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

Carta de Servicios
2022-2025

CONSEJERIA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN ECUADOR

EMBAJADA DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado
https://cpage.mpr.gob.es

© Ministerio de Trabajo y Economía Social
NIPO: 117-22-033-8

CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ÍNDICE

1. Presentación

2. Datos identificativos y fines

3. Servicios prestados por la Consejería

4. Derechos de la ciudadanía

5. Formas de participación de los usuarios en los servicios

6. Presentación de quejas y sugerencias

7. Compromisos de calidad

8. Sistemas de aseguramiento de la calidad, la protección medioambiental y la seguridad laboral

9. Indicadores de cumplimiento

10. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos

11. Medidas para asegurar la igualdad de género, atender a la diversidad y mejorar el acceso a los servicios

12. Unidad responsable de la Carta

13. Normativa

14. Direcciones de contacto y datos útiles

1. Presentación

Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual la Administración Pública informa a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación. El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio (BOE del 3 de septiembre), por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, regula las cartas de servicios como factores de mejora en respuesta a las necesidades de la sociedad en general y de la ciudadanía en particular.

En estos documentos, las diferentes unidades administrativas manifiestan públicamente sus compromisos en la gestión de los servicios que prestan de acuerdo con los principios de transparencia y responsabilidad, facilitando la participación y la información de los ciudadanos y las ciudadanas.

Las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en los términos establecidos en el Real Decreto 1052/2015 de 20 de noviembre, modificado por la disposición final segunda del RD 499/2020, de 28 de abril, 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, son órganos técnicos especializados de las Misiones Diplomáticas y de las Representaciones Permanentes del Reino de España, para el desarrollo de las funciones que, en el marco de las competencias de los Ministerios de Trabajo y Economía Social y de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, les encomienda la Ley 2/2014, de 25 de marzo, de la Acción y del Servicio Exterior del Estado y este Real Decreto.

2. Datos identificativos y fines

La Consejería depende orgánicamente de la Subsecretaría de Trabajo y Economía Social, a través de la Secretaría General Técnica, y mantiene una dependencia jerárquica del Embajador de España en Ecuador.

Desde el punto de vista funcional, depende conjuntamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, en el ámbito de sus respectivas competencias.

En el marco de lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de la citada Ley 2/2014, la Acción Exterior en materia de empleo y seguridad social se orientará al desarrollo de actuaciones relacionadas con el empleo, las relaciones laborales y el sistema de seguridad social que favorezcan los intercambios, la cooperación y la información en estas materias, así como la atención de los trabajadores españoles y de las empresas españolas en el exterior. En materia de emigración velará especialmente por la salvaguardia de los derechos económicos y sociales de los trabajadores españoles en el extranjero y orientará su política para facilitar su retorno. En materia de inmigración se orientará a la ordenación de los flujos migratorios hacia España y a reforzar la lucha contra la inmigración irregular.

Son funciones de la Consejería, entre otras, asistir a los ciudadanos y ciudadanas residentes españoles en cualquier problema socio-laboral que les afecte; orientarles y, en su caso, ayudarles en la tramitación de prestaciones y pensiones de la Seguridad Social, en defensa de sus derechos; difundir y gestionar las pensiones asistenciales en el extranjero y los programas de ayudas específicos y subvenciones en su favor; orientar sobre los trámites previos y posteriores al retorno y su inserción en el mercado laboral español, y apoyar la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.

Además, la Consejería fomentará acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.

Igualmente, son funciones de la Consejería las relativas a la información a la Administración española sobre la situación socio-laboral en los países de acreditación y a las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social de estos países.

3. Servicios prestados por la Consejería

3.1 Información a la ciudadanía española residente

- Información en materia laboral, de fiscalidad relacionada con el salario, de seguridad social y de asuntos sociales.
- Información sobre temas educativos y de formación profesional en España y Ecuador, en la medida en que dicha información tenga relación con las funciones propias de la Consejería en materia Laboral o de Seguridad Social o esté orientada al retorno.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información sobre el marco laboral en España y Ecuador para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados, independientemente de su nacionalidad.
- Información sobre violencia de género. La Consejería, en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género, facilitará información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género y a sus familias, para que tengan conocimiento de sus derechos y de los recursos disponibles en el país de residencia.
- Asímismo, facilitará información para el retorno de las españolas residentes en el exterior y, en su caso, sus hijos e hijas, víctimas de situaciones de violencia de género, sin perjuicio de las funciones que en materia de protección y asistencia consular, así como de repatriación, corresponden a los Consulados.
- Se facilitará información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

3.2 Asociaciones, federaciones, confederaciones y Consejos de Residentes

- Relación de cooperación e intercambio permanente con estas Instituciones.
- Difusión de convocatorias y asesoramiento acerca de los requisitos para la presentación en tiempo y forma de las subvenciones destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados, así como para su justificación.
- Participación en encuentros y actos organizados por las entidades o promovidos por la Consejería.
- Elaboración y distribución de documentación o publicaciones ecuatorianas y españolas, de interés para nuestros/as emigrantes.

