



INFORME DE EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS DE LAS CARTAS DE SERVICIOS DE LAS CONSEJERÍAS DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL. AÑO 2022.

Introducción

Las cartas de servicios son documentos por medio de los cuales las organizaciones de las administraciones públicas informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan, así como los compromisos de calidad asumidos en la prestación de dichos servicios.

El objeto de este informe es analizar el grado de cumplimiento de los compromisos concretos indicados para el año 2022 en las cartas de servicios de las Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, órganos técnicos dependientes orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente también del de Inclusión Seguridad Social y Migraciones.

Las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social se regulan en el Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, por el que se establece la estructura de las Consejerías de Empleo y Seguridad Social en el exterior y se regula su organización, funciones y provisión de puestos de trabajo.

En el artículo 4 de dicha norma se establecen sus funciones, agrupándolas según se carácter institucional, informativo y asistencial. Entre las funciones que implican la prestación directa de un servicio a la ciudadanía y que son, por tanto, objeto de las cartas de servicios, cabe destacar las siguientes:

- Proporcionar a la ciudadanía española información, y en su caso, asesoramiento en materia de empleo, relaciones laborales, seguridad social y migratoria en el ámbito de sus competencias.
- Fomentar acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en el país de acreditación.
- Atender a los ciudadanos españoles en el exterior con el fin de facilitar tanto su integración laboral y personal en el país de acogida, como facilitar, cuando sea posible, el regreso a España de aquellos que deseen retornar.
- Fortalecer las relaciones con las asociaciones y centros de emigrantes españoles en el extranjero, sobre la base de la cooperación mutua.
- Gestionar las pensiones asistenciales en el extranjero y los programas específicos de atención médico sanitaria a los emigrantes que lo necesiten.
- Participar en la tramitación de las prestaciones del sistema de la Seguridad Social.
- Informar, difundir y tramitar las solicitudes de los programas de ayudas de los Ministerios de Trabajo y Economía Social y de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) en favor de los emigrantes.
- Participar en la gestión de los programas de subvenciones financiadas por el Ministerio y orientadas a los españoles en el exterior para cuya resolución sean competentes.

El ejercicio de dichas funciones presenta importantes diferencias entre unas consejerías y otras. Entre los factores que influyen cabe destacar el país en el que está acreditada y presta sus



servicios cada consejería, lo numerosa que sea la ciudadanía española en ese país, su perfil (edad, tiempo de residencia en el país, situación familiar y laboral, etc.), así como los propios recursos personales y materiales de la consejería.

En este sentido, las cartas de servicios de las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social asumen compromisos relacionados con las funciones anteriormente descritas, si bien con variaciones entre unos países y otros, bien por las diferencias en el ejercicio de las funciones antes descritas, bien porque los compromisos indicados se ajustan a las circunstancias específicas de cada país.

Las cartas de servicio vigentes durante 2022 son las aprobadas por Resolución de 22 de octubre de 2019, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la actualización de las Cartas de servicios de las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Sin perjuicio de lo anterior, con carácter general las cartas contienen compromisos en las siguientes materias:

- Información a la ciudadanía, presencial, telefónica, postal y por correo electrónica.
- Tramitación y resolución de ayudas competencia de la consejería.
- Tramitación de prestaciones e informes relacionados con asistencia sanitaria.
- Adveración documental.
- Tramitación de quejas y sugerencias.

A continuación, se evalúa el grado de cumplimiento de los compromisos e indicadores de cumplimiento concretos asumidos por cada consejería para el año 2022. Como se ha dicho, si bien se refieren a las mismas funciones, esos compromisos, que figuran en cada carta, varían para cada consejería.

Como anexo a este informe figura el listado completo de compromisos e indicadores asumidos por las consejerías para el año 2022.

Evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos/objetivos

En primer lugar, cabe destacar que, de forma general, los objetivos marcados por cada una de ellas han sido cumplidos en su totalidad por la mayoría de las Consejerías. De las 21 cartas de servicio, en 9 de ellas el grado de cumplimiento ha sido del 100%.

Del mismo modo, la mayor parte de los compromisos se cumplen al 100% en todas las consejerías, existiendo algunas desviaciones en algunos de los compromisos y tratándose en la mayoría de los casos de desviaciones de menos del 5%.

