

# CARTA DE SERVICIOS DE LOS CENTROS DE ACOGIDA A REFUGIADOS (C.A.R.)

**2018 - 2021**



CAR DE ALCOBENDAS



SECRETARÍA GENERAL  
DE INMIGRACIÓN  
Y EMIGRACIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE MIGRACIONES

© Ministerio de Empleo y Seguridad Social  
NIPO: 270-18-015-2



## INDICE

I. Datos identificativos y fines de la Dirección General de Migraciones .....	4
II. Relación de Servicios ofrecidos por los Centros de Acogida a Refugiados (CAR) .....	5
A. Servicios que prestan	
A.1 Relación de servicios que prestan los CAR .....	7
A.2 Desarrollo de los Servicios a prestar por los CAR .....	8
B. Requisitos y procedimientos de admisión .....	10
III. Derechos de los residentes en el CAR.....	11
IV. Formas de colaboración y participación de los residentes.....	11
V. Normativa reguladora	
A. De carácter general .....	12
B. De carácter específico.....	13
VI. Presentación de quejas y sugerencias.....	14
VII. Compromisos de calidad.....	14
VIII. Medidas que faciliten el acceso, mejoren las condiciones de la prestación del servicio y aseguren la igualdad de género.....	15
IX. Indicadores para el cumplimiento de los compromisos .....	17
X. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales .....	17
XI. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados .....	19
XII. Unidad responsable de la Carta de Servicios .....	20
XIII. Datos útiles .....	20

## **I. Datos identificativos y fines de la Dirección General de Migraciones**

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.

A la Dirección General de Migraciones le corresponden, entre otras, las funciones siguientes:

- El desarrollo y la gestión del sistema de acogida integral e integración de inmigrantes, solicitantes de asilo, refugiados, apátridas, personas acogidas al régimen de protección temporal y otros estatutos de protección subsidiaria.
- La gestión de las subvenciones en materia de integración de los inmigrantes y la colaboración con entidades públicas y privadas cuyas actividades se relacionen con la integración de las personas indicadas en el párrafo anterior.
- La gestión de las iniciativas, fondos y planes de acción de la Unión Europea sobre la materia.
- El desarrollo y la gestión de programas de primera atención y de intervención urgente para situaciones de carácter excepcional en colaboración, en su caso, con las Comunidades Autónomas, Entidades Locales, así como con entidades públicas y privadas.
- El desarrollo y gestión de programas vinculados al retorno de inmigrantes, la reagrupación familiar y la acogida e integración de inmigrantes con visado de búsqueda de empleo.
- La planificación, gestión y seguimiento de los Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) y de los Centros de Acogida a Refugiados (CAR).
- La concertación de actuaciones de promoción de la integración de los inmigrantes, solicitantes de asilo, refugiados, apátridas, personas acogidas al régimen de protección temporal y otros estatutos de

protección subsidiaria con otros Departamentos Ministeriales, Comunidades Autónomas, entidades locales, entidades públicas y privadas y, en particular, la gestión y seguimiento del Fondo de Apoyo a la Acogida y la Integración de los Inmigrantes así como para el refuerzo educativo de los mismos y la promoción de los programas innovadores en el ámbito de la acogida e integración en el entorno local.

Para ejercer y dar cumplimiento a las competencias asignadas, la Dirección General de Migraciones dispone de recursos presupuestarios, humanos y materiales adecuados conforme a la siguiente organización:

- Subdirección General de Integración de los Inmigrantes
  - Centros de Migraciones:
    - Centros de Acogida a Refugiados
    - Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes
- Subdirección General de Inmigración
- Subdirección General de Emigración

A la Dirección General de Migraciones se encuentran adscritos:

- El Observatorio Permanente de la Inmigración
- El Foro para la Integración Social de los Inmigrantes
- El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior

## **II. Relación de Servicios ofrecidos por los Centros de Acogida a Refugiados (CAR)**

Los Centros de Acogida a Refugiados forman parte de la red de Centros de Migraciones, dependiente de la Dirección General de Migraciones, como establecimientos públicos de servicios sociales especializados en la acogida e integración de solicitantes y beneficiarios de Protección Internacional, del estatuto de apátrida y de Protección Temporal en España.

