

CARTA DE SERVICIOS

CEMI-GETAFE

CONTROL DE REVISIONES		
REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES
Aprobación inicial	01/04/22	
1ª	26/04/23	Actualización de Datos y Compromisos
2ª		
3ª		
4ª		
5ª		
6ª		

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN	3
1.1	¿QUÉ ES UNA CARTA DE SERVICIOS?	3
1.2	COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO (CEAR)	3
1.3	CEMI-GETAFE	3
1.4	DURACIÓN DE LA ESTANCIA EN EL CEMI	6
1.5	UNIDAD RESPONSABLE	6
2	SERVICIOS DEL CEMI DE GETAFE	6
2.1	SERVICIO DE ALOJAMIENTO	6
2.1.1	ALOJAMIENTO	6
2.1.2	RECEPCIÓN / CONSERJERÍA	6
2.1.3	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	6
2.1.4	LAVANDERÍA	6
2.2	SERVICIO DE MANUTENCIÓN	7
2.2.1	COMEDOR	7
2.3	SERVICIO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL	7
2.3.1	SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL	7
2.3.2	SERVICIO PSICOLÓGICO (ACOGIDA TEMPORAL)	7
2.3.3	SERVICIO DE FORMACIÓN Y EMPLEO (ACOGIDA TEMPORAL)	7
2.3.4	SERVICIO DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA (ACOGIDA TEMPORAL)	7
2.3.5	SERVICIO JURÍDICO (ACOGIDA TEMPORAL)	7
2.4	SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN (ACOGIDA TEMPORAL Y ATENCION HUMANITARIA)	8
3	COMPROMISOS DE CALIDAD	8
4	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	13
5	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	13
6	DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	13
6.1	DERECHOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA	13
6.2	RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA BENEFICIARIA	14
6.3	REGLAMENTO INTERNO: NORMAS DE CONVIVENCIA	14
6.3.1	HORARIOS	14
6.3.2	TAREAS DOMÉSTICAS	15
6.3.3	HIGIENE PERSONAL	15
6.3.4	NORMAS GENERALES: USO Y CUIDADO DE LAS INSTALACIONES	15
6.3.5	INFRACCIONES Y SANCIONES	16
7	PROPUESTAS DE PARTICIPACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO	17
8	COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA	17
9	DATOS GENERALES	17
10	NORMATIVA	17
10.1	DE CARÁCTER GENERAL	17
10.2	DE CARÁCTER ESPECÍFICO	17
11	RELACIÓN DE ANEXOS	18

1 PRESENTACIÓN

1.1 ¿QUÉ ES UNA CARTA DE SERVICIOS?

La Carta de Servicios es un instrumento empleado por las empresas para informar a sus clientes sobre sus servicios y sobre los compromisos de calidad que asumen en su prestación, en función de los recursos disponibles.

En el caso de nuestra organización, esta herramienta de mejora de la calidad de los servicios tiene una triple vertiente:

- Herramienta de gestión: para mejorar la atención y facilitar las relaciones con las personas migrantes y refugiadas.
- Herramienta de mejora: para definir estándares, plantear objetivos de desarrollo y establecer un nivel adecuado de calidad de los servicios, de acuerdo con las expectativas de las personas atendidas y de las posibilidades de la organización.
- Herramienta de comunicación: para hacer partícipes a las personas atendidas, mejorando los canales de comunicación y fomentando formas de participación en la mejora de nuestros servicios.

1.2 COMISIÓN ESPAÑOLA DE AYUDA AL REFUGIADO (CEAR)

Desde 1979, la Comisión Española de Ayuda al Refugiado ha trabajado activamente en la defensa y promoción del derecho de asilo en España con el objetivo de avanzar en su reconocimiento y de garantizar el acceso al procedimiento de protección internacional con todas las garantías de la ley.

La misión de CEAR es defender y promover los Derechos Humanos y el desarrollo integral de las personas refugiadas, apátridas y migrantes con necesidad de Protección Internacional y/o en riesgo de exclusión social.

