



ER-1680/2007
ER-0624/2018

ER-0675/2019
ER-0254/2022

CEA(R)

Comisión Española
de Ayuda al Refugiado

CARTA DE SERVICIOS 2023

FINANCIADORES



Cofinanciado por
la Unión Europea



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



Incorpora



CARTA DE SERVICIOS CEAR CANARIAS**Índice**

1.	Presentación	4
2.	Servicios Prestados por CEAR Canarias.....	5
3.	Acceso a servicios.....	5
4.	Organigrama CEAR Canarias	7
5.	Directorio de servicios: entidad.....	8
	COORDINACIÓN TERRITORIAL.....	8
	DESARROLLO DE PERSONAS	8
	RESPONSABLE DATOS Y PROCESOS	8
	INFORMATICA	8
	SERVICIO JURÍDICO	8
	INCIDENCIA Y COMUNICACION SOCIAL	8
	VOLUNTARIADO Y PRÁCTICAS	8
	INCLUSIÓN	8
	ITINERARIOS DE EMPLEO Y FORMACIÓN	9
	ACOGIDA TEMPORAL ASILO.....	10
	ATENCION HUMANITARIA.....	11
	PRIMERA ACOGIDA.....	11
	ECONÓMICO ADMINISTRATIVA.....	12
6.	Compromisos:	13
7.	Valores	13
8.	Participación: sugerencias y reclamaciones.....	13
9.	Sistemas de gestión de la calidad.	14
10.	Normas aplicables.....	15
11.	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 CEAR Canarias

Acogida Protección Internacional <ul style="list-style-type: none">•Primera Acogida a personas solicitantes de Protección Internacional y Refugiadas•Acogida Temporal:<ul style="list-style-type: none">•Centro de Migraciones Santa Lucía•Centro de Migraciones San Antonio
Acogida Humanitaria <ul style="list-style-type: none">•Centro de Acogida Integral Humanitaria "<u>Valbanera Bettmar</u>", para personas extranjeras en situación de exclusión social•Pisos de Acogida Integral Humanitaria
Servicio Jurídico <ul style="list-style-type: none">•Servicio de Asistencia Jurídica para personas solicitantes de protección internacional, refugiadas, apátridas, desplazadas e inmigrantes en situación de vulnerabilidad.
Inclusión Social <ul style="list-style-type: none">•Intervención Social•Formación, empleo y aprendizaje del idioma•Atención Psicológica•Servicio de Asistencia a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica
Políticas y Campañas <ul style="list-style-type: none">•Comunicación e Incidencia•Voluntariado

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 15.00 horas (de lunes a 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).

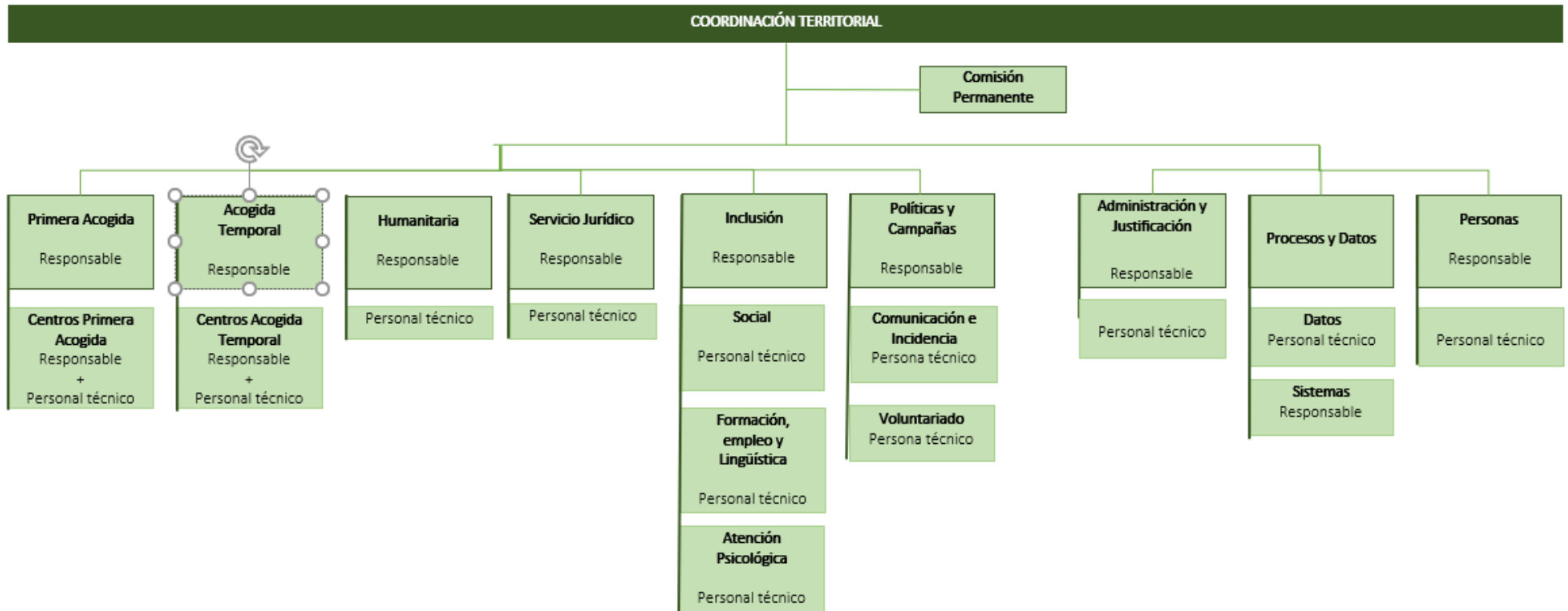
7. Días y Horarios de atención CEAR Canarias en Tenerife