A continuación, se mencionan los casos en los que ha habido alguna desviación indicando sus causas. Respecto de los datos que se detallan a continuación, se indica el grado de desviación en porcentaje respecto de los compromisos asumidos en la carta de servicios. A modo de ejemplo, si el compromiso de resolución de consultas por correo electrónico es la contestación al día hábil siguiente al de la recepción, se contabiliza como desviación aquellos casos en los que se haya excedido ese plazo.



Hay que partir de la base de que cada Consejería, si bien tiene elementos comunes con el resto, es también diferente en cuanto a determinadas materias a gestionar o en el volumen de las actuaciones gestionadas, por lo que es no resulta fácil extraer conclusiones comunes.

- En la Consejería en **Alemania** existe una desviación del 5% en relación con el objetivo de resolución de las consultas telefónicas (resolver el 100% de las consultas telefónicas y en redes sociales al siguiente día hábil, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata) y por correo (responder las consultas por correo postal en un máximo de 15 días hábiles, y por correo electrónico en un máximo de 5 días hábiles). Ha sido debida a cambios de personal en momentos puntuales, así como a incidencias con el servicio de correos de Alemania, no imputables a la Consejería, que han hecho que el plazo de entrega se retrasara mucho más de lo habitual.

En el caso de la resolución de solicitudes de ayuda competencia de la Consejería no se ha podido cumplir el plazo máximo de 30 días hábiles fijado en la carta de servicios debido a retrasos internos en la tramitación en la que participan varios órganos administrativos.

- En la Consejería en **Argentina** existe desviaciones en los compromisos relativos a la información presencial (2%) y telefónica (25 %), en este último caso debido a incidencias técnicas de saturación de las líneas telefónicas, por lo que la Consejería no lograba recibir el total de las llamadas. En cuanto a las consultas por correo electrónico (con el compromiso de responder por escrito el 80% de las consultas recibidas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, y el 20% restante dentro de 5 días hábiles) encontramos una desviación del 20%, también en momentos puntuales.

Los tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería (se propone resolver el 100% de las solicitudes de ayudas individuales con documentación completa que sean competencia de la Consejería en el plazo de 45 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud si hubiera asignación presupuestaria o en su caso, desde que esta fuera asignada) tienen una desviación del 22% que excepcionalmente en 2022 se ha debido en parte a un retraso en las dotaciones presupuestarias. Como medida correctora la Consejería ha previsto una reasignación de tareas administrativas a fin de agilizar los tiempos de resolución para evitarlo en el futuro.

También ha habido una desviación del 5% tiempos de tramitación de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones que se han dado en casos en los que otros órganos participan en la recepción y remisión de solicitudes, proponiéndose también una reasignación interna de tareas administrativas como medida correctiva.

- En la Consejería en **Canadá** ha habido una pequeña desviación del 3% de la atención telefónica como presencial o por correo (respecto del compromiso de atención al día siguiente) y de un 10% en la emisión de averaciones y otros certificados (respecto del



compromiso de resolución en el plazo de 3 días hábiles), debido a sobrecargas puntuales de trabajo, teniendo en cuenta que la plantilla de la consejería es muy reducida. También un 1% de desviación en la tramitación de prestaciones y otras gestiones ante la seguridad social (compromiso en el plazo máximo de 12 días hábiles) debido a errores materiales.