Para ello, CEAR ofrece atención directa e integral a las personas migrantes y refugiadas en diversos ámbitos: desde la acogida, inserción laboral y la atención psicosocial, hasta la defensa jurídica y la denuncia para avanzar en el reconocimiento de sus derechos.

En relación a la acogida, CEAR cuenta con centros destinados a favorecer la autonomía y la inclusión de las personas migrantes, solicitantes de Protección Internacional y refugiadas, que son acompañadas en este proceso por equipos profesionales especializados e interdisciplinarios.

1.3 CEMI-GETAFE

Para la gran mayoría de las personas solicitantes de Protección Internacional que llegan a España, los CEMI (Centros de Migraciones) son el primer paso en su proceso de autonomía e inclusión social. Son centros de acogida destinados a prestar un acompañamiento integral y a ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de las personas y familias que carecen de medios económicos durante los primeros meses del procedimiento de solicitud de Protección Internacional.

El CEMI también atiende a personas migrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad debido a la ausencia de medios económicos, a la carencia de apoyos sociales y/o familiares, al deterioro de la salud física y/o mental, etc., y que precisan de una actuación inmediata.

Su labor se centra en ofrecer alojamiento, manutención y asistencia psicosocial, así como otros servicios sociales encaminados a facilitar la convivencia y la inclusión en la comunidad.

El CEMI de Getafe abrió sus puertas el 01 de abril de 2011 y se encuentra situado en la Avda. de Juan Carlos I, nº 22 (28905, Getafe).

En el CEMI de Getafe se desarrollan dos programas: el Programa de Acogida Temporal para Solicitantes y Beneficiarios de Protección Internacional (Programa de Acogida Temporal, en lo sucesivo) y el Programa de Atención Humanitaria. Ambos programas ofrecen servicios conforme a la siguiente tabla:

PROGRAMA DE ACOGIDA TEMPORAL	PROGRAMA DE ATENCIÓN HUMANITARIA
<ul style="list-style-type: none">▪ Servicio de Alojamiento.▪ Servicio de Manutención.▪ Servicio de Intervención Integral.<ul style="list-style-type: none">○ Servicio de Intervención Social.○ Servicio Psicológico.○ Servicio de Formación y Empleo.○ Servicio de Aprendizaje del Idioma.○ Servicio Jurídico.▪ Servicio de Traducción e Interpretación.	<ul style="list-style-type: none">▪ Servicio de Alojamiento.▪ Servicio de Manutención.▪ Servicio de Intervención Social Básica.▪ Servicio de Traducción e Interpretación.
<p>Las personas residentes en el CEMI-Getafe podrán acceder a los servicios que les correspondan en función del programa por el que estén siendo atendidas. Ambos programas contemplan el diseño, seguimiento y evaluación del itinerario, sin embargo, en el caso de Acogida Temporal se permite la derivación a otros servicios de CEAR (Psicológico, Formación y Empleo, Idioma y Jurídico), mientras que en Atención Humanitaria, la necesidad de atención en estos ámbitos se cubre a través de la derivación a recursos externos especializados.</p>	

El CEMI dispone de 4.295 metros cuadrados útiles, siendo completamente accesible. A continuación, se detallan los recursos de los que dispone:

ALOJAMIENTO	ZONAS COMUNES	OTROS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 140 plazas de Acogida Temporal distribuidas en 59 habitaciones de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> ○ 16 dobles (2 con baño). ○ 32 triples (4 con baño). ○ 3 cuádruple. ▪ 22 plazas de Atención Humanitaria distribuidas en 8 habitaciones de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 dobles. ○ 6 triples. ▪ 10 baños comunes fuera de las habitaciones, de los cuales 2 son adaptados en la planta 1 y 2. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aulas de formación. ▪ Espacio abierto de informática. ▪ Aulas de intervención. ▪ Ludoteca. ▪ Comedor y cocina: El servicio de cocina lo presta la empresa externa Causas CEAR. ▪ 11 despachos de atención y trabajo profesional. ▪ 3 baños ▪ Lavandería ▪ Salón con televisión. ▪ Jardín exterior con zona infantil. ▪ Patio interior transitable. ▪ Gimnasio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Teléfono de atención a emergencias las 24 h. ▪ Conserjería con atención las 24 h. ▪ Presencia de personal técnico: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lunes de 8 a 19 h. ○ De martes a viernes de 8 a 2 h. ○ Sábados de 9 a 2h. ○ Domingos de 9 a 19 h. ▪ Presencia de la Dirección de L a V de 9 a 16 h. ▪ Amplia flexibilidad horaria del equipo técnico para atender emergencias y necesidades específicas. ▪ Acceso a internet.