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, determina que "para el

cumplimiento de los fines de integración social que tiene encomendados, el Ministerio de Trabajo e Inmigración (actualmente Ministerio de Empleo y Seguridad Social) dispondrá de una red pública de Centros de Migraciones, que desempeñarán tareas de información, atención, acogida, intervención social, formación, detección de situaciones de trata de seres humanos y, en su caso, derivación, dirigidas a la población extranjera. Igualmente podrán desarrollar o impulsar actuaciones de sensibilización relacionadas con la inmigración”.

Los Centros de Acogida a Refugiados son un instrumento para garantizar la cobertura de las necesidades básicas y la promoción de la integración de aquellos solicitantes y beneficiarios de Protección Internacional, del estatuto de apátrida y de Protección Temporal en España por ver amenazados sus derechos fundamentales en su 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.

Para este objetivo se contará 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.

## **A. Servicios que prestan**

### **A.1 Relación de servicios que prestan los Centros de Acogida a Refugiados**

Teniendo en cuenta que el objetivo general de un CAR es garantizar la cobertura de las necesidades básicas y 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 ofreciendo los siguientes servicios:

- Alojamiento y manutención.
- Información y asesoramiento sobre su nueva situación.
- Orientación para su incorporación al sistema educativo, sanitario y social.
- Atención psicológica.
- Atención social especializada.
- Apoyo para el aprendizaje del idioma y de habilidades sociales básicas.
- Orientación e intermediación en formación ocupacional e inserción laboral.
- Actividades culturales, de ocio y tiempo libre.
- Actividades de sensibilización y de divulgación de la actuación del CAR dirigidas a la sociedad de acogida.
- Actividades de sensibilización dirigidas a residentes en materia de protección del medio ambiente, igualdad de oportunidades y no discriminación e igualdad entre hombres y mujeres.

De forma complementaria a los servicios enumerados, los residentes de los CAR pueden recibir ayudas económicas con objeto de resolver las necesidades personales y familiares más perentorias y de desarrollo normal de la vida diaria, así como facilitarles los medios adecuados para procurar su mayor autonomía y su futura integración social. Estas ayudas se encuentran reguladas por el Real Decreto 865/2006, de 14 de julio, por el que se establecen las normas reguladoras de las subvenciones públicas a los beneficiarios de los Centros de Acogida a Refugiados integrados en la Red de Centros de Migraciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (actualmente Ministerio de Empleo y Seguridad Social). Las cuantías máximas y mínimas así como los conceptos de

las ayudas se establecen anualmente mediante Resolución de la Secretaria General de Inmigración y Emigración.

## **A.2 Desarrollo de los Servicios a prestar por los Centros de Acogida a Refugiados**

### **Área residencial-asistencial**

- Alojamiento temporal en habitaciones compartidas o destinadas a grupos familiares, según las características de los beneficiarios.
- Manutención durante el periodo de estancia.
- Información de los servicios que ofrece el CAR durante la estancia.
- Fomento de la autonomía personal de los usuarios.
- Seguimiento de la estancia en el CAR.
- Atención y canalización de demandas, necesidades y sugerencias planteadas por los residentes en base a necesidades fundadas, con el fin de incrementar la calidad de los servicios prestados.
- Promoción y afianzamiento de valores de tolerancia y respeto en la resolución de los problemas de convivencia cotidianos que pudieran surgir.
- Impulso y reforzamiento de los canales de participación de los residentes en la vida del Centro.
- Ampliación del conocimiento de la sociedad de acogida en sus diversos aspectos socio-históricos, geográficos y culturales.
- Dinamización de la vida comunitaria mediante una animación socio-cultural que potencie la interrelación de los residentes.

