# Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social Canadá es un órgano técnico de la Embajada de España.

Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre.

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Canadá en temas relacionados con el entorno sociolaboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.

Asimismo, tiene funciones de apoyo al Jefe o Jefa de la Misión Diplomática, de información a la Administración Española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación, y de relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La Consejería también gestiona los programas de ayudas de la Dirección General de Migraciones.

Con el fin de conseguir una mejor prestación de los servicios que se facilitan en esta Consejería a través de consultas presenciales, telefónicas o electrónicas, ponemos a disposición de la ciudadanía la Carta de Servicios, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores establecidos en la Carta y que constituye un auténtico compromiso de calidad.

# Plano de situación

## Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Canadá

**Dirección:** 74 Stanley Av., Ottawa, Ontario, K1 M 1 P4
**Teléfonos:** + 16137427077/ + 13435531984
**Correo:** canada@mites.gob.es

**Horario de atención al público:** lunes a viernes de 9:00 a 13.30 (sin necesidad de cita previa); de 13.30 a 16:00 (previa cita)

**Redes Sociales:**

**Facebook:** https://www.facebook.com/people/Consejeria- de-Trabajo-en-Canada/100064633818414

**Twitter:** https://twitter.com/CtramissEspCan

**La versión íntegra de esta Carta está disponible en la página Web:**
https://www.mites.gob.es/canada

NIPO: 117-23-001-6

EMBAJADA DE ESPAÑA
CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

# CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN CANADÁ

## Carta de Servicios 2022-2025

Calidad Administración Pública

## Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Canadá son:

- Atención a los españoles residentes en Canadá.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.
- Gestión de ayudas económicas para sufragar gastos extraordinarios.
- Gestión de prestaciones para "Niños de la guerra".
- Gestión de ayudas a entidades y asociaciones de españoles.
- Asesoramiento en materia de retorno.
- Atención a los españoles que quieren emigrar a Canadá.
- Mantenimiento de orientaciones actualizadas vía web.
- Información personalizada vía teléfono, correo electrónico, correo ordinario, fax o presencial.
- Fomento de acciones pa ra facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo.
- Actuaciones en materia de Seguridad Social.
- Seguimiento del cumplimiento del Convenio Bilateral Hispano-Canadiense de Seguridad Social.
- Información y trámites sobre pensiones contributivas, periodos de cotización, subsidio de desempleo a retornados, convenios especiales, asistencia sanitaria, etc.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.

## Compromisos de calidad

- Atender y contestar el 100% las consultas dentro de los siguientes tiempos:
  - Telefónicas: en un tiempo de 48 horas siguientes, cuando no se pueda dar respuesta inmediata.
  - Presenciales: antes de 15 minutos.
  - Por correo postal o electrónico: en 5 días hábiles.
- Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, con documentación completa, en el plazo de 20 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 ayudas Competencia de la Dirección General de Migraciones 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 12 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- Tramitar el 100% de las solicitudes de prestaciones y otras gestiones ante la Seguridad Social en un 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.
- Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 5 días hábiles.
- Emisión de adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado y otros certificados solicitados por particulares en el plazo de 3 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo de 5 días hábiles.

## Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de las consultas telefónicas, presenciales o por correo postal o electrónico resueltas dentro de los plazos fijados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- 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 12 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.
- Porcentaje de solicitudes de prestaciones y otras gestiones de seguridad social tramitadas en 12 días hábiles.
- Porcentajes de informes de asistencia sanitaria emitidos en los plazos fijados.
- Porcentaje de adveraciones y otros certificados emitidos en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
- Porcentaje de las quejas contestadas en el plazo señalado.

## Medidas de subsanación por incumplimiento

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

La persona titular de la Consejería dará contestación al usuario, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo, en un plazo no superior a 5 días hábiles.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

## Presentar quejas y sugerencias

Los ciudadanos y las ciudadanas podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal o por el correo electrónico de la Consejería, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

También podrá realizarse a través de la Sede Electrónica del Ministerio: https://www.mites.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm, siendo necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja/sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

## Formas de participación de los usuarios en los servicios

Las personas que se dirijan a esta Consejería podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Directamente, contactando con la Consejería, y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas, sugerencias o quejas (con arreglo a lo indicado en esta Carta).
- A través de sus representantes en los órganos de participación institucional: Consejo de Residentes Españoles (CRE) constituido en Toronto, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Canadá.
- A través de la Embajada o el Consulado.
- Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

## Unidad responsable de la carta

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en la dirección y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.