

Los Centros de Acogida a Refugiados son un instrumento para garantizar la cobertura de las necesidades básicas y la integración de aquellas personas solicitantes o beneficiarias de Protección Internacional, del estatuto de apátrida y de Protección Temporal por ver amenazados sus derechos fundamentales en sus países de origen.

Esta “Carta de Servicios” constituye el compromiso público de seguir avanzando en el incremento de la calidad del sistema de acogida y acompañamiento en el proceso de integración social dirigido a los usuarios de los Centros de Acogida a Refugiados.

Para este objetivo los CAR cuentan con la participación de todas las personas y entidades comprometidas con el Derecho de Asilo, pero de forma muy especial con los usuarios de los Centros, de forma que las sugerencias e iniciativas planteadas, permitan seguir aumentando la calidad de este servicio.

## Unidad responsable de la Carta

La Subdirección General de Integración de los Inmigrantes será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta y de los oportunos impulsos de mejora.

### Ubicación y dirección postal:

C/ José Abascal, 39, 2ª Planta  
28071 Madrid  
Teléfono: 91 363 70 00  
Fax : 91 363 17 18

Página web: [www.meys.es](http://www.meys.es)

Correo electrónico: [centrosdeacogida@meys.es](mailto:centrosdeacogida@meys.es)

### CAR de Alcobendas

Ubicación y dirección postal:  
C/ Sariñena, 7  
28100 Alcobendas (Madrid)  
Teléfono: 91 653 41 00  
Fax : 91 654 73 14  
Correo electrónico:  
[car.alcobendas@meys.es](mailto:car.alcobendas@meys.es)

### CAR de Sevilla

Ubicación y dirección postal:  
Plaza de la Acogida, nº1  
41020 Sevilla  
Teléfono: 954 52 96 85 / 66  
Fax : 954 52 91 97  
Correo electrónico:  
[car.sevilla@meys.es](mailto:car.sevilla@meys.es)

### CAR de Mislata

Ubicación y dirección postal:  
Camino Viejo de Xirivella, 2 bis  
46920 Mislata (Valencia)  
Teléfono: 96 359 12 17  
Fax : 96 350 01 50  
Correo electrónico:  
[car.mislata@meys.es](mailto:car.mislata@meys.es)

### CAR de Vallecas

Ubicación y dirección postal:  
C/ Luis Buñuel, 2  
28018 Madrid  
Teléfono: 91 777 78 14 / 98  
Fax: 91 380 73 28  
Correo electrónico:  
[car.vallecas@meys.es](mailto:car.vallecas@meys.es)

### Horario de atención al público:

Lunes a Viernes: 9:00 a 14:00 horas

# Centros de Acogida a Refugiados (C.A.R.)

Carta de servicios  
2014 - 2017

La Dirección General de Migraciones es un Centro Directivo dependiente de la Secretaría General de Inmigración y Emigración del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. Es responsable, en el ámbito de las competencias que tiene atribuidas, de la acogida e integración de solicitantes y beneficiarios de protección internacional, del estatuto de apátrida y de protección temporal en España.

De acuerdo con el artículo 264 del Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, aprobado mediante Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, para el cumplimiento de los fines de integración social que tiene encomendados, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social dispone de una red pública de Centros de Migraciones. Los Centros de Acogida a Refugiados forman parte de la red de Centros de Migraciones, como establecimientos públicos de servicios sociales especializados en la acogida temporal y atención a las personas solicitantes y beneficiarios de protección internacional, del estatuto de apátrida y de protección temporal en España que, careciendo de recursos económicos, se encuentran en situación de vulnerabilidad psicosocial.

Teniendo en cuenta que el objetivo general de un CAR es potenciar la capacidad de integración de los residentes del Centro en la sociedad española, el Centro funciona como un agente mediador en el proceso de integración.

