



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/823

12/08/2016

2463

AUTOR/A: CAMPUZANO I CANADÉS, Carles (GMX)

RESPUESTA:

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social (MEYSS), a través de la Secretaría General de Inmigración y Emigración es responsable del desarrollo, mantenimiento y gestión del Sistema de Acogida e Integración para los solicitantes y beneficiarios de Protección Internacional en España.

El Sistema dispone de una red nacional de centros de acogida:

- 4 Centros de Acogida de Refugiados (CAR) del MEYSS, situados en Madrid (Vallecas), Alcobendas, Sevilla y Mislata.
- Red complementaria de plazas gestionadas por ONG, financiadas con subvenciones del MEYSS. Algunas de ellas, en inmuebles puestos a disposición del Sistema Nacional por las Comunidades Autónomas.

La calidad de los servicios prestados en los Centros de Acogida de Refugiados (CAR) es objeto de evaluación. Las Cartas de Servicios, que se actualizan periódicamente, recogen los compromisos que asumen los CAR de cara a la atención de los residentes, los derechos que les asisten, los indicadores para su seguimiento y las medidas de subsanación para el caso de incumplimiento. Toda esta información se resume en un tríptico que es facilitado a todos los usuarios de los centros a su llegada, disponiéndose en español, francés, inglés y árabe. Además esta información está a disposición de toda la ciudadanía en general a través de internet.

Para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicios en primer lugar se llevan a cabo reuniones con carácter trimestral por los equipos técnicos en cada centro. Además de un informe anual con los resultados, las posibles desviaciones y sus causas.

Por otro lado, los residentes pueden formular quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio en el formulario habilitado a tal efecto, de forma presencial, mediante correo postal, por medios electrónicos, o a través de la sede electrónica del Ministerio www.meyss.es. Su disponibilidad se encuentra siempre en lugar visible para los residentes. El CAR, 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. Cabe señalar que hasta la fecha apenas se han interpuesto reclamaciones por estos medios.



Debe concluirse, por lo tanto, que se realiza un control sistemático de calidad de la prestación de los servicios prestados por los Centros de Acogida de Refugiados.

Madrid, 23 de enero de 2017