CAI-AMICS

(CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN – AGENCIA DE MEDIACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN Y LA CONVIVENCIA SOCIAL)

CARTA DE SERVICIOS

Inmigración

Indicadores

- Número de personas atendidas en el CAI según áreas y servicios.
- Número y perfil de los profesionales que atienden los diferentes servicios.
- Número de documentos informativos propios del CAI según número de idiomas en los que están disponibles.
- Grado de satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad de los servicios recibidos, la protección de sus datos y la accesibilidad del centro.
- Número de quejas y sugerencias presentadas, según motivo.
- Tiempo medio de respuesta a las quejas y sugerencias.

CARTA DE SERVICIOS

Inmigración

CAI-AMICS

(CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN – AGENCIA DE MEDIACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN Y LA CONVIVENCIA SOCIAL)

Localización y acceso

CAI-AMICS
c/ Pozo, s/n - 46003 - Valencia
Tel.: **96 208 74 23** - Fax: 96 389 50 34
E-mail: **cai.amics@valencia.es**
www.valencia.es/bienestarsocial

El acceso al Servicio de Información, Orientación y Asesoramiento Jurídico, así como al resto de programas y actividades que se desarrollan en este centro, será facilitado previa derivación del personal técnico de los equipos sociales municipales.
No obstante, las asociaciones de inmigrantes y el resto de entidades de la iniciativa social que desarrollan actuaciones con este colectivo, pueden acceder directamente al CAI para obtener información, orientación y asesoramiento técnico sobre cualquier tema relacionado con el fenómeno migratorio.

El horario de atención del Centro es:
Los meses de **octubre a junio** (ambos inclusive):
de lunes a jueves de 8:00 a 20:00 horas, y los viernes de 8:00 a 15:00 horas.
Los meses de **julio a septiembre**, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ
www.valencia.es/bienestarsocial
benestarsocial

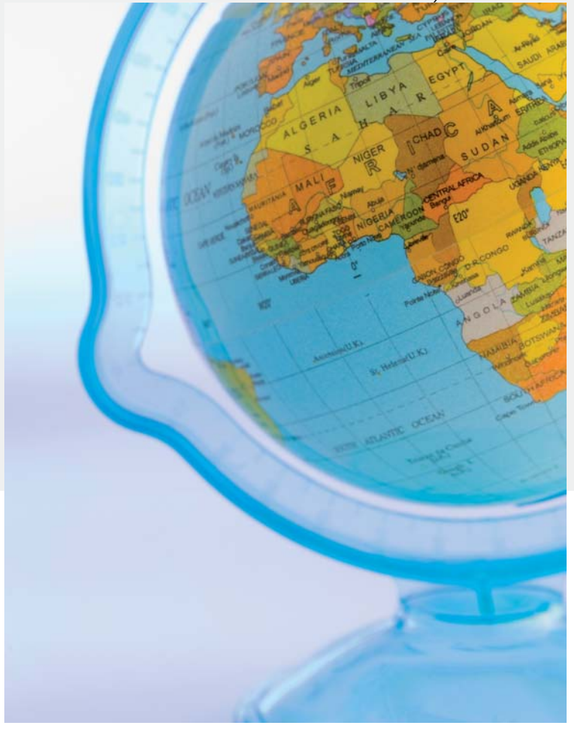
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
ÀREA DE PROGRÉS HUMÀ
REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

CARTA DE SERVICIOS

Inmigración

CAI-AMICS

(CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN – AGENCIA DE MEDIACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN Y LA CONVIVENCIA SOCIAL)



CARTA DE SERVICIOS

Inmigración

CAI-AMICS

(CENTRO DE APOYO A LA INMIGRACIÓN – AGENCIA DE MEDIACIÓN PARA LA INTEGRACIÓN Y LA CONVIVENCIA SOCIAL)

El Centro de Apoyo a la Inmigración es un recurso municipal especializado, complementario de la red de servicios sociales generales, para atender a personas inmigrantes residentes en la ciudad de Valencia.
La gestión del Centro se desarrolla junto a entidades de la iniciativa social que trabajan con este colectivo.

Misión

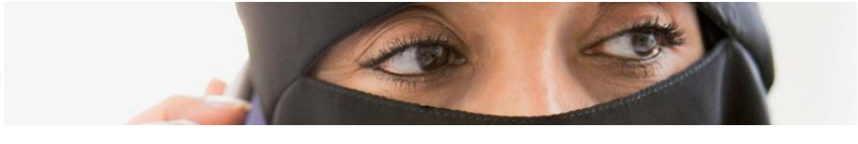
Apoyar a las personas inmigrantes, y a las entidades que las representan, en su proceso de integración social en la ciudad de Valencia.

Esta misión se concreta en:

- Impulsar y coordinar las actuaciones de las diferentes áreas municipales implicadas en la ejecución del Programa de Inmigración.
- Complementar la intervención de los equipos de servicios sociales generales, mediante el impulso de actuaciones especializadas de seguimiento del fenómeno migratorio, de información y asesoramiento jurídico, mediación sociocultural y mediación sociolaboral.
- Facilitar la coordinación de las actuaciones de las diferentes administraciones públicas y entidades de la iniciativa social, en la ciudad de Valencia.

Servicios que presta

- Información, orientación y asesoramiento jurídico en materia de extranjería. Es un servicio limitado a las personas y/o familias que son derivadas desde los diferentes Equipos Municipales de Servicios Sociales.
- Orientación telefónica a disposición de los técnicos municipales y de las entidades de la iniciativa social sobre temas relacionados con la inmigración, tanto relativos a la normativa jurídica como al acceso de esta población a los diferentes sistemas de protección social.
- Mediación socio-cultural para promover la igualdad y el respeto a la diferencia y, a la vez, enfatizar la interacción positiva entre la población autóctona y la inmigrada, así como todo lo que se tiene en común.
- Mediación socio-laboral para facilitar la integración de las personas inmigrantes en la sociedad de acogida a través del empleo.

Compromisos

- Las entrevistas con las personas usuarias del Centro y el servicio de orientación telefónica, serán realizadas por profesionales especializados en las materias competencia de cada servicio.
- El asesoramiento que se realice tendrá carácter integral e individualizado, aplicado a las necesidades y características de cada usuario/a.
- Los documentos de información, folletos, guías, dípticos, etc., también estarán disponibles en idiomas diferentes del castellano.
- El centro estará adaptado para su utilización por parte de las personas con discapacidad tanto física, como psíquica y sensorial.
- Los datos de carácter personal y familiar serán objeto de protección y confidencialidad.
- Anualmente se realizará una consulta para medir la satisfacción de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio.
- La presentación de quejas y sugerencias se puede realizar por las siguientes vías:
  - En ww.valencia.es/sugerencias
  - Por escrito en buzón del propio centro o presentado en Registros de entrada. Éstos últimos serán contestados también por escrito en el plazo de 30 días