Para la gestión de los servicios, el CEMI cuenta con los siguientes perfiles profesionales:

PERSONAL TÉCNICO	PERSONAL ADMINISTRATIVO	PERSONAL DE APOYO
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 directora <p><i>En Acogida Temporal:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 6 trabajadoras sociales. ▪ 7 técnicas de integración social. ▪ 1 monitora de dinamización ▪ 2 psicólogos. ▪ 3 técnicas de empleo. ▪ 1 técnica de idiomas. <p><i>En Atención Humanitaria:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 trabajadora social. ▪ 2 técnicas de integración social. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2 personas de administración y contabilidad. ▪ 1 persona referente de contabilidad. ▪ 1 persona de administración de programas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3 personas de mantenimiento. ▪ 6 personas de recepción. ▪ 1 persona de gobernantía. ▪ 1 persona de logística. ▪ 6 personas de limpieza. ▪ 1 persona de cocina.
<p>Total: 46 profesionales.</p>		

1.4 DURACIÓN DE LA ESTANCIA EN EL CEMI

La estancia en el CEMI de Getafe tendrá una duración para las personas atendidas por el Programa de Acogida Temporal que dependerá del estado de tramitación de la solicitud de Protección Internacional de la persona residente, así como de la finalización del proceso de consecución de la autonomía, siendo 18 meses la permanencia máxima, salvo que, con anterioridad al transcurso de este período, sea resuelto el expediente administrativo. En caso de resolución denegatoria, la persona residente dispondrá de 15 días naturales para abandonar el centro.

Para las personas vinculadas al Programa de Atención Humanitaria, el plazo máximo de estancia será de 3 meses, aunque podrá ser prorrogado en casos de vulnerabilidad por motivos médicos o de vulnerabilidad específica.

1.5 UNIDAD RESPONSABLE

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios del Centro de Migraciones (CEMI) de Getafe es la Dirección del centro, la cual podrá contar con los apoyos necesarios para dichas tareas.

2 SERVICIOS DEL CEMI DE GETAFE

Para poder cubrir las necesidades básicas y fomentar la integración de los usuarios en la sociedad española, el CEMI presta los siguientes servicios:

2.1 SERVICIO DE ALOJAMIENTO

2.1.1 ALOJAMIENTO

Recurso habitacional temporal compartido o destinado a grupos familiares, según las características de las personas beneficiarias. Este servicio contiene, a su vez, prestaciones de apoyo complementarias como, por ejemplo, dinero de bolsillo, transporte, farmacia, productos de higiene y limpieza, vestuario y uniformes, material escolar, acceso a llamadas de emergencia telefónicas e internet a través de Wifi en todas las plantas del centro, entre otras.

2.1.2 RECEPCIÓN / CONSERJERÍA

Servicio disponible 7 días a la semana y 24 horas al día, en el que se atienden las consultas de las personas residentes relacionadas con los servicios de alojamiento y manutención del centro.

2.1.3 LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Servicio para el mantenimiento de los espacios comunes del centro en condiciones óptimas de higiene y salubridad, así como para la realización de las instalaciones o reparaciones oportunas en el recurso.

2.1.4 LAVANDERÍA

Servicio que pone a disposición de las personas residentes lavadoras y secadoras para un correcto lavado de la ropa, sábanas, toallas, etc.