### **Área psicosocial**

- **Atención social**
  - Valoración, evaluación y diagnóstico de la situación social.
  - Orientación, información y asesoramiento sobre recursos sociales, sanitarios, culturales y de ocio y tiempo libre.
  - Asesoramiento y seguimiento en trámites administrativos.
  - Tramitación de traducciones de documentos esenciales para su proceso de integración.



- Valoración y tramitación de las ayudas económicas, recogidas en la Resolución anual de ayudas de la Secretaría General de Inmigración y Emigración, a los beneficiarios de las mismas.

#### ➤ **Atención psicológica**

- Atención directa a residentes para impulsar el desarrollo de competencias y habilidades psicosociales, la promoción de la salud y la integración social.
- Evaluación, diagnóstico, seguimiento psicológico y derivación a los servicios públicos de salud mental de zona, si procede.
- Apoyo y acompañamiento a las familias beneficiarias durante el proceso de escolarización de los menores a su cargo.
- Intervención con menores y adultos.

#### **Área de inserción socio-laboral**

- Facilitar el acceso a cursos de aprendizaje del español.
- Información y derivación a cursos de formación ocupacional de la red formativa pública y/o gestionados por instituciones privadas.
- Información y asesoramiento sobre equivalencias, homologaciones y convalidaciones de estudios.
- Orientación laboral.
- Diseño y seguimiento de los itinerarios laborales de inserción de los beneficiarios.
- Información y apoyo en el diseño y desarrollo de proyectos de autoempleo.
- Información y apoyo en materia de autorizaciones de trabajo.
- Información sobre la legislación laboral española
- Información y asesoramiento a los empleadores para promover contrataciones laborales con usuarios del CAR.

#### **Área de relaciones externas**

En el marco de las directrices emanadas por la Dirección General de Migraciones, los Centros llevarán a cabo tareas relacionadas con la sensibilización y la cooperación institucional.

- Colaboración con instituciones públicas y/o privadas en campañas de sensibilización dirigidas especialmente a la población local.
- Respuesta a peticiones de visitas al CAR, por parte de instituciones públicas y privadas y medios de comunicación, con el fin de dar a conocer las características del colectivo, así como los programas y actuaciones del CAR.
- Creación y mantenimiento de relaciones institucionales estables con los agentes sociales, entidades públicas y privadas de ámbito local, autonómico y nacional, mediante el establecimiento e implantación de redes firmes de apoyo y colaboración.
- Participación en Programas Europeos dirigidos a la integración del colectivo objeto de atención.

## **B. Requisitos y procedimientos de admisión**

Los Centros de Acogida a Refugiados están destinados a cubrir las necesidades básicas y de integración de aquellos extranjeros solicitantes o beneficiarios de protección internacional, solicitantes o beneficiarios del estatuto de apátrida y personas acogidas al régimen de protección temporal en España que no disponen de medios suficientes para vivir de forma independiente. Tendrán carácter prioritario las personas que pertenezcan a grupos vulnerables.

Para el acceso a los servicios facilitados por los Centros de Acogida a Refugiados, se deberán reunir los siguientes requisitos:

- Ser extranjero.
- Presentar solicitud o ser beneficiario de protección internacional en España, ser solicitante o beneficiario del estatuto de apátrida o estar acogido al régimen de protección temporal en España.
- Carecer de medios económicos para atender sus necesidades y las de su familia.
- No padecer enfermedad transmisible en fase activa o trastornos físicos o psíquicos graves que puedan alterar la normal convivencia en el Centro.
- Solicitar su ingreso y aceptar expresamente la normativa vigente por la que se rige el Centro.

Una vez que la solicitud de asilo ha sido cursada, la Unidad de Trabajo Social de la Dirección General de Migraciones en la Oficina de Asilo y Refugio estudiará cada caso y derivará a los solicitantes al Centro de Acogida que se determine de acuerdo a su situación personal y social.

