



ER-1680/2007



ER-0675/2019



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



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



SECRETARÍA DE ESTADO
DE MIGRACIONES
DIRECCIÓN GENERAL
DE INCLUSIÓN
Y ATENCIÓN HUMANITARIA
SUBDIRECCIÓN GENERAL
DE PROGRAMAS
DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL

✓ POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



SECRETARÍA DE ESTADO
DE MIGRACIONES
DIRECCIÓN GENERAL
DE INCLUSIÓN
Y ATENCIÓN HUMANITARIA



PROGRAMA DE
EXCELENCIA
EUROPEA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE



Gobierno
de Canarias



Gobierno de Canarias
Servicio Canario de Empleo



Canarias
avanza
con Europa



Gobierno de Canarias
Consejería de Derechos Sociales,
Igualdad, Diversidad y Juventud



Cabildo de
Gran Canaria



Cabildo de
Gran Canaria

GRAN CANARIA
SOLIDARIA
Consejería de
Solidaridad Internacional



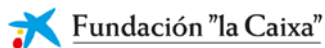
Ayuntamiento
de Las Palmas
de Gran Canaria



Agüimes



FUNDACIÓN
DISA



Fundación "la Caixa"

Incorpora



Fundación Bancaria
"la Caixa"



Fundación
La Caja
de CANARIAS



CaixaBank

CARTA DE SERVICIOS CEAR CANARIAS**Índice**

Presentación	4
Servicios Prestados por la CEAR Canarias	4
Acceso a servicios:.....	5
ORGANIGRAMA CEAR CANARIAS	7
Directorio de servicios: sede social entidad.....	8
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	12
Compromisos	13
Valores	13
Participación: sugerencias y reclamaciones.....	13
Sistemas de gestión de la calidad	14
Normas aplicables.....	15
Datos de contacto y ubicación	16

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

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

Servicios de Atención Psico social

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

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

b. Forma de acceso:

1. Solicitud de cita previa en los teléfonos de la organización o bien vía mail, según directorio adjunto.
2. 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:

1. 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)

2. 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.

3. 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)

4. Horario de atención en el recurso CEMI Sta. Lucía.

1. Recurso abierto 24 horas (365 días).

5. Horario de atención en el recurso CEMI San Antonio.

1. Recurso abierto 24 horas (365 días).

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

1. Recurso abierto 24 horas (365 días).

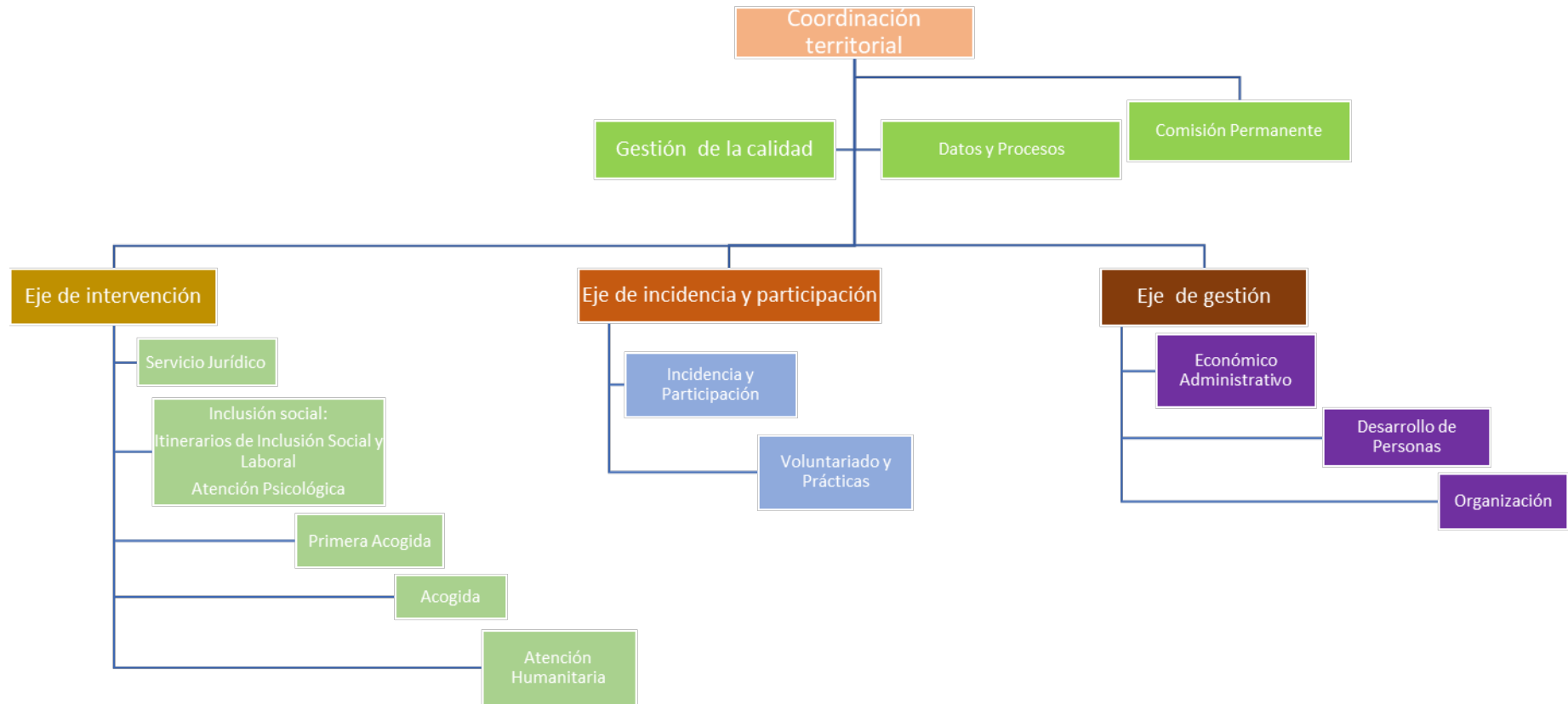
7. Días y Horarios de atención CEAR Canarias en Tenerife