2.2 SERVICIO DE MANUTENCIÓN

2.2.1 COMEDOR

El centro cuenta con un servicio de comida establecido en tres turnos para adultos (desayuno, comida y cena), al que se añade un turno de merienda para las/os menores. Dicho servicio se presta por una empresa externa (Causas CEAR), que cocina en el centro.

2.3 SERVICIO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL

2.3.1 SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIAL

El personal técnico de acogida y de integración social realiza el diseño, seguimiento y evaluación del itinerario individualizado y/o familiar, desarrollando las actuaciones necesarias para favorecer la autonomía e inclusión de las personas beneficiarias.

También desde este servicio se ofrece seguimiento en trámites administrativos; orientación, información y asesoramiento sobre recursos sociales, sanitarios, culturales y de ocio; y se desarrollan actividades grupales planificadas de contextualización, ocio y tiempo libre, y participación ciudadana desde una perspectiva comunitaria.

En el caso de las personas vinculadas al Programa de Acogida Temporal, en base a las necesidades particulares se deriva a otros servicios especializados de CEAR que definimos a continuación (Psicológico, Formación y Empleo, Idioma y Jurídico), mientras que las personas atendidas por el Programa de Atención Humanitaria sólo pueden ser derivadas a recursos externos.

2.3.2 SERVICIO PSICOLÓGICO (ACOGIDA TEMPORAL)

El servicio ofrece atención directa a personas residentes para favorecer el desarrollo de competencias y habilidades psicosociales, así como para la promoción de la salud.

El servicio comprende la evaluación, el diagnóstico, el seguimiento especializado y la derivación a los servicios públicos de salud mental de zona en caso de ser necesario. No todas las personas atendidas por este programa dispondrán de un diagnóstico psicosocial, ya que éste se presta en función de las necesidades de la persona y de su demanda particular.

2.3.3 SERVICIO DE FORMACIÓN Y EMPLEO (ACOGIDA TEMPORAL)

El servicio se desarrolla a través de la formación para la capacitación profesional, el acompañamiento y el apoyo en la búsqueda activa de empleo mediante itinerarios de inserción. Todas las personas en edad laboral con las competencias y condiciones básicas necesarias (idioma, permiso de trabajo, etc.) tienen acceso al acompañamiento mediante un itinerario de inserción laboral realizado sobre la base de sus demandas, competencias, formación y experiencia laboral previa.

2.3.4 SERVICIO DE APRENDIZAJE DEL IDIOMA (ACOGIDA TEMPORAL)

El servicio comprende el diagnóstico de nivel y el acceso a clases de aprendizaje del idioma español. Al finalizar se realizan pruebas de nivel que permiten acreditar la mejora competencial de la persona.

2.3.5 SERVICIO JURÍDICO (ACOGIDA TEMPORAL)

Este servicio contempla el asesoramiento jurídico y la asistencia legal en el procedimiento de Protección Internacional. Se ofrece a todas las personas vinculadas al Programa de Acogida Temporal, que acuden para ser atendidas a la sede de la Delegación de CEAR en Madrid (Avda. de Asturias, 33).

2.4 SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN (ACOGIDA TEMPORAL Y ATENCION HUMANITARIA)

El servicio consiste en la tramitación de traducciones de documentos esenciales para los procesos de las personas, así como apoyo en la interpretación en entrevistas individuales, espacios grupales o trámites diversos. Este servicio se presta bajo demanda a los Servicios Centrales de CEAR.

3 COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO DE ALOJAMIENTO				
ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Alojamiento	Brindar alojamiento en habitaciones, baños compartidos, así como espacios para la atención y realización de actividades, en condiciones que satisfagan las necesidades de las personas usuarias. Objetivo: valoración promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas relacionadas con esta área.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
Recepción / Conserjería	Prestar un servicio de Recepción / Conserjería las 24hs, . Objetivo: grado de satisfacción de las personas usuarias igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
Limpieza	Asegurar la limpieza e higiene de las instalaciones del CEMI para el adecuado desarrollo de sus actividades. Objetivo, obtener una valoración promedio igual o superior a 3 (sobre 5) de las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.