1. Horario:
 - 08.00 a 17.00 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).

4. organigrama CEAR Canarias



5. Directorio de servicios: 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 DESARROLLO DE PERSONAS	ANTONIO AZCONA MOLIST	antonio.azcona@cear.es	2039	
	ADMINISTRATIVA RRHH	LORENA RIVERO MACIAS	lorena.rivero@cear.es	2026	
RESPONSABLE DATOS Y PROCESOS	GESTIÓN DATOS Y PROCESOS	A. JAVIER JEREZ ALMEIDA	javier.jerez@cear.es	2010	
INFORMÁTICA	ADMINISTRATIVO DE SISTEMAS	RUBEN SANTANA VIZCAINO	ruben.santana@cear.es		
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 COMUNICACION SOCIAL	TÉCNICA EN INCIDENCIA Y COMUNICACIÓN SOCIAL	MIRIAM SUAREZ GOMEZ	miriam.suarez@cear.es	676 018 702	
	TÉCNICO/A DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA	CLARA HERRERO CANO	clara.herrero@cear.es	680 689 590	
VOLUNTARIADO Y PRÁCTICAS	RESPONSABLE. TECNICO SUPERIOR (PSICÓLOGO)	JUAN RAMÓN BENÍTEZ PADRÓN	juanramon.benitez@cear.es	2017	
INCLUSIÓN	RESPONSABLE ÁREA INCLUSIÓN	MARIA VICTORIA MARRERO RODRIGUEZ	mariavictoria.marrero@cear.es	2027	
	ITINERARIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL	TRABAJADORA SOCIAL	SUSANA CASTAÑON GUILLEM	susana.guillem@cear.es	2035
		TÉCNICA SOCIAL PIO	ANA BELEN SANCHEZ GONZALEZ	anabelen.sanchez@cear.es	2031
		TRABAJADORA SOCIAL	NOELIA RAMIREZ SANTANA	noelia.ramirez@cear.es	676 274 849
		TRABAJADORA SOCIAL PIO (SURESTE)	ARANTZAZU LORENZO TORRES	arantzazu.lorenzo@cear.es	928970608/#2207
		TRABAJADOR SOCIAL PIO	OCTAVIO GARCÍA RODRIGUEZ	octavio.garcia@cear.es	2023
		TRABAJADORA SOCIAL (TENERIFE)	PATRICIA HERNANDEZ	patricia.hernandez@cear.es	609 889 459 822 112 009
		TÉCNICA SOCIAL PIO (TENERIFE)	ESTELA DE LABRA LOPEZ	estela.delabra@cea.es	609 889 459 822 112 009
		TRABAJADORA SOCIAL (TENERIFE)	CONSUELO ZAPATA LOPEZ	consuelo.zapata@cear.es	609 889 459 822 112 009
	ATENCIÓN PSICOLÓGICA	REFERENTE SERVICIO. TECNICO SUPERIOR (PSICÓLOGO)	JUAN RAMÓN BENITEZ PADRÓN	juanramon.benitez@cear.es	2017
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) CEMI STA LUCIA	FRANCISCA ORTIZ DEL ROSARIO	francisca.ortiz@cear.es	2017 928 757 828
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) 1ª ACOGIDA TENERIFE	CLAUDIA MINEIRO DE OLIVEIRA FERNANDES	claudia.mineiro@cear.es	822 112 009 6704
		TECNICA SUPERIOR (PSICÓLOGA) 1ª ACOGIDA GRAN CANARIA	ASMA EL OMARI	asma.elomari@cear.es	