- En la Consejería en **Cuba** ha habido una importante desviación del 45 % debida al complejo- funcionamiento del sistema bancario cubano y por las dificultades para la notificación de las resoluciones y la situación de los recursos humanos en determinados periodos en la Consejería, por lo que se ha propuesto un sistema para el año 2023 que agilice el procedimiento.
- La Consejería en **Perú** ha experimentado en 2022 varios cambios de personal, en una plantilla que no es numerosa y que ha cambiado sustancialmente, lo que ha podido influir en algunas desviaciones en la información presencial (30%), información telefónica (10%), por correo electrónico (20%) y en los tiempos de tramitación de ayudas (30%).
- En la Consejería en **Reino Unido** ha habido una desviación del 10% en los tiempos de atención de consultas telefónicas y por correo electrónico, debidos en parte al aumento de la complejidad de las consultas atendidas en el contexto post-Brexit. También ha habido una desviación del 20% en los tiempos de tramitación de certificados y averaciones por el incremento de la carga de trabajo mencionado. Por último, hay también una desviación en los plazos en la resolución de ayudas competencia de la Consejería y en las de competencia de la Dirección General de Migraciones.
- La Consejería en **Senegal** cuenta con una pequeña plantilla de tres personas en la que ha habido en 2022 varios cambios de personal, por lo que ha habido desviaciones respecto de los compromisos de tiempos de espera en información presencial (20%), correo electrónico (5%), en materia de Seguridad Social (15%) que se espera que no den en 2023 con una plantilla más estable.
- En la Consejería en **Uruguay** hay una desviación del 50% en el tiempo de resolución de las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería respecto del plazo de 15 días hábiles.
- En la Consejería en **Venezuela** ha habido una desviación en cuanto al tiempo de atención de consultas presenciales del 30%, debido a la elevada carga de trabajo en determinados periodos del año, así como una desviación del 7% en la tramitación de solicitudes y renovaciones de las pensiones asistenciales por los mismos motivos. Hay que tener en cuenta en el caso de Venezuela la complejidad de asignación de tareas en momentos puntuales de año dado que parte de la plantilla, debido a las necesidades de la ciudadanía española en ese país, se desplaza a diferentes ciudades del país para atender presencialmente al colectivo.



- En las Consejerías en **Dinamarca, México y Suiza** ha habido solo pequeñas desviaciones en la información telefónica y por correo electrónico de en torno al 1% respecto de los plazos comprometidos.
- Las consejerías de **Brasil, Bélgica, Chile, Ecuador, EEUU, Francia, Italia, Marruecos y Portugal** presentan un 100% de cumplimiento de los compromisos establecidos en las cartas de servicios.

Como conclusión el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos ha sido satisfactoria en la mayor parte de indicadores y consejerías. Las desviaciones anteriormente detalladas en la mayor parte de los casos no han sido muy elevadas y en muchos de ellos se han debido a situaciones puntuales de cambios de personal o de aumento de la carga de trabajo en determinados periodos.

No obstante lo anterior, será necesario seguir mejorando para poder seguir prestando un servicio de calidad.

Mayo de 2023



ANEXO. COMPROMISOS E INDICADORES ASUMIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS EN 2022

Alemania

Compromiso	Indicador
Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios presenciales.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Resolver el 100% de las consultas telefónicas y en redes sociales al siguiente día hábil, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata.	Porcentaje de consultas contestadas telefónicamente y en redes sociales en el plazo de un día hábil.
Responder las consultas por correo postal en un máximo de 15 días hábiles, y por correo electrónico en un máximo de 5 días hábiles.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería en un máximo de 30 días hábiles del término del plazo de presentación o subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Argentina

Compromiso	Indicador
Información presencial: Atender antes de 20 minutos al 70% de los usuarios que demanda atención presencial en la sede de la Consejería, atendiendo en el resto de los casos en menos de 30 minutos.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Información telefónica: Contestar el 80% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, y el 20% restante en las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 48 horas siguientes.
Información por correo postal: Responder por escrito el 90% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en la unidad. El 10% restante, en 20 días.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.



Compromiso	Indicador
Información por correo electrónico: Responder por escrito el 80% de las consultas recibidas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, y el 20% restante dentro de 5 días hábiles.	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100 % de las solicitudes de ayudas individuales con documentación completa que sean competencia de la Consejería en el plazo de 45 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud si hubiera asignación presupuestaria o en su caso, desde que esta fuera asignada.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 45 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación. (No se descuentan fechas intermedias de demora de los expedientes que son requeridos para completar documentación).
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 90% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 2 días hábiles, el resto en 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 90% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 2 días hábiles, el resto en 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Informe para asistencia sanitaria: Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental: Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.