SERVICIO DE ALOJAMIENTO				
ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Mantenimiento	Dotar de un servicio de mantenimiento que asegure la adecuada conservación y funcionamiento de los elementos / espacios comunes del CEMI. Objetivo: planes de remediación en un plazo no superior a 15 días de la detección de la incidencia.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
		Registro de incidencias de mantenimiento.	Datos consolidados trimestralmente	Asegurar que el 100% de las incidencias de mantenimiento externo son derivadas al seguro / entidades externas en un plazo igual o inferior a 15 días desde su detección.
		Registro de incidencias de mantenimiento.	Datos consolidados trimestralmente	Asegurar que el 100% de las incidencias de mantenimiento interno son resueltas en un plazo igual o inferior a 15 días desde su detección.
Lavandería	Disponibilidad de un sistema de lavandería que permitan asegurar la limpieza de ropa común y personal de las usuarias atendidas. Objetivo: valoración promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en este servicio.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
		Registro de incidencias de mantenimiento.	Según se producen.	Asegurar la disponibilidad permanente de al menos 3 lavadoras y 3 secadoras.

SERVICIO DE MANUTENCIÓN				
ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Comedor	Ofrecer un servicio de comedor con un menú variado y equilibrado, teniendo como referente la dieta mediterránea. Objetivo: grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.

SERVICIO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL				
ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Servicio de Intervención Social	Asegurar buena disponibilidad, trato e información por parte del personal técnico de intervención, tanto en atenciones individuales como grupales. Objetivo: grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
	Todas las personas beneficiarias del programa Acogida Temporal disponen de un itinerario individualizado y/o familiar en el plazo de 15 días de su alta en el centro.	Registros internos / CEARnet 2.0	Datos consolidados trimestralmente.	Perfil Acogida Temporal El 100% de las personas que permanecen más de 15 días en el servicio disponen de un itinerario individualizado.
	Todas las personas beneficiarias del programa Atención Humanitaria disponen de un itinerario individualizado y/o familiar en el plazo de 45 días de su alta en el centro.			Perfil Atención Humanitaria El 100% de las personas que permanecen más de 45 días en el servicio disponen de un itinerario individualizado.
Servicio Psicológico (Acogida Temporal)	Asegurar buena disponibilidad, trato e información por parte del personal técnico del Servicio Psicológico, tanto en atenciones individuales como grupales. Objetivo: un grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
	Todas las personas derivadas al servicio psicológico son atendidas por el mismo en un plazo no mayor a 45 días.	Registros internos / CEARnet 2.0	Datos consolidados trimestralmente.	Asegurar que el 100% de las personas derivadas cuentan con una atención psicológica en el plazo de 45 días desde la derivación.

SERVICIO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL				
ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Servicio de Formación y Empleo (Acogida Temporal)	Todas las personas que hayan sido derivadas al servicio de empleo son atendidas por el mismo en un plazo no mayor a 30 días.	Registro interno.	Datos consolidados trimestralmente.	Asegurar que el 100% de las personas derivadas cuentan con una atención por empleo en el plazo de 30 días desde la derivación.
	Asegurar buena disponibilidad, trato e información por parte del personal técnico del Servicio de Empleo, tanto en atenciones individuales como grupales. Objetivo: un grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
Servicio de Aprendizaje del Idioma (Acogida Temporal)	Asegurar buena disponibilidad, trato e información por parte del personal técnico del Servicio de Aprendizaje de Idioma, tanto en atenciones individuales como grupales. Objetivo: grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.
	Todas las personas que hayan sido derivadas al servicio de aprendizaje de idioma son atendidas por el mismo en un plazo no mayor a 15 días.	Registro interno.	Datos consolidados trimestralmente.	Asegurar que el 100% de las personas derivadas cuentan con una atención por aprendizaje de idioma en el plazo de 15 días desde la derivación.
Servicio Jurídico (Acogida Temporal)	Asegurar buena disponibilidad, trato e información por parte del personal técnico del Servicio de Jurídico, tanto en atenciones individuales como grupales. Objetivo: grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.