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

8. 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		
COORDINACIÓN TERRITORIAL	COORDINADOR	JUAN CARLOS LORENZO DE ARMAS	juancarlos.lorenzo@cear.es	2014		
DESARROLLO DE PERSONAS						
RESPONSABLE DATOS Y PROCESOS	GESTIÓN DATOS Y PROCESOS	A.JAVIER JEREZ ALMEIDA	javier.jerez@cear.es	2010		
SERVICIO JURÍDICO	RESPONSABLE SERVICIO JURIDICO	ISABEL KIMI AOKI IGLESIAS	kimi.aoki@cear.es	2016		
	ASESORA JURIDICA	BEATRIZ ALFONSO CAMACHO	beatriz.alfonso@cear.es	2015		
	ASESORA JURIDICA	Mª LEONOR PULIDO SANTANA	maria.leonor@cear.es	2032		
	ASESORA JURIDICA (TFE-1ª ACOG)	ROCIO BARCO DURAN	rocio.barco@cear.es	822 112 009		
INCIDENCIA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL						
VOLUNTARIADO Y PRÁCTICAS	TECNICO SUPERIOR (PSICÓLOGO)	JUAN RAMÓN BENÍTEZ PADRÓN	juanramon.benitez@cear.es	2017		
TECNICO INFORMATICA	TECNICO INFORMATICO	RUBEN SANTANA VIZCAINO	ruben.santana@cear.es			
INCLUSIÓN	RESPONSABLE EJE	MARIA VICTORIA MARRERO RODRIGUEZ	mariavictoria.marrero@cear.es	2027		
	ITINERARIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL	TRABAJADORA SOCIAL	SUSANA CASTAÑÓN GUILLEM	susana.guillem@cear.es	2035	
		TRABAJADORA SOCIAL PIO (SURESTE)	ARANTZAZU LORENZO TORRES	arantzazu.lorenzo@cear.es	928 970 608 2207	
		TRABAJADOR SOCIAL PIO	OCTAVIO GARCÍA RODRIGUEZ	octavio.garcia@cear.es	2023	
		TÉCNICA MEDIO INCLUSION PIO	ANA BELEN SANCHEZ GONZALEZ	anabelen.sanchez@cear.es	2031	
		TRABAJADORA SOCIAL	NOELIA RAMIREZ SANTANA	noelia.ramirez@cear.es	676 274 849	
	ATENCIÓN PSICOLÓGICA	TECNICO SUPERIOR (PSICÓLOGO)	JUAN RAMÓN BENITEZ PADRÓN	juanramon.benitez@cear.es	2017	
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) CEMI SAN ANTONIO	ADARA REYES RIVERO	adara.reyes@cear.es	2017 928 971 042	
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) CEMI SANTA LUCIA	FRANCISCA ORTIZ DEL ROSARIO	francisca.ortiz@cear.es	2017 928 757 828	
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) 1ª ACOGIDA GRAN CANARIA	JASMIN JOHNSON	jasmin.johnson@cear.es	928 971 042 928 970 608	