Eje/ Área		Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO
					928297271
					Extensiones
INCLUSIÓN	ITINERARIOS DE EMPLEO Y FORMACIÓN	REFERENTE SERVICIO EMPLEO Y FORMACIÓN	ALICIA RODRÍGUEZ OJEDA	alicia.rodriquez@cear.es	2021
		TÉCNICA PROGRAMA INCORPORA LA CAIXA	YENELI GONZALEZ MESA	yeneli.gonzalez@cear.es	2012
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	ISABEL LEIVA PEREZ	isabel.leiva@cear.es	2046
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA)	CRISTINA TREJO MEDINA	cristina.trejo@cear.es	2042
		TÉCNICA EMPLEO (PROGRAMA ASILO FILA) / INTEGRO	YESENIA HERNANDEZ RODRIGUEZ	yesenia.hernandez@cear.es	2043
		TÉCNICA EMPLEO (RG INSERTIA)	BEGOÑA MARTIN SANTANA	bego.martin@cear.es	2013
		TÉCNICA LINGÜÍSTICA (ASILO)	MARINA NARANJO	marina.naranjo@cear.es	2012 928 757 828 928 971 042
		TECNICA LINGÜÍSTICA (ASILO Y EXTRANJERÍA)	PINO GARCIA MIRANDA	pino.garcia@cear.es	928 971 067
		TÉCNICO LINGÜÍSTICO (AH Y EXTRANJERÍA)	JOSE MARTEL	jose.martel@cear.es	928 970 608
		TÉCNICA PROYECTO COMPETENCIAS IRPF NACIONAL	GARA MACÍAS DELGADO	gara.macias@cear.es	2019
		TECNICA PROYECTO CABILDO-PIMIR	IDAIRA QUINTERO MARTIN	idaria.quintero@cear.es	
		TECNICA ORIENTACION LABORAL PROYECTO PIIIL (COCINA)	NOEMI SANTANA RODRÍGUEZ	noemi.santana@cear.es	2028
		RESPONSABLE PROYECTO CAIXA MÁS EMPLEO-PIRIV	ADASSA ANGULO SUAREZ	adasa.angulo@cear.es	2024
		TÉCNICO PROYECTO CAIXA MÁS EMPLEO-PIRIV	ARHAM MARRERO SANTANA	arham.marrero@cear.es	2020
		TECNICA PROYECTO CAIXA MÁS EMPLEO-PIRIV	PAULA GONZALEZ MORERA	paula.gonzalez@cear.es	
		CORDINADOR PROYECTO EXPERIMENTAL DE EMPLEO (PIAILIR)	ACAYMO GARCÍA LÓPEZ	acaymo.garcia@cear.es	2046
		TÉCNICA DE ORIENTACION PIAILIR	MAIRELA VICENTE JORGE	mairela.vicente@cear.es	2043
		TÉCNICA DE FORMACIÓN PIAILIR	RAISSA GUERRA SANTANA	raissa.guerra@cear.es	2013
		ADMINISTRATIVA CONTROL Y JUSTIFICACION ECONÓMICA	YURENA ROMERO MORAN	yurena.romero@cear.es	2042