SERVICIO DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Traducción e Interpretación	Asegurar la disponibilidad de intérpretes para las fechas solicitadas, siempre que sean requeridas con un plazo mayor a 15 de antelación.	Registro de peticiones de traducción.	Datos consolidados trimestralmente.	Satisfacer el 100% de las peticiones de intérpretes para las fechas requeridas, siempre que sean solicitadas con 15 días de anticipación.
	Asegurar buena disponibilidad, trato e información por parte del personal técnico del Servicio de Traducción e Intérpretes, tanto en atenciones individuales como grupales. Objetivo: grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Voluntariado	Asegurar buena disponibilidad, trato e información por parte del personal voluntario, tanto en atenciones individuales como grupales. Objetivo: grado de satisfacción promedio igual o superior a 3 (sobre 5) en las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 3 (normal) en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.

QUEJAS Y RECLAMACIONES

ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
Reclamaciones	Garantizar que el 100% de las reclamaciones tienen una respuesta dentro de los 30 días de su recepción. En caso de ser procedente, se asegura la definición de un plan de acción en un plazo no mayor a 15 días.	Procedimiento / registro de quejas y reclamaciones	Datos consolidados trimestralmente.	Asegurar que el 100% de las quejas y reclamaciones registradas tienen respuesta dentro de los 30 días, así como, en caso de ser necesario, un plan de acción definido en el plazo de 15 días.

PERCEPCIÓN GENERAL				
ÁREA / SERVICIO	COMPROMISO	MECANISMO DE MEDICIÓN	PERIODICIDAD DE LA MEDICIÓN	INDICADOR
General	Lograr satisfacción y una percepción positiva de la estancia en el CEMI, servicios y accesibilidad. Objetivo: obtener una respuesta afirmativa en el 85% de las encuestas realizadas.	Encuesta a la salida del CEMI.	Datos consolidados trimestralmente.	Valoración igual o superior a 85% de satisfacción en el promedio general anual de la parte de la encuesta relacionada con esta área/servicio.

La responsabilidad respecto de la medición de los indicadores corresponde a la Dirección del CEMI, la cual podrá contar con los apoyos necesarios para su realización.

La medición de los indicadores establecidos y sus resultados son la base para el establecimiento de mejoras operativas y de gestión de los servicios del CEMI.

4 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Garantizamos la puesta a disposición de los medios necesarios para informar, analizar y dar respuesta en tiempo y forma a los motivos de insatisfacción y mejora que el servicio que prestamos pudiera generar en las personas residentes en el CEMI.

Las personas beneficiarias tienen a su disposición, en la Recepción del centro, un formulario en el que registrar los motivos de insatisfacción del servicio. La persona responsable de la recepción del centro, dará traslado del formulario, debidamente cumplimentado, a la Dirección del centro al objeto de analizar los motivos de la queja o reclamación.

El procedimiento de gestión de quejas y reclamaciones se refleja íntegro en el Anexo 1 de esta Carta de Servicios, junto con documentación complementaria al mismo:

- Anexo 1.1. Modelo de hoja de quejas o reclamaciones.
- Anexo 1.2. Registro de quejas o reclamaciones.
- Anexo 1.3. Modelo de respuesta a la queja o reclamación.
- Anexo 1.4. Modelo de hoja de alegaciones.
- Anexo 1.5. Modelo de respuesta a la alegación.

5 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en el Tablón de Anuncios del CEMI. Estos resultados son consolidados trimestralmente y evaluados anualmente.

6 DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

6.1 DERECHOS DE LA PERSONA BENEFICIARIA

1. Derecho a ser tratado con el máximo respeto por las/os profesionales y por el resto de las/os compañeras/os del programa, en su dignidad e integridad personal.