Si el solicitante de asilo es derivado a un CAR, deberá formular la solicitud de ingreso, dirigida a la persona titular de la Dirección del Centro.

La duración de la estancia se extenderá a un máximo de seis meses salvo que con anterioridad sea denegada su solicitud de asilo en España. Excepcionalmente, y por razones de probada necesidad la Dirección del Centro, a propuesta del equipo técnico, podrá autorizar la prórroga de estancia de los residentes del CAR.

### **III. Derechos de los residentes en el CAR**

Los residentes de los Centros tendrán derecho a hacer uso de las instalaciones y servicios de los mismos, de acuerdo con la normativa específica establecida en el Reglamento de Régimen Interior de los CAR, que estará a disposición de los residentes en el Centro correspondiente.

### **IV. Formas de Colaboración y Participación de los residentes**

El ejercicio de la participación formal en la actividad del Centro se realiza a través de la Junta de Participación que está compuesta por el/la Director/a del Centro, en calidad de Presidente/a, el/la Responsable del Área Asistencial-Residencial como Secretario/a, y como vocales actuarán el/la Trabajador/a Social y tres representantes de los/las beneficiarios/as del Centro. Éstos deberán ser mayores de edad y de diferentes nacionalidades.

La Junta de Participación es un órgano consultivo y de participación, cuya misión

consiste en velar por el buen funcionamiento del Centro y, de forma especial, por el cumplimiento de las normas de convivencia en el mismo, además de ser un instrumento para potenciar la participación social y comunitaria de los usuarios.

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

## **V. Normativa reguladora**

La normativa reguladora de los servicios que presta la Dirección General de Migraciones se explicita en los siguientes textos legales:

### **B. De carácter general**

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y disposiciones de desarrollo.
- Real Decreto 703/2017, de 7 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Orden ESS/923/2017, de 14 de septiembre, por la que se delegan y se aprueban las delegaciones del ejercicio de competencias en los órganos administrativos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social y sus organismos públicos.

### **B. De carácter específico**

- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la

protección subsidiaria.

- Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo.
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 557/2011 de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre.
- Real Decreto 844/2013, de 31 de octubre, por el que se modifica el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, aprobado por el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril.
- Real Decreto 865/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de reconocimiento del estatuto de apátrida.
- Real Decreto 1325/2003, de 24 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre régimen de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas.
- Real Decreto 240/2007, de 16 febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo.
- Orden del Ministerio de Asuntos Sociales de 13 de enero de 1989, por la que se crean los Centros de Acogida a Refugiados (CAR).
- Resolución de 6 de julio de 1998 de la Dirección General del Instituto de Migraciones y Servicios Sociales por la que se aprueba el Estatuto Básico de los Centros de Acogida a Refugiados.
- Real Decreto 865/2006, de 14 de julio, por el que se establecen las normas reguladoras de las subvenciones públicas a los beneficiarios de los Centros de Acogida a Refugiados integrados en la Red de Centros de Migraciones del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (actualmente Ministerio de

Empleo y Seguridad Social).

## VI. Presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Centros en los lugares y en la forma que se señala:

- ✓ De forma presencial, en el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto en los distintos Centros de Acogida.
- ✓ Mediante correo postal a la dirección de los Centros.
- ✓ Por medios electrónicos, a través de los formularios disponibles en la Sede Electrónica del Ministerio ([www.meyss.es](http://www.meyss.es)) o enviando correo electrónico a [centrosdeacogida@meyss.es](mailto:centrosdeacogida@meyss.es), siendo necesario en estos casos el certificado digital o la firma electrónica del interesado, respectivamente.

Las quejas y/o sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente formulario, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando sean firmadas.

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

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.