Bélgica

Compromiso	Indicador
Atender antes de 20 minutos el 100 % de las personas usuarias que demandan atención presencial en las oficinas de la Consejería	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes cuando se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que se ha podido dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción en formato papel en las oficinas de Bélgica y Luxemburgo	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo señalado
Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en formato papel en las oficinas de La Haya y Ámsterdam.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo señalado
Responder el 100% de las consultas recibidas en formato electrónico dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas en las oficinas de Bélgica y Luxemburgo	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo señalado
Responder el 100% de las consultas recibidas en formato electrónico dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en las oficinas de La Haya y Ámsterdam	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo señalado
Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud en el registro que proceda o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo señalado
Tramitar el 100% de las solicitudes de ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Porcentaje en las ayudas en régimen concurrencial. Porcentaje en las ayudas de carácter individual.
Gestionar y contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando a la persona interesada de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles, informando a la persona interesada de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Brasil

Compromiso	Indicador
Información presencial al emigrante: Atender antes de 30 minutos al 80% de los usuarios y antes de 40 minutos al 20% restante.	-Porcentaje consultas presenciales atendidas antes de 30 minutos -Porcentaje consultas presenciales antes de 40 minutos
Información telefónica: Contestar dentro de las 24 horas siguientes, el 95% de las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata y en las siguientes 48 horas el 5% restante.	-Porcentaje consultas telefónicas contestadas en 24 horas -Porcentaje de consultas telefónicas contestadas en las siguientes 48 horas



Compromiso	Indicador
Información por Correo: Responder por escrito el 95% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de estas y el 5 % restante dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	-Porcentaje consultas por correo respondidas en 7 días hábiles -Porcentaje consultas por correo respondidas en los 15 días hábiles siguientes
Información por correo electrónico: responder por escrito el 70% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de estas y el 30% dentro los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	-Porcentaje consultas por correo electrónico respondidas en 7 días hábiles -Porcentaje consultas por correo electrónico respondidas en los 15 días hábiles siguientes
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes en el plazo de 30 días hábiles, a contar desde el día siguiente de la presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	-Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería resueltas en el plazo de 30 días hábiles
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de estas, si aquellas fueran de carácter individual.	Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de Migraciones en el plazo de 20 días hábiles
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las prestaciones por razón de necesidad: Tramitar el 100% de las solicitudes de prestaciones por razón de necesidad en el plazo de 40 días hábiles a contar desde el día de su presentación o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de prestaciones por razón de necesidad, tramitadas en la Consejería dentro del plazo de 40 días hábiles.
Tiempos de tramitación de las Quejas y Sugerencias. Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 18 días hábiles a contar desde el día de su presentación.	Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas antes de 18 días hábiles
Tiempos de tramitación de Informe de Asistencia Sanitaria. Contestar el 100% de la emisión de informe para obtener asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 15 días hábiles a contar desde el día de su presentación.	Porcentaje informes de asistencia sanitaria emitidos antes de 15 días hábiles
Tiempos de tramitación de Certificados o Adveraciones. Contestar el 100% de la emisión de certificados o adveraciones para la obtención del Certificado de emigrante Retornado en un plazo de 15 días hábiles a contar desde el día de su presentación.	Porcentaje de certificados o adveraciones para la obtención del Certificado de Emigrante Retornado antes de 15 días hábiles

Canadá

Compromiso	Indicador
Atender y contestar el 100% de las consultas dentro los siguientes tiempos: Teléfono: 48horas, presenciales 15 minutos, correo postal o electrónico 5 días hábiles	Porcentaje de consultas realizadas dentro de los plazos.
Resolver el 100% de las ayudas competencias de la Consejería, en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente a la presentación de la solicitud o términos del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes resueltas en plazo



Compromiso	Indicador
Tramitar el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la DGM en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente a la presentación de la solicitud o términos del plazo de subsanación	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo señalado
Tramitar el 100% de solicitudes de prestaciones y otras gestiones ante la SS en el plazo máximo de 12 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo señalado
Emisión de informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 5 días	Porcentaje de informes emitidos en los plazos fijados
Emisión de adveraciones y otros certificados emitidos en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud	Porcentaje de adveraciones y otros certificados emitidos en el plazo fijado
Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo de 5 días hábiles.	Porcentaje de quejas contestadas en el plazo señalado.