2. Derecho a recibir de las/os profesionales el apoyo necesario para potenciar su autonomía y facilitar el proceso de integración.
3. Derecho a recibir una explicación motivada respecto a las decisiones que el Equipo Técnico haya acordado de acuerdo con el reglamento interno y al itinerario de inserción individualizado.
4. Derecho al respeto de la intimidad personal y familiar.
5. Derecho a la confidencialidad de la información conocida por las/os profesiones.
6. Derecho a conocer la información sobre su itinerario de integración.
7. Derecho a que el centro de acogida reúna las condiciones adecuadas de habitabilidad.
8. Derecho a estar informado sobre los canales de participación para presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas
9. Derecho a que se respeten todos los derechos que con carácter general reconoce la legislación vigente.
10. Derecho a estar debidamente informado de los derechos anteriormente descritos.
11. Derecho a recibir visitas en el centro de acogida en, previa autorización del Equipo Técnico del centro.

6.2 RESPONSABILIDADES DE LA PERSONA BENEFICIARIA

1. Deber de participar activamente en las actividades acordadas con el Equipo Técnico, dentro del itinerario de inserción social.
2. Respetar al resto de las personas beneficiarias, y a los/as profesionales.
3. Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento de la prestación, así como comunicar al Equipo Técnico las variaciones en las mismas.
4. Acudir a las entrevistas con los profesionales de servicios sociales y realizar las actividades indicadas como parte de su proceso de integración social.
5. Destinar las prestaciones recibidas para el fin que se concedieron y presentar la documentación necesaria en el caso de las ayudas entregadas.
6. Las personas usuarias con menores a su cargo deben responsabilizarse de atender sus necesidades y cuidados.
7. Conocer y cumplir el reglamento interno establecido, y que a continuación se describe.
8. Cumplir los plazos de estancia establecidos por los programas desarrollados en el centro, respetando la fecha de salida, incluso si es modificado por motivos que la organización valore necesarios.

6.3 REGLAMENTO INTERNO: NORMAS DE CONVIVENCIA

6.3.1 HORARIOS

- Horario de llegada: No se establece con el fin de favorecer la autonomía de las personas residentes en el centro.
- Horario de Silencio:
 - A partir de las 22 h. se mantendrá un nivel de ruido bajo, que no moleste al resto de las personas. Esto incluye el volumen de voz, de música, electrodomésticos y televisión.
 - A partir de la 1 h. se establece la hora de silencio absoluto.

- Horario de comedor:
 - Desayuno: de 8 a 9.30 h.
 - Comida: de 13.30 a 15 h.
 - Cena: de 20:00 a 21:30 h

Fuera de los horarios de comedor establecidos, no se servirán comidas, salvo causa justificada y previo aviso al equipo técnico.

En periodos excepcionales (como el generado por la pandemia por Covid-19), todos los horarios podrán sufrir modificaciones puntuales que serán comunicadas con antelación a las personas residentes en el centro.

6.3.2 TAREAS DOMÉSTICAS

- Todas las personas beneficiarias deben preservar y mantener en buen estado de conservación y limpieza de los elementos comunes y privados del centro, haciendo uso correcto de las instalaciones y suministros.
- Cada persona se ocupará a diario de hacer su cama y recoger su dormitorio.
- Dejar recogido y limpio el cuarto de baño después de su uso.
- Se establecerán unos turnos de uso de lavadora y secadora de prendas de carácter personal por habitación que deberán ser respetados.

6.3.3 HIGIENE PERSONAL

- Todas las personas deben preservar el cuidado de su higiene, así como la de los menores a su cargo.
- Aseo diario.