## VII. Compromisos de calidad

**Compromiso 1:** 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, garantizando que

reciben información sistemática y adecuada en el momento de su ingreso relativa a los recursos humanos y materiales con que cuenta el Centro, a las actividades que realizan y a los objetivos de su estancia en el Centro.

**Compromiso 2:** 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.

**Compromiso 3:** Facilitar información y apoyo para la tramitación del empadronamiento, y de la asistencia sanitaria de los usuarios, y, caso de existir menores en edad escolar, la escolarización, en el plazo de 7 días hábiles a partir del ingreso en el CAR, en el 80 % de los casos, sin superar en ningún caso los 10 días hábiles para el 20 % restante.

**Compromiso 4:** 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.

**Compromiso 5:** Informar sobre 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 para el 20 % restante.

**VIII. Medidas que faciliten el acceso, mejoren las condiciones de la prestación del servicio y aseguren la igualdad de género.**

En los Centros de Acogida se aplican criterios que facilitan la atención al público, que se concretan en unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación de su personal.

✓ **Reglas de atención al Público.**

En cada una de las modalidades de atención se seguirá la siguiente regla de actuación:

- El personal que presta servicios en los Centros de Acogida a Refugiados se identificará adecuadamente, utilizará un lenguaje comprensible, y tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.

✓ **Compromiso ético de actuación.**

- El personal que presta servicios en los Centros de Acogida a Refugiados asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los usuarios.
- Además, en el desarrollo de su trabajo diario, el personal velará por que los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima colaboración, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.
- Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad, o limitaciones de cualquier clase.

✓ **Igualdad de género.**

El CAR trabajará para analizar y corregir, en su caso, las actuaciones y conductas que dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.



## **IX. Indicadores de seguimiento de los compromisos**

Con objeto de comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos anteriormente, se establecen los siguientes indicadores del nivel de los servicios prestados por los Centros.

**Para el compromiso 1:** Porcentaje de ingresos en el Centro a los que se aplica el protocolo de acogida.

**Para el compromiso 2:** 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.

**Para el compromiso 3:** 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 desde su ingreso en el Centro.

**Para el compromiso 4:** Porcentaje de carpetas informativas entregadas a los residentes en los 5 y 10 días hábiles desde su ingreso en el Centro.

**Para el compromiso 5:** Porcentaje de residentes no hispanohablantes informados y, en su caso, incorporados a las clases de español en 20 y 30 días hábiles desde su ingreso en el Centro.

## **X. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales**

La Dirección General de Migraciones cuenta con un sistema de supervisión de los servicios prestados a través de los Centros de Acogida a Refugiados, que tiene

por objeto el conocimiento de los aspectos relevantes de gestión de los Centros.

Este sistema se apoya en:

**Gestión de la calidad:**

- Elaboración y estudio de los informes de gestión emitidos por los Centros, donde se registran incidentes relevantes en relación al funcionamiento de los mismos.
- Seguimiento de los Centros mediante reuniones con los responsables de los mismos, análisis de dificultades de gestión, elaboración de criterios comunes y visitas periódicas a los Centros.
- Formación continua del personal.
- Evaluación de los compromisos asumidos en esta Carta.

Los CAR disponen de los siguientes sistemas normalizados de gestión de medio ambiente y prevención de riesgos laborales:

**Medio ambiente:**

- Promoción del ahorro energético proporcionado por las placas solares para la obtención del Agua Caliente y Sanitaria y la utilización de sensores de presencia para reducir el consumo de electricidad en algunas zonas.
- Promoción del reciclaje de residuos mediante el uso de contenedores para el reciclaje de aceite usado de cocina, papel, vidrio, envases de plástico y traslado de tóneres usados al punto limpio municipal para su posterior reciclaje.
- Conservación de equipos e instalaciones de alta y baja tensión, calefacción y climatización mediante un servicio de mantenimiento técnico.