## Servicios que presta

- ✚ Alojamiento y manutención.
- ✚ Información y asesoramiento sobre su nueva situación.
- ✚ Orientación para su incorporación al sistema educativo, sanitario y social.
- ✚ Atención psicológica y atención social especializada.
- ✚ Información de cursos para el aprendizaje del idioma y de habilidades sociales básicas así como orientación e intermediación para la formación profesional y la inserción laboral.
- ✚ Actividades ocupacionales y de ocio y tiempo libre.
- ✚ Actividades de sensibilización dirigidas a la sociedad de acogida.

## Compromisos de calidad que asumen los Centros

- ✚ Aplicar el protocolo de acogida que facilite la integración para la incorporación de los residentes a la vida diaria en el Centro al 100 % de los usuarios recién llegados.
- ✚ Atender el 90 % de las dietas terapéuticas prescritas por facultativos de los Servicios Públicos de Salud en un plazo de 24 horas y el 10% restante, en un plazo que no supere en ningún caso las 48 horas.
- ✚ Facilitar información y apoyo para la tramitación del empadronamiento y asistencia sanitaria de los usuarios, y, caso de existir menores en edad escolar, la escolarización, en un plazo de 7 días hábiles a partir del ingreso en el 80 % de los casos, sin superar en ningún caso los 10 días hábiles para el 20% restante.
- ✚ Entregar documentación escrita a los usuarios del Centro referente a recursos disponibles e información específica sobre el CAR, en los 5 primeros días hábiles desde su ingreso para el 80% de los casos y en los 10 primeros días hábiles desde su ingreso para el 20% restante.
- ✚ Informar de los recursos disponibles para el aprendizaje de la lengua española a los residentes no hispanohablantes y, en su caso, derivar al recurso disponible y adecuado a su nivel, en un plazo de 20 días hábiles desde su ingreso, en el 80% de los casos, sin superar en ningún caso los 30 días hábiles en el 20% restante.

## Indicadores para el seguimiento de los compromisos de calidad

Con objeto de comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se establecen los siguientes indicadores del nivel de servicios prestados:

- ✚ Porcentaje de ingresos en el Centro a los que se aplica el protocolo de acogida.
- ✚ Porcentaje de dietas terapéuticas atendidas en 24 y 48 horas, contados a partir del día y la hora de la comunicación de la citada dieta a los responsables del Centro por parte del usuario.
- ✚ Porcentaje de usuarios a los que se informa y facilitan los trámites para el empadronamiento, la asistencia sanitaria y la escolarización de menores en 7 y 10 días hábiles.
- ✚ Porcentaje de carpetas informativas entregadas a los residentes en los 5 primeros días hábiles desde su ingreso y porcentaje de carpetas informativas entregadas dentro de los 10 primeros días hábiles desde el ingreso.

- ✚ Porcentaje de residentes no hispanohablantes informados y, en su caso, incorporados a las clases de español en 20 y 30 días hábiles.

## Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, la persona afectada podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable que acusará recibo, en todo caso, de la reclamación formulada.

La persona titular de la Dirección General de Migraciones, a la vista del informe emitido por la Dirección del Centro, y previas las aclaraciones de comprobación resulten pertinentes, se dirigirá por escrito al interesado o por el medio alternativo que éste indique, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado el incumplimiento, de constatar su existencia. Asimismo, informará a la persona reclamante de las medidas que, cuando correspondiera, se adopten para evitar en lo sucesivo la repetición de la deficiencia observada.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

## Quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal, por medios electrónicos, o a través de la sede electrónica del Ministerio [www.meys.es](http://www.meys.es), siendo necesario el certificado digital y firma electrónica del interesado.

El Centro objeto de la queja y/o sugerencia, en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la misma, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

## Formas de colaboración y participación

El ejercicio de la participación formal en la actividad del Centro se realiza a través de la Junta de Participación y, en su caso, mediante las correspondientes encuestas de satisfacción y opinión.

Podrán colaborar y participar, asimismo, mediante la expresión de sus opiniones, peticiones y sugerencias directamente a los responsables oportunos.