6.3.4 NORMAS GENERALES: USO Y CUIDADO DE LAS INSTALACIONES

- Toda persona ha de dormir en el dormitorio que se le ha asignado. Por criterios de organización y buen funcionamiento, no se podrán efectuar cambios de habitación por cuenta propia. La dirección del centro podrá realizar cambios que sean necesarios por motivos de organización. La persona usuaria podrá solicitar cambio de habitación al Equipo Técnico que valorará y decidirá sobre su concesión o denegación.
- En los dormitorios no se puede preparar, comer o guardar alimentos. La ropa y los objetos personales deberán esperar ordenados y recogidos.
- No está permitido modificar la distribución del equipamiento, así como introducir nuevo equipamiento (muebles, equipos de música, televisión, etc.). Cualquier modificación deberá ser consultada y autorizada por el Equipo Técnico del centro.
- Ninguna persona ajena al dormitorio podrá entrar en el mismo, sin permiso de sus ocupantes, a excepción del personal del centro.
- En el uso de los dormitorios, primará el descanso.
- Todas las personas residentes se comprometen a mantener el buen estado del centro dando un uso correcto al mobiliario, electrodomésticos y demás equipamiento. Nadie puede apropiarse,

para uso particular, de ningún bien común. Todo lo que hay en el centro es para uso de todos/as. Cualquier pérdida, sustracción o daño causado a las instalaciones u objetos será pagado por el/a causante.

- Bien común: todo aquello que se encuentra en los espacios comunes es para el disfrute de todos los residentes.
 - Mobiliario.
 - Electrodomésticos (televisión, nevera, lavadora...).
 - Utensilios de cocina.
 - Utensilios del baño.
 - Productos de limpieza.
- No se podrá fumar dentro del centro, tanto por motivos de salud como para evitar conflictos de convivencia.
- Queda prohibida la tenencia y/o consumo de cualquier tipo de bebida alcohólica o sustancia psicotrópica en el centro. No se podrá acceder al mismo si se llega en condiciones de embriaguez o con síntomas evidentes de haber consumido alguna sustancia psicotrópica.
- Queda prohibida la tenencia de materiales inflamables, objetos peligrosos y animales domésticos.
- No se permitirá el acceso a personas ajenas al centro, salvo autorización expresa del Equipo Técnico.
- La persona beneficiaria se compromete a mantener buenas relaciones vecinales no causando problemas de convivencia.
- La persona beneficiaria es conocedora de la posesión por Equipo Técnico de juego de llaves de la habitación, permitiendo la entrada, a fin de realizar un seguimiento periódico del uso y destino que se le da a la misma, así como el cumplimiento efectivo de las obligaciones entre ambas partes.

6.3.5 INFRACCIONES Y SANCIONES

El incumplimiento de los deberes y de las normas de convivencia del centro dará lugar que el equipo técnico notifique una amonestación por escrito, a modo de sanción.

La acumulación de amonestaciones por escrito supondrá la baja obligatoria del centro. En cualquier caso, siempre se evaluará la gravedad del hecho objeto de amonestación.

Los motivos o conductas cuya materialización conllevará la expulsión y la salida inmediata del centro son:

- Amenazas y/o comportamientos agresivos (físicos y/o verbales) a compañeras/os, personal y/o vecinas/os.
- Consumo y/o tenencia de alcohol y/o psicotrópicos.
- Ausencias injustificadas del centro. No dormir en el centro sin autorización previa por parte del Equipo Técnico.
- Ser responsable de la presencia de personas ajenas al centro.
- Robo y/o hurto.
- La reiteración en la no participación en las actividades que desde el programa se requiere, de acuerdo al itinerario de inserción consensuado con el Equipo Técnico.

- 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.
- 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 - 14 - Empleo y Seguridad Social).
- Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por la que se aprueban normas para la acogida de los solicitantes de protección internacional.
- Real Decreto 441/2007, de 3 de abril, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de subvenciones a entidades y organizaciones que realizan actuaciones de atención humanitaria a personas inmigrantes.

11 RELACIÓN DE ANEXOS

- Anexo 1. Procedimiento de quejas o reclamaciones.
 - Anexo 1.1. Modelo de hoja de quejas o reclamaciones.
 - Anexo 1.2. Registro de quejas o reclamaciones.
 - Anexo 1.3. Modelo de respuesta a la queja o reclamación.
 - Anexo 1.4. Modelo de hoja de alegaciones.
 - Anexo 1.5. Modelo de respuesta a la alegación.
- Anexo 2. Modelo de encuesta