Chile

Compromiso	Indicador
Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios presenciales	Porcentaje de consultas atendidas cumpliendo el tiempo del compromiso de calidad
Contestar en 24h las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata	Porcentaje de consultas atendidas cumpliendo el tiempo del compromiso de calidad
Responder a las consultas por escrito o email dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	Porcentaje de consultas contestadas cumpliendo el tiempo del compromiso de calidad
Emitir certificados de AS para retorno o desplazamiento temporal y certificados de emigrante retornado en los 5 días hábiles siguientes a la solicitud	Porcentaje de certificados emitidos cumpliendo el tiempo del compromiso de calidad
Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería, con documentación completa, en 60 días hábiles desde la presentación de la solicitud	Porcentaje solicitudes de ayudas resueltas cumpliendo el tiempo del compromiso de calidad
Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la DGM, con documentación completa, en 20 días hábiles desde la presentación de la solicitud y subsanación	Porcentaje solicitudes de ayudas tramitadas cumpliendo el tiempo del compromiso de calidad
Tramitar solicitudes de prestaciones asistenciales por ancianidad e incapacidad en 10 días hábiles	Porcentaje solicitudes asistenciales cumpliendo el tiempo del compromiso de calidad
Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.



Cuba

Compromiso	Indicador
<p>Información presencial Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería</p>	<p>Porcentaje de personas atendidas presencialmente en plazo menor a una hora.</p>
<p>Información telefónica Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional</p>	<p>Atendidas consultas telefónicas, sobre temas competencia de la Consejería. Prácticamente la totalidad son atendidas en el momento. A las que no se le puede dar respuesta inmediata, se responde en menos de 24 horas.</p>
<p>Información por correo postal Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad</p>	<p>Porcentaje de consultas contestadas por escrito dentro de los 5 días hábiles, por correo ordinario.</p>
<p>Información por correo electrónico Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas</p>	<p>Porcentaje de consultas contestadas por escrito dentro de los 5 días hábiles, correo electrónico</p>
<p>Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación</p>	<p>Porcentaje de resolución de ayudas de competencia de la Consejería.</p>
<p>Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones:</p> <p>Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 60 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 40 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual</p>	<p>Porcentaje de tramitación de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones</p>
<p>Informe para asistencia sanitaria Emisión del informe necesario para obtener el derecho a la asistencia sanitaria en caso de retorno definitivo o desplazamiento temporal a España en un plazo de 5 días hábiles.</p>	<p>Porcentaje de emisión del informe: Emisión del informe en el plazo de 5 días hábiles</p>
<p>Adveración documental Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (a efectos de la posterior concesión del subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 30 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.</p>	<p>Porcentaje de emisión de certificados/adveraciones en el plazo de 30 días hábiles</p>
<p>Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.</p>	<p>Porcentaje respuesta a quejas y sugerencias en el plazo de 15 días hábiles</p>



Dinamarca

Compromiso	Indicador
Información presencial: Atender antes de 5 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 5 minutos.
Información telefónica: Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Informe de vida laboral: Tramitación de las solicitudes de Informe de Vida Laboral en un plazo de 5 días desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de informes realizados en los 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
Informe de asistencia sanitaria: Tramitación de la solicitud del Certificado Provisional Sustitutorio para obtener la asistencia sanitaria en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de informes realizados en los 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.



Ecuador

Compromiso	Indicador
COMPROMISO 1 Información presencial: Atender en tiempo de espera inferior o igual a 20 minutos al 85% de los usuarios que demanda atención presencial en la sede de la Consejería, y el 15% restante en un tiempo inferior o igual a 30 minutos.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos, porcentaje atendido en tiempo no superior a 30 minutos.
COMPROMISO 2 Información telefónica: Contestar el 100% de las consultas telefónicas en el acto y dentro de las 24 horas siguientes cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas contestadas en el acto o en las 24 horas siguientes cuando no se pueda dar respuesta inmediata.
COMPROMISO 3 Información por correo postal: Responder por escrito al 100% de las consultas recibidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
COMPROMISO 4 Información por correo electrónico: Responder en dos días hábiles por escrito vía correo electrónico al menos al 80% de peticiones recibidas y el 20% restante dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas cuando haya que hacer consultas, pedir documentación o reunirse con el usuario.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de dos días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, o 10 días hábiles cuando sea necesario hacer consultas o pedir información.
COMPROMISO 5 Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
COMPROMISO 6 Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes o subsanación, en su caso, en las ayudas de régimen concurrencial, o de 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes o subsanación, en las ayudas de régimen concurrencial.
	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 10 días hábiles desde el término del plazo de presentación completa de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
COMPROMISO 7 Informe para asistencia sanitaria: Emitir el informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de un día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.	Número de informes necesarios para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España realizados en el plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
COMPROMISO 8 Adveración documental: Emitir certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 2	Número de certificados o adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que ésta esté completa.