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	
	ADMINISTRATIVA DE PROGRAMAS		MARIETNI BALLABRIGA GUEVARA	marietni.ballabriga@cear.es		
	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		LAURA GARCIA NUÑEZ	laura.nunez@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		VANESSA PRIETO CALZADA	vanessa.prieto@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		*		
	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		RUBÉN RIVERO	ruben.rivero@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		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
	ADMINISTRATIVO-A DE PROGRAMAS		CRISTINA BRITO MUIÑOS	cristina.brito@cear.es	928 97 10 67
	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 INTEGRACIÓN SOCIAL AH	ZOUHIR BOURHIM LEKHAL	zouhir.bourhim@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	6602
		CONSERJE	MOUHAMED ABDOUL KARIM CISSE	karim.cisse@cear.es	6602
		CONSERJE	KHALID OUCHLIH	khalid.ouchlih@cear.es	6602
LIMPIADORA		FATOUMATTA COLLEY	fatoumatta.colley@cear.es	6602	
PRIMERA ACOGIDA	RESPONSABLE DE PRIMERA ACOGIDA		AMANDA ALONSO VEGA	amanda.alonso@cear.es	928 971 042
	EQUIPO TÉCNICO	TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	NYRA VEGA PEREZ	nyra.vega@cear.es	928 970 608– 2206
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	FABIANA LOUREIRO BRITOS	fabiana.loureiro@cear.es	928 971 042
		TECNICA INTEGRACION SOCIAL (GRAN CANARIA)	BEATRIZ GUERRA	beatriz.guerra@cear.es	928 970 608-2205
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	ALBA SANCHEZ	alba.sanchez@cear.es	928 971 042
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (GRAN CANARIA)	DESIREE VIERA	desiree.viera@cear.es	928 970 608-2208
		TECNICO INTEGRACION SOCIAL (GRAN CANARIA)	CHIARA PETRELLI	chiara.petrelli@cear.es	928 971 042
		TECNICO PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	ABEL ACOSTA RODRÍGUEZ	abel.acosta@cear.es	822 112 009-6703
		TECNICO PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	LAURA GUTIERREZ CONTRERAS	laura.gutierrez@cear.es	822 112 009
		TECNICA INTEGRACION SOCIAL (TENERIFE)	VANESA REYES ARMAS	vanesa.reyes@cear.es	822 112 009-6702
		TECNICA INTEGRACION SOCIAL (TENERIFE)	CARMEN PEÑA	Carmen.peña@cear.es	822 112 009
		TECNICA PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	MONICA MERIDA HERNANDEZ	monica.merida@cear.es	822 112 009-6701
		TECNICO PRIMERA ACOGIDA (TENERIFE)	BORJA HERNANDEZ	borja.hernandez@cear.es	822 112 009

Eje/ Área	Categoría Profesional	Persona Trabajadora	MAIL nominativo	TFNO	
				928297271	
				Extensiones	
ECONÓMICO ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE ECONÓMICO FINANCIERA	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 ECONÓMICA INCLUSION SOCIAL	CARMEN AGUIAR	carmen.aguiar@cear.es	2025
		ADMINISTRATIVA CONTROL Y JUSTIFICACION ECONÓMICA (PROYECTOS LOCALES)	IRENE PEREZ SANTANA	irene.perez@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 ECONÓMICA	MONTSERRAT HERNÁNDEZ DÍAZ	montserrat.hernandez@cear.es	2037
		ADMINISTRATIVA CONTROL Y JUSTIFICACION ECONÓMICA ACOGIDA	TINDAYA HIDALGO SANTANA	tindaya.delosreyes@cear.es	928 757 828-2101
		ADMINISTRATIVA CONTROL Y JUSTIFICACION ECONÓMICA ACOGIDA (CEMI SAN ANTONIO)	SONIA MARTÍN SARMIENTO	sonia.martin@cear.es	928 971 042-2302
		TÉCNICO DE JUSTIFICACIÓN, AUDITORÍA Y DOCUMENTACIÓN	RUBÉN CORUJO MENDOZA	ruben.corujo@cear.es	
		ADMINISTRATIVA CONTROL Y JUSTIFICACION ECONÓMICA 1ª ACOGIDA (TENERIFE)	SORAYA GARCIA DORTA	soraya.garcia@cear.es	822 112 009-6700

6. 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 regirán 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.

7. 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

8. 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.

9. 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 y territorial:

- 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)
- 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)
- Para la actividad de recogida (el registro), administración, análisis y reporte de los datos relacionados con la intervención dirigida a defender y 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)



ER-1680/2007
ER-0624/2018



ER-0675/2019
ER-0254/2022

10. 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.

11. Datos de contacto y ubicación

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



OFICINA CEAR CANARIAS ACOGIDAS	
Entidad	Comisión Española de Ayuda al Refugiado en Canarias (CEAR Canarias)
Tipología	Oficina Acogidas
Dirección	Calle Barcelona 7, 3º b C. Barcelona, 7 - Google Maps
	CP 35006 Las Palmas de GC
Teléfono	928 971 042
Fax	928 758 739
Mail	cemi.sanantonio@cear.es primera.acogida.gc@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 Y PIO CP 38003	
Dirección	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	Oficina Jurídico CP 35600	
Dirección	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	