**Prevención de riesgos laborales:**

- Entrega en mano a todos trabajadores y a los representantes de los residentes en la Junta de Participación del Manual de "Actuación en caso de Incendios y normas de prevención y evacuación del CAR".

- Información a todos los trabajadores y residentes-usuarios mediante paneles, planos de situación sobre procedimientos, vías de evacuación del edificio y sobre puertas y escaleras de emergencia.
- Mantenimiento de un Servicio de detección y extinción de incendios.
- Realización de simulacros periódicos para comprobar el funcionamiento de los sistemas de seguridad y verificar los planes de emergencia.
- Mantenimiento de un Programa de Control de plagas de insectos, reptantes y roedores, y de la monitorización de insectos voladores.
- Mantenimiento de un Programa de control y evaluación de la aplicación de los Análisis y Puntos Críticos (APPCC) en la cadena alimenticia.
- Mantenimiento de un Programa de Control de la Legionella.

## **XI. 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 que 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 constatare 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.

## **XII. Unidad responsable de la Carta de Servicios**

La Dirección General de Migraciones, a través de 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.

Dirección General de Migraciones

Subdirección General de Integración de los Inmigrantes

Web: [www.meyss.es](http://www.meyss.es)

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

Teléfono: 913637000

Fax: 913631718

C/ José Abascal, 39

28071 - Madrid

### **XIII. Datos útiles**

El horario de atención al público es de 9:00 a 14:00 hs de lunes a viernes. Las direcciones y datos de contacto de los CAR son los siguientes:

<p><b><u>CAR de Alcobendas</u></b> Teléfono: 91 653 41 00 Fax: 91 654 73 14</p> <p><b>Ubicación y dirección postal:</b> C/ Sariñena, 7 28100 Alcobendas (Madrid)</p> <p><b>Correo electrónico:</b> car.alcobendas@meyss.es</p> <p><b>Transporte público</b> <u>RENFE</u>. Cercanías: Línea C-1. Estación Alcobendas/San Sebastián de los Reyes. <u>Autobuses</u>. Desde Madrid, Plaza de Castilla: Líneas 151 y 157. <u>Metro</u>: Marqués de la Valdavia (línea 10 Metro Norte)</p>	<p><b><u>CAR de Sevilla</u></b> Teléfono: 954 52 96 85 - 66 Fax: 954 52 91 97</p> <p><b>Ubicación y dirección postal:</b> Plaza de la Acogida, nº 1 41020 Sevilla</p> <p><b>Correo electrónico:</b> car.sevilla@meyss.es</p> <p><b>Transporte público</b> <u>Autobuses</u>: Líneas de autobuses urbanos de Sevilla (TUSSAM): Línea 27 (dirección a Sevilla Este) Línea 70 (dirección a Parque Alcosa) Línea B4 (circular Sevilla Este- Parque Alcosa)</p>
<p><b><u>CAR de Mislata</u></b> Teléfono: 96 359 12 17 Fax: 96 350 01 50</p> <p><b>Ubicación y dirección postal:</b> Camino Viejo de Xirivella, 2 bis 46920 Mislata (Valencia)</p> <p><b>Correo electrónico:</b> car.mislata@meyss.es</p> <p><b>Transporte público</b> <u>Metro</u> Línea 3 Nou d'Octubre. <u>Autobuses</u> urbanos: EMT Línea 95 Dirección P de Cabecera (Castan Tobeñas - Nou d'Octubre)</p>	<p><b><u>CAR de Vallecas</u></b> Teléfono: 91 777 78 14 - 98 Fax: 91 380 73 28</p> <p><b>Ubicación y dirección postal:</b> C/ Luis Buñuel, 2 28018 Madrid</p> <p><b>Correo electrónico:</b> car.vallecas@meyss.es</p> <p><b>Transporte público</b> <u>Metro</u>: Alto del Arenal (Línea 1) <u>Autobuses</u>: Líneas 57, 58, 103, 142, 143, N-8</p>