Compromiso	Indicador
días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	
COMPROMISO 9 Tiempo de tramitación de Quejas y Sugerencias Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.	Número de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

EEUU

Compromiso	Indicador
Atender antes de 10 minutos al 100% de los usuarios que demandan atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, si no es posible dar respuesta inmediata.	Porcentaje de consultas de información telefónica atendidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
Responder por escrito al 90% de las consultas recibidas por correo postal o electrónico dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción física. El 10% restante se contestarán en 14 días hábiles siguientes a su recepción.	Porcentaje de consultas de información por correo postal o electrónico atendidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
Tiempos de tramitación de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 40 días hábiles (concurencia) o de 30 días hábiles (carácter individual), a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación.	Porcentaje de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones tramitadas en la Consejería en los 40 días hábiles (régimen concurrencial) o los 30 días hábiles (de carácter individual).
Emisión del informe necesario para la asistencia sanitaria durante el desplazamiento temporal a España, en el plazo de 6 días hábiles desde que se complete la documentación necesaria.	Porcentaje de informes para asistencia sanitaria en los 6 días hábiles siguientes desde que se complete la documentación necesaria.
Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 10 días hábiles siguientes desde que se complete la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 7 días hábiles siguientes desde que se complete la documentación necesaria.
Tramitación de las solicitudes competencia de las entidades gestoras de la Seguridad Social 7 días hábiles.	Tramitación de las solicitudes competencia de las entidades gestoras de la Seguridad Social 7 días hábiles
Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 14 días hábiles.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 14 días hábiles e informe de actuaciones al interesado.
Ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes competencia de la Consejería: Resolución de solicitudes en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo su presentación o subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes resueltas en el plazo de 30 días hábiles desde el término de plazo de su presentación o subsanación.

Francia

Compromiso	Indicador
Información presencial: Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Información telefónica: Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes,	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.



Compromiso	Indicador
cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	
Información por correo postal: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 45 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 25 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 45 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. • Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 25 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Informe para asistencia sanitaria: Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental: Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Italia

Compromiso	Indicador
Información presencial: Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios que demanda atención presencial en la sede de la Consejería	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Información telefónica: Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de forma física, si difiere de la fecha de registro.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Información por correo electrónico:	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.



Compromiso	Indicador
Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 45 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 45 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 45 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen de concurrencia competitiva y de carácter individual.
Adveración documental: Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 7 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas

Marruecos

Compromiso	Indicador
Información presencial: Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 15 minutos.
Información telefónica: Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes
Información por correo postal: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones:	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de



Compromiso	Indicador
Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	<p>presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 10 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Informe para asistencia sanitaria: Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 10 días hábiles	Porcentaje de informes realizados en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental: Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas

México

Compromiso	Indicador
Atender y contestar a las consultas telefónicas, que requieran información adicional, en un plazo máximo de 24 horas	Porcentajes de consultas telefónicas contestadas antes de los tiempos señalados como compromiso de calidad.
Atender antes de 20 minutos las consultas presenciales, mediante un sistema de cita previa.	Porcentaje de consultas presenciales atendidas mediante cita previa, antes de 20 minutos.
Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas por correo postal, dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.	Porcentaje contestado antes del tiempo señalado como compromiso de calidad.
Responder por escrito, el 100%, de las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje contestado antes del tiempo señalado como compromiso de calidad.
Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, con documentación completa, en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día de la presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayuda competencia de la Consejería resueltas en el plazo de 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia
Emisión del informe necesario para obtener asistencia sanitaria en España por retorno o desplazamiento temporal: en 5 días hábiles.	Porcentaje de informes emitidos en el plazo comprometido
Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones, en el plazo de 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación en su caso de las ayudas en régimen de concurrencia, o de 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Porcentaje de tramitación de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo comprometido.
Emisión de certificados de adveración para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 5 días desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de expedición de los certificados de adveración en el plazo establecido.