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) 1ª ACOGIDA TENERIFE	CLAUDIA MINEIRO DE OLIVEIRA FERNANDES	claudia.mineiro@cear.es	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	alicia.rodriguez@cear.es	2021
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	LAURA QUEVEDO MARTIN	laura.quevedo@cear.es	2032
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	YESENIA HERNÁNDEZ RGUEZ.	yesenia.hernandez@cear.es	2039
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	ISABEL LEIVA PEREZ	isabel.leiva@cear.es	2026
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	YENELI GONZALEZ MESA	yeneli.gonzalez@cear.es	2042
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	CRISTINA TREJO MEDINA	cristina.trejo@cear.es	2039
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA INMIGRANTES VULNERABLES, POISES)	JENNIFER LOPEZ VIERA	jenifer.lopez@cear.es	2012
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA INMIGRANTES VULNERABLES, POISES)	DÁMARIS SÁNCHEZ LÓPEZ	damaris.sanchez@cear.es	2029
		TÉCNICA LINGÜÍSTICO (ASILO)	MARINA NARANJO	marina.naranjo@cear.es	2043 928 757 828 928 971 042
		TECNICA LINGÜÍSTICO	PINO GARCIA MIRANDA	pino.garcia@cear.es	928 971 067
		TÉCNICO LINGÜÍSTICO (AH)	JOSE MARTEL	jose.martel@cear.es	928 970 608
		RESPONSABLE PROYECTO ITINERARIOS PIIIL (COCINA)	GARA MACÍAS DELGADO	gara.macias@cear.es	2019
		TECNICA ORIENTACION LABORAL PROYECTO PIIIL (COCINA)	NOEMI SANTANA RODRÍGUEZ	noemi.santana@cear.es	2028
		DOCENTE OCUPACIONAL PROYECTO PIIIL (COCINA)	ARHAM MARRERO SANTANA	arham.marrero@cear.es	2019
		TÉCNICA INTEGRACIÓN SOCIAL DE INCLUSIÓN	BEGOÑA MARTIN SANTANA	bego.martin@cear.es	2013
		RESPONSABLE PROYECTO PIRIV	ADASSA ANGULO SUAREZ	adasa.angulo@cear.es	2024
		TÉCNICA EMPLEO PIRIV	Mª MEHETABEL TORRES RGUEZ.	maria.torres@cear.es	2020
		CORDINADOR PROYECTO EXPERIMENTAL DE EMPLEO (PIAILIR)	ACAYMO GARCÍA LÓPEZ	acaymo.garcia@cear.es	2046
		TÉCNICA DE ORIENTACION PIAILIR	MAIRELA VICENTE JORGE	mairrela.vicente@cear.es	2043
		TÉCNICA DE FORMACIÓN PIAILIR	RAISSA GUERRA SANTANA	raissa.guerra@cear.es	2013
TECNICA PROGRAMA INCORPORA	CRISTINA DIAZ GARCIA	cristina.diaz@cear.es	2022		
ADMINISTRATIVA CONTROL Y JUSTIFICACION ECONÓMICA	YURENA ROMERO MORAN	yurena.romero@cear.es			

