



## *Centro Menonita Nueva Vida: Código de Servicio*

1. Respetamos su dignidad, sus metas y su derecho a tomar sus propias decisiones en su proceso de asentamiento e integración a Canadá.
2. Su bienestar es nuestra prioridad. Haremos todo lo que esta a nuestro alcance para apoyarlo e incidir a favor suyo.
3. Mantenemos actualizado nuestro conocimiento y competencia en la provisión de los programas y servicios para la persona que recién llegan al país y al inmigrante en general. Si no ofrecemos el servicio que usted necesita lo referiremos al lugar apropiado.
4. Trabajamos juntos con la comunidad inmigrante y refugiada en la búsqueda de cambios sociales, es un esfuerzo para reducir la inseguridad y favorecer la integración y el fortalecimiento de sus voces, y así lograr una equidad social.
5. En nuestros servicio y abogacía, reconocemos y desafiamos las barreras y la discriminación por etnia, raza, religión/credo, opinión política, país de origen, ciudadanía/status migratorio, edad, género, orientación sexual, clase socio-económica, condición familiar, tipo de vivienda/alojamiento, barrio en que reside, lengua, ó habilidades.
6. Podemos ayudarle a entender sus derechos. De acuerdo a nuestras posibilidades le daremos apoyo en formalizar una queja cuando usted ha sido maltratado/a.
7. Lo trataremos con respeto, no usamos un lenguaje opresivo ó comportamientos discriminatorios. Si usted siente que ha sido maltratada/o, lo invitamos a presentar un reclamo personalmente o por escrito a la persona a cargo del programa o a la Directora Ejecutiva.
8. Respetamos la confidencialidad de la información que usted nos entrega o nos hace saber. Solamente daremos esta información cuando es requerido por la ley, o cuando nos da su consentimiento previo.
9. No tomaremos ninguna acción que pensemos esta fuera de la ética. Por ejemplo, no daremos información falsa acerca de su situación cuando abogamos en su favor.
10. Regularmente pediremos su opinión con respecto a nuestros programas y servicios. Estamos comprometidos a usar sus comentarios y sugerencias para mejorar nuestro trabajo, haciéndolo mas relevante a las necesidades e inspiraciones de los inmigrantes.
11. Valoramos sus capacidades y experiencia estimulando su participación y contribución a nuestros programas. Trabajamos con usted hacia el objetivo de su total integración y participación en la sociedad Canadiense.
12. Proveemos nuestros servicios gratuitamente. Nadie debe cobrarle para referirlo al Centro Menonita Nueva Vida. Si esto llegara a ocurrir por favor comuníquelo al coordinador de programa o a la Directora Ejecutiva.