Compromiso	Indicador
Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias en un plazo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias atendidas en el plazo comprometido e informando al interesado de lo actuado.

Perú

Compromiso	Indicador
Información presencial.	Atender antes de 30 minutos al 100% de las demandas de atención presencial en la sede de la Consejería.
Información telefónica.	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.
Información por correo postal.	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.
Información por correo electrónico.	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería.	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones.	Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
Adveración documental.	Tramitación del 100% de las solicitudes de adveración para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidiado por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 5 días hábiles, desde que se disponga de documentación necesaria.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias.	Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Portugal

Compromiso	Indicador
Información presencial: Atender antes de 30 minutos al 95% de los usuarios y usuarias y antes de 45 minutos al 5% restante, que demanden atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30/45 minutos.
Información telefónica: Contestar en un plazo máximo de 3 días hábiles el 70% de las consultas telefónicas y en un máximo de 7 días hábiles el 30% restante, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en los 3/7 días hábiles siguientes.
Información por correo postal: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.



Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. • Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
Asistencia sanitaria: Tramitación del Certificado provisional Sustitutorio de la Tarjeta de Salud Europea en desplazamientos temporales a Portugal en un plazo máximo de 3 días hábiles para el 100% de las solicitudes.	Porcentaje de Tramitación del Certificado provisional Sustitutorio de la Tarjeta de Salud Europea en desplazamientos temporales a Portugal en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental: Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que la documentación presentada esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: Revisar y atender el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 5 días hábiles, el 10% restante en el plazo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 5/10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Reino Unido

Compromiso	Indicador
Información presencial	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 15 minutos
Información telefónica	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en los dos días hábiles siguientes
Información por correo postal	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
Información por correo electrónico	Porcentaje de consultas recibidas por correo electrónico respondidas por la misma vía en el plazo de los 2 días hábiles siguientes a su recepción.
Tiempos de resolución de ayudas competencia de la Consejería	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería resueltas en el plazo de 45 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la DG de Migraciones tramitadas en la Consejería, dentro de los 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial y, dentro de los 40 días hábiles, en las ayudas de carácter individual.
Adveración documental	Porcentaje de certificados o adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.



Compromiso	Indicador
Tramitación de quejas y sugerencias	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas

Senegal

Compromiso	Indicador
1.- Información presencial: Atender antes de 45 minutos al 100% de los usuarios que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 45 minutos
2.- Información telefónica: Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas de las 48 horas siguientes
3.- Información por correo postal: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas de forma física.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas
4.- Información por correo electrónico: Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas
5.- Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería: Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación
6.- Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 15 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 15 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas en régimen concurrencial. Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 10 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual
7.- Tiempos de tramitación en materia de Seguridad Social: Tramitar el 100% de las solicitudes de tareas de Seguridad social, incluidas las certificaciones de acreditación de vida, para su envío al órgano competente de la Seguridad Social, dentro de los 3 días hábiles	Porcentaje de solicitudes de trámites de Seguridad social, incluidas las certificaciones de acreditación de vida, debidamente cumplimentadas, enviadas al órgano competente de la Seguridad Social dentro de los 3 días hábiles siguientes a su presentación o comparecencia del interesado



Compromiso	Indicador
siguientes a su presentación o a la comparecencia del interesado.	
8.- Informe para asistencia sanitaria: Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 3 días hábiles	Porcentaje de informes realizados en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud
9.- Adveración documental: Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 3 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa
10.- Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas

Suiza

Compromiso	Indicador
Atender antes 20 minutos al 100 % de los usuarios que demandan atención presencial.	Porcentaje de consultas de carácter presencial contestadas en los tiempos indicados.
Contestar el 100 % de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesaria obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas contestadas en los tiempos señalados.
Responder las consultas por correo postal y por correo electrónico dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	Porcentaje de consultas por correo contestadas en los tiempos señalados.
Resolver el 100 % de las solicitudes de ayudas con documentación completa, competencia de la Consejería, en 40 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas en los plazos señalados.
Tramitar el 100 % de las demás solicitudes de ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 40 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 40 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.	Porcentaje de solicitudes de ayudas, tramitadas a la Dirección General de Migraciones, en los plazos señalados.
Tramitar el 100 % de las demás solicitudes dirigidas a los Organismos y Entidades de la Seguridad Social española y de los países de acreditación en el plazo de 20 días hábiles.	Porcentaje del resto de solicitudes tramitadas en los plazos señalados.



Compromiso	Indicador
Emitir informes de asistencia sanitaria, certificados o adveraciones en el plazo de 15 días hábiles desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de informes de asistencia sanitaria, certificados o adveraciones emitidos y realizados en los plazos señalados.
Revisar y atender el 100 % de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo de 15 días hábiles.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

Uruguay

Compromiso	Indicador
En atención presencial, el tiempo de espera en ser atendido será inferior o igual a 15 minutos en el 90% de los casos y el 10% restante inferior o igual a 20 minutos.	Porcentaje de consultas presenciales respondidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
En atención telefónica el 90% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 10% restante, siempre que dejen sus datos de contacto en el buzón de voz serán contestadas posteriormente dentro de las 24 horas siguientes.	Porcentaje de consultas telefónicas respondidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
Contestación por escrito al 90% de las consultas recibidas por escrito, ya sean entregadas en mano o por correo postal, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas y el 10% restante dentro de los 15 días hábiles.	Porcentaje de consultas por escrito (entregadas en mano, por correo postal o electrónico), respondidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
Responder por escrito las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Responder por escrito las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Resolver las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería en el plazo de 15 días hábiles o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería resueltas en el plazo señalado
Tramitar las solicitudes de subvenciones de competencia de la DG de Migraciones en el plazo de 25 días hábiles o desde el término del plazo de subsanación para las ayudas en régimen de concurrencia, o de 2 días hábiles para aquellas de carácter individual.	Porcentaje de solicitudes de subvenciones competencia de la DG de Migraciones tramitadas en los plazos señalados.
Tramitar las solicitudes de Prestaciones por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra, competencia de la DG de Migraciones, en el mismo momento de presentadas o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de las Prestaciones por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra, competencia de la DG de Migraciones, tramitadas en el plazo señalado.
Emisión en el momento del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España.	Porcentaje de informes emitidos para la asistencia sanitaria emitidos en plazo.
Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en 5 días hábiles como máximo.	Porcentaje de certificados o adveraciones para el certificado de emigrante retornado emitidos en plazo.
Responder las quejas y sugerencias antes de los 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

Venezuela

Compromiso	Indicador
1. Atender y contestar las consultas telefónicas presenciales y por correo ordinario dentro de los siguientes tiempos:	



Compromiso	Indicador
- Telefónica: En las 24 horas siguientes, las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.	- Porcentajes de consultas telefónicas contestadas antes de los tiempos señalados.
- Presenciales: Antes de 20 minutos.	- Porcentajes de consultas, presenciales contestadas antes de los tiempos señalados.
- Por correo: En 5 días hábiles	- Porcentaje de consultas por correo contestadas antes de los tiempos señalados.
2. Resolver las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería en 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería resueltas en el plazo fijado en los compromisos de calidad.
3. Tramitar las ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia, o de la fecha de presentación de estas, si aquellas fueran de carácter individual.	- Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de Migraciones en el plazo señalado.
4. Tramitar, en el ámbito de la Consejería, las solicitudes y renovaciones de las pensiones asistenciales en 20 días hábiles.	- Porcentaje de pensiones asistenciales tramitadas en el ámbito de la Consejería en el plazo señalado.
5. Tramitar la emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 5 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	- Porcentaje de emisión de certificados o adveraciones para la obtención del certificado de emigrante retornado.
6. Tramitar los certificados de comparecencia de los pensionistas contributivos en el plazo de 5 días hábiles.	- Porcentaje de emisión de certificados
7. Contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 20 días hábiles.	- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.