Eje/ Área		Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO 928 757 828 Extensiones	
ACOGIDA TEMPORAL ASILO	RESPONSABLE DE ACOGIDA		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	928 971 042
	CEMI SAN ANTONIO	RESPONSABLE DISPOSITIVO		ALICIA LOPEZ SARRIO	alicia.lopez@cear.es	2304
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL		MARITZA LEGON	maritza.legon@cear.es	2304
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL		YURENA SUAREZ RAMOS	yurena.suarez@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)	RESPONSABLE DE ATENCION HUMANITARIA		STEPHAN CARLSEN	stephan.carlsen@cear.es	6600/2105
	TECNICO INTEGRACION SOCIAL AH (traslados, rotativo)		PACO SANTANA	paco.santana@cear.es	6601/2015
	PLAZAS AH EN PISOS Y EN CEMI SANTA LUCÍA	TECNICA ACOGIDA VECINDARIO	VICTORIA HERNANDEZ	victoria.hernandez@cear.es	2105/2109
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL AH	KARIMA BELLAHSAN	karima.bellahsan@cear.es	2105/2109
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL AH	NAJOUA BENHAMOU	najoua.benhamou@cear.es	2105/2109
		TECNICO INTEGRACIÓN SOCIAL AH	FREDERIC PERRIN	frederic.perrin@cear.es	2105/2109
	Eje/ Área	Categoría profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	928 971 067
	PLAZAS AH EN CENTRO "VALBANERA BETTMAR"	TECNICA DE ACOGIDA – (Responsable Dispositivo)	ESTEFANIA ALEMAN HERMOGENES	estefania.aleman@cear.es	6601
		TECNICO DE ANIMACION SOCIO CULTURAL (TASOC)	ZOUHIR BOURHIM LEKHAL	zouhir.bourhim@cear.es	6601
		TECNICA DE APOYO DE ACOGIDA AH	YUMARA MOREJON MONTESDEOCA	yumara.morejon@cear.es	6601
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL AH	ASMA EL OMARI	asma.elomari@cear.es	6601
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL AH	JOANNA FLORES CARDENAS	joanna.flores@cear.es	6601
		CONSERJE	SIDI KONTE	sidi.konte@cear.es	6602
		CONSERJE	FRANCISCO MANUEL RODRIGUEZ	franciscomanuel.rodriguez@cear.es	6602
		CONSERJE	FATIHA SOUID LAIN	fatiha.souid@cear.es	6603
		CONSERJE	MOUHAMED ABDOUL KARIM CISSE	karim.cisse@cear.es	6603
LIMPIADORA	FATOUMATTA COLLEY	fatoumatta.colley@cear.es	6602		
PRIMERA ACOGIDA	RESPONSABLE DE PRIMERA ACOGIDA		AMANDA ALONSO VEGA	amanda.alonso@cear.es	928 297 271-2030
	EQUIPO TÉCNICO	TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	NYRA VEGA PEREZ	nyra.vega@cear.es	928 970 608
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	FABIANA LOUREIRO BRITOS	fabiana.loureiro@cear.es	928 297 271-2032
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	BEATRIZ GUERRA	beatriz.guerra@cear.es	928 971 042
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	LUCÍA FERNANDEZ SANTANA	lucia.fernandez@cear.es	928 297 271-2018
		TECNICA INTEGRACION SOCIAL (GC)	CHIARA PETRELLI	chiara.petrelli@cear.es	928 297 271-2040
		TECNICO PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	ABEL ACOSTA RODRÍGUEZ	abel.acosta@cear.es	822 112 009-6703
		TECNICO PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	UXIO SOTELO	uxio.sotelo@cear.es	822 112 009-6705
		TÉCNICA INTEGRACION SOCIAL (TENERIFE)	VANESA REYES ARMAS	vanesa.reyes@cear.es	822 112 009-6702
		TECNICA INTEGRACIÓN SOCIAL (TENERIFE)	MONICA MERIDA HERNANDEZ	monica.merida@cear.es	822 112 009-6701

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

5. Compromisos:

- a. Se garantizará el tratamiento de confidencialidad de los datos al amparo del cumplimiento de la normativa vigente en Protección de datos.
 - Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales
 - Reglamento (UE) 2016/679
- b. La atención será personalizada garantizando el derecho de confidencialidad de los datos aportados, así como en la toma de los mismos.
- c. La atención tendrá como base la multidisciplinariedad en la intervención tanto con los servicios propios de la entidad como externos a ella.
- d. La atención y acciones se desarrollarán en virtud a los códigos deontológicos relacionados con la formación de cada profesional.
- e. Los servicios se prestarán por personal especializado y cualificado.
- f. La información será clara y precisa, siendo la documentación facilitada adaptada a cada usuario/usuario.
- g. Las atenciones y servicios se registrarán por estándares de calidad.
- h. 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
 - i. <https://www.cear.es/transparencia/>
 - ii. <https://www.cear.es/transparencia-canarias/>
- 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:



ER-1680/2007



“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)



ER-0675/2019

- Para las actividades de Marketing, gestión del voluntariado, comunicación e incidencia política, dirigida a promover los derechos humanos y el desarrollo integral de las personas refugiadas, desplazadas, apátridas y migrantes, con necesidad de protección internacional y/o riesgo de exclusión social, 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)

