

## Presentación

La Consejería es la oficina que el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social pone al servicio de la ciudadanía española residente en Canadá, y de sus entidades, asociaciones y centros. Entre otras cosas, informa y asesora sobre cómo acceder a las ayudas de la Secretaría General de Migraciones y recogemos y tramitamos las solicitudes de ayudas presentadas en Canadá.

La Consejería tiene encomendada, igualmente, una misión informativa y asesora, y de tramitación en determinados casos, para que los españoles residentes en Canadá conozcan y ejerzan sus derechos y obligaciones con relación a la Seguridad Social española (especialmente en lo que a la asistencia sanitaria y pensiones se refiere, en este último caso a partir de lo establecido por el Convenio bilateral de Seguridad Social entre España y Canadá), y a su posible retorno a España (especialmente de cara a acceder a la acreditación de "emigrante retornado"). La Consejería también realiza una labor de comunicación institucional, informando puntualmente de la actualidad canadiense en materia sociolaboral y migratoria, y sirviendo de puente de comunicación entre instituciones de los dos países cuando es preciso. Y asimismo orientamos en la medida de nuestras posibilidades, y sin perjuicio de la competencia de las autoridades canadienses de inmigración en la materia, sobre cómo emigrar a Canadá.

### Plano de situación



#### DIRECCIÓN:

74 Stanley Av., Ottawa, Ontario, K1M 1P4  
Telf.- 1 613 742 7077 / Fax.- 1 613 742 7636  
E-mail: canada@mitramiss.es

#### Horario:

Sin cita previa: de 9,00 a 13,30 h. de lunes a viernes.  
Con cita previa: de 13.30 a 16,00 h. de lunes a viernes.

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web de la Consejería:

<http://www.empleo.gob.es/canada>



## CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN CANADÁ

NIPO: 854-19-128-5

Carta de Servicios  
2019-2022

## SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONSEJERÍA

### 1. Atención a los españoles residentes en Canadá:

- › 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.
- › Prestaciones asistenciales para mayores de 65 años sin recursos económicos suficientes.
- › Asesoramiento en materia de retorno.

### 2. 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 para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo.

### 3. 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...

### 4. Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.

### 5. Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 20 días hábiles, desde el fin del plazo de presentación de las solicitudes o subsanación, 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.
2. Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del pazo de subsanación.
3. Tramitar el 100% de las solicitudes de pensiones 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 pazo de subsanación.
4. Tramitar el 100% de los certificados de trabajo y emigración y de los documentos necesarios para suscribir convenios especiales u otros en materia de Seguridad Social en los 3 días há-

biles a partir de la recepción de la solicitud o desde el término del pazo de subsanación.

5. 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.
6. Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 3 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
7. 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.
8. Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo legal de 5 días hábiles.

## INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

1. Porcentaje de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones tramitadas en 20 o 12 días hábiles.
2. Porcentaje de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en 20 días hábiles.
3. Porcentaje de solicitudes de pensiones y renovaciones de pensiones tramitadas en 12 días hábiles.
4. Porcentaje de solicitudes de certificados de trabajo y emigración y de documentos para la suscripción de convenios especiales tramitados en 3 días hábiles.
5. Porcentajes de informes de asistencia sanitaria y adveraciones en los plazos fijados.
6. Porcentaje de consultas telefónicas, electrónicas presenciales o por correo contestadas en los tiempos señalados.
7. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en no más de 5 días hábiles.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, se podrá presentar reclamación ante la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Su titular se pondrá en contacto con el/la interesado/a en un plazo no superior a 5 días hábiles ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal in-

cumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

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

## PARA PRESENTAR QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Consejería en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- › En el Formulario de Quejas y Sugerencias disponible al efecto en la Consejería.
- › Mediante fax a la Consejería.
- › Mediante correo postal a la dirección de la Consejería.
- › Mediante correo electrónico dirigido a [canada@mitramiss.es](mailto:canada@mitramiss.es), siendo necesaria la firma electrónica del interesado.
- › Por medios electrónicos, a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, siendo necesario en este caso disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo de 20 días hábiles, a partir del día de la presentación de la queja o 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

- ✗ A través de la participación en:
  - › El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
  - › El Consejo de Residentes Españoles.
- ✗ Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de la expresión de sus opiniones en encuestas sobre la prestación de servicios.
- ✗ A través de las relaciones con las asociaciones y centros de españoles.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en las direcciones y teléfonos indicados anteriormente.