.gl/maps/9zcbKKmzNmsdUtdP9</a>
	CP 35011 Las Palmas de GC
<b>Teléfono</b>	928 297 271
<b>Fax</b>	928 758 739
<b>Mail</b>	<a href="mailto:cear.canarias@cear.es">cear.canarias@cear.es</a>



CENTRO DE MIGRACIONES SANTA LUCIA CEAR CANARIAS	
<b>Entidad</b>	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias <b>(CEAR Canarias)</b>
<b>Tipología</b>	Centro de Migraciones
<b>Dirección</b>	C/Agaldar, nº 79 <a href="https://goo.gl/maps/2LLh7k2ZnmiTcsVU9">https://goo.gl/maps/2LLh7k2ZnmiTcsVU9</a>
	CP 35110 Vecindario, Santa Lucía
<b>Teléfono</b>	928 757 828
<b>Fax</b>	928 758 739
<b>Mail</b>	<a href="mailto:cemi.vecindario@cear.es">cemi.vecindario@cear.es</a>



<sup>1</sup> Todos los mapas Propiedad: Datos del Mapa ©2017 Google, Inst.Geogr. Nacional



Avenida de Escaleritas, nº 66  
35011-Las Palmas de Gran Canaria  
[cear.canarias@cear.es](mailto:cear.canarias@cear.es)  
[www.cear.es](http://www.cear.es)

## CENTRO DE ACOGIDA HUMANITARIA

<b>Entidad</b>	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias ( <b>CEAR Canarias</b> )
<b>Tipología</b>	Centro Acogida Humanitaria
<b>Dirección</b>	CP 35001
	Las Palmas de Gran Canaria
<b>Teléfono</b>	928 971 067
<b>Fax</b>	928 758 739
<b>Mail</b>	ah.canarias@cear.es

## SEDE TENERIFE CEAR CANARIAS

<b>Entidad</b>	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias <b>(CEAR Canarias en Tenerife)</b>	
<b>Tipología</b>	Oficinas Primera Acogida	
<b>Dirección</b>	CP 38003	
	C/Imeldo Serís, nº108, Piso 2º, puerta D, Edificio Hola Sta. Cruz de Tenerife <a href="https://goo.gl/maps/dQ4u7rBcATsgevFb8">https://goo.gl/maps/dQ4u7rBcATsgevFb8</a>	
<b>Teléfono</b>	822 112 009	
<b>Mail</b>	primera.acogida.tfe@cear.es	

## SEDE FUERTEVENTURA CEAR CANARIAS

<b>Entidad</b>	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias <b>(CEAR Canarias en Fuerteventura)</b>	
<b>Tipología</b>	Oficinas	
<b>Dirección</b>	CP 35600	
	C/Viriato, nº11 (parque Gavia de las Hormigas) Puerto del Rosario Fuerteventura <a href="https://goo.gl/maps/uMzZHoT56QcY8pvr7">https://goo.gl/maps/uMzZHoT56QcY8pvr7</a>	
<b>Teléfono</b>	636 442 043	
<b>Mail</b>	cear.canarias@cear.es	