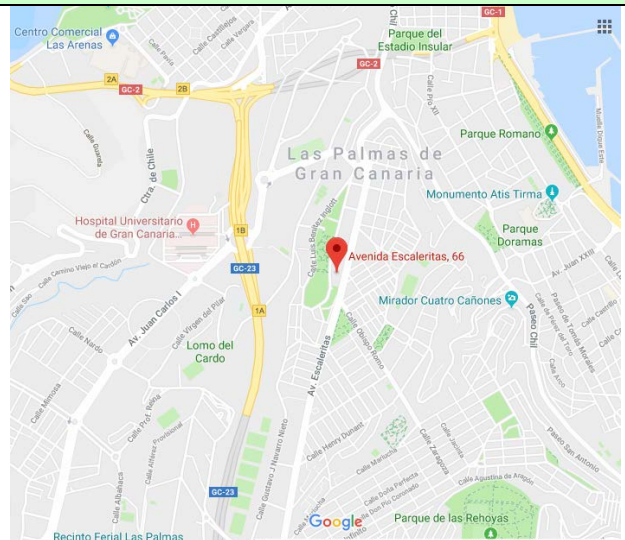
8. Normas aplicables

- 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.

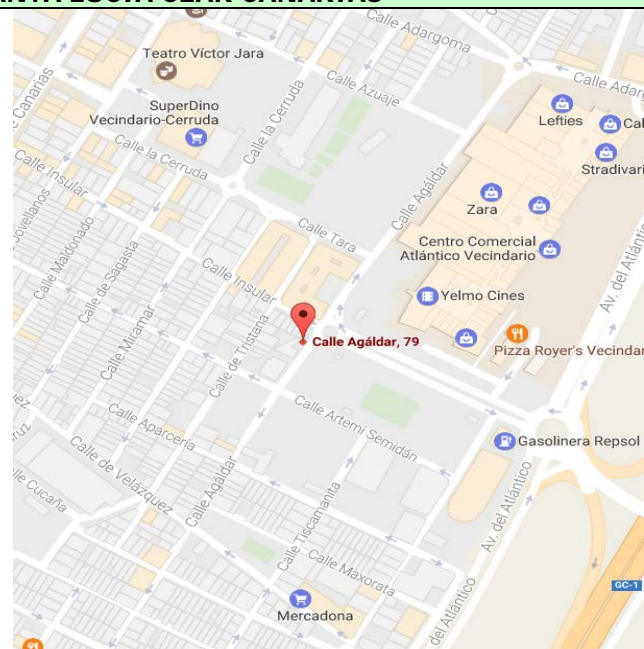
Avenida de Escaleritas, nº 66
35011-Las Palmas de Gran Canaria
cear.canarias@cear.es
www.cear.es

9. Datos de contacto y ubicación¹

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



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



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

Avenida de Escaleritas, nº 66
35011-Las Palmas de Gran Canariacear.canarias@cear.es
www.cear.es**CEAR CANARIAS EN VECINDARIO**

Entidad	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias (CEAR Canarias)
Tipología	Oficina servicios programas no residenciales
Dirección	C/Castrillo, nº14, A https://goo.gl/maps/qcEkHBHdghShWuN7A
	CP 35110 Santa Lucía, Vecindario
Teléfono	928 970 608
Fax	928 758 739
Mail	cear.canarias@cear.es

**CENTRO DE MIGRACIONES SAN ANTONIO**

Entidad	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias (CEAR Canarias)
Tipología	Centro de Migraciones
Ubicación	Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono	928 971 042
Fax	928 758 739
Mail	cemi.sanantonio@cear.es

PISOS DE ACOGIDA HUMANITARIA


Entidad	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias (CEAR Canarias)
Tipología	Pisos de Acogida Humanitaria
Dirección	CP 35110 Vecindario, Santa Lucía
Teléfono	928 757 828
Fax	928 758 739
Mail	ah.canarias@cear.es

Avenida de Escaleritas, nº 66
35011-Las Palmas de Gran Canaria
cear.canarias@cear.es
www.cear.es

CENTRO DE ACOGIDA HUMANITARIA

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

SEDE TENERIFE CEAR CANARIAS

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

SEDE FUERTEVENTURA CEAR CANARIAS

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