3.3 Gestión de ayudas económicas

- Ayudas asistenciales de carácter extraordinario destinadas a paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles y las españolas en el exterior y de los familiares a su cargo, así como sufragar los gastos extraordinarios derivados del hecho de la emigración cuando se acredite insuficiencia de recursos.
- Programas de actuación de la Dirección General de Migraciones a favor de la ciudadanía española en el exterior y retornada:

  - **PROGRAMA DE MAYORES Y DEPENDIENTES**

    Ayudas para actividades asistenciales y de atención a mayores y dependientes, para actividades de entidades dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las personas mayores y/o dependientes así como a favorecer la acogida e integración de españoles y españolas mayores retornados que no pertenezcan a la población activa, mediante el apoyo a la creación o mantenimiento de residencias de acogida.

  - **PROGRAMA DE ASOCIACIONES**

    Ayudas destinadas a contribuir a la financiación de los gastos de funcionamiento de las Federaciones, Asociaciones y Centros de españoles y españolas en el exterior que desarrollen una labor asistencial o de promoción sociocultural.

  - **PROGRAMA DE CENTROS**

    Ayudas destinadas a sufragar los gastos de obra nueva, rehabilitación, adaptación y equipamiento de los centros e instalaciones de las entidades radicadas en el exterior, cuya finalidad sea la asistencia social, sanitaria y sociocultural en favor de la ciudadanía española del exterior, incluidos centros sociales, centros de día, residencias de mayores e instituciones de acogida.

  - **PROGRAMA DE PROYECTOS E INVESTIGACIÓN**

    Ayudas a entidades y particulares para actividades dirigidas a fomentar la realización de estudios de investigación dirigidos al conocimiento histórico o actual de la situación de la ciudadanía española en el exterior y de los retornados, o a posibilitar la ejecución de proyectos concretos cuya finalidad sea la de mejorar la situación de los españoles y las españolas en el exterior y los retornados.

  - **PROGRAMA DE COMUNICACIÓN**

    Acciones en el ámbito de la comunicación dirigida a la ciudadanía española en el exterior a través de medios escritos y audiovisuales (prensa, radio, cine, televisión e Internet). Acciones referidas a la distribución de publicaciones periódicas especializadas de prensa escrita entre los centros y asociaciones en el exterior.

- **PROGRAMA DE JÓVENES**

  Actuaciones para la integración social y laboral de las y los jóvenes, entre ellas, las de información, orientación profesional y asesoramiento en el exterior sobre empleo y emprendimiento. Programas de formación, prácticas en empresas, de especialización profesional y de emprendimiento, que permitan la incorporación en el mercado laboral del país de residencia y Programas de perfeccionamiento de lengua extranjera en el país de residencia. Programas que faciliten el retorno, así como la participación en proyectos emprendedores en España.

Más información en el Portal de la Ciudadanía Española en el Exterior

3.4 Otras actuaciones en favor de la ciudadanía española en el exterior y retornada

- Gestión de pensiones
  - Certificados de comparecencia para el mantenimiento de las pensiones contributivas de la Seguridad Social.
- Seguridad Social
  - Actuaciones y gestiones a favor de la emigración ante las entidades gestoras de la Seguridad Social españolas y ecuatorianas en relación con la aplicación de los Convenios bilaterales en materia de Seguridad Social o del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social (CMISS) en materia de Seguridad Social, perfeccionando las relaciones bilaterales entre instituciones de SS de las contrapartes.
- Seguimiento del cumplimiento de los Convenios Internacionales y de la normativa aplicable en el ámbito de la Seguridad Social.
  - Asistencia y representación jurídica de las personas beneficiarias de dichos instrumentos internacionales.
- Desempleo
  - Asesoramiento y tramitación de documentación de las prestaciones por desempleo, tanto contributivo como asistencial.
  - Asesoramiento e información sobre posibilidades de reintegrarse en el mercado de trabajo ecuatoriano mediante una cualificación profesional o retorno.
- Retorno
  - Información y asesoramiento a los y las emigrantes que retornen a España sobre los procedimientos y documentación necesaria para el reconocimiento del derecho a prestación por desempleo y su solicitud en España, bien sea en su modalidad de contributiva o asistencial, así como la adveración de la documentación necesaria.

    - Información y asesoramiento sobre los Programas de la Dirección General de Migraciones destinados a población retornada.
    - Información y asesoramiento sobre los trámites de homologación de estudios profesionales para el ejercicio de una profesión en España.
    - Información y asesoramiento sobre el establecimiento por cuenta propia en España.
    - Tramitación de las solicitudes de residencia, asistida o no asistida, para emigrantes mayores que deseen retornar.
- Laboral
    - Información y asesoramiento a la emigración española sobre la legislación laboral ecuatoriana, los procedimientos de recurso en caso de reclamación laboral.
- Fiscal
    - Información y asesoramiento sobre el sistema fiscal en relación con las obligaciones tributarias derivadas del salario.
- Acción Social
    - Ayuda a los y las emigrantes mayores en sus relaciones con las instituciones ecuatorianas.
    - Tramitación de solicitudes de residencias asistidas o no asistidas en España para personas mayores que deseen retornar.
- Emigración
    - Información a requerimiento a personas españolas interesadas en una estancia de trabajo o estudios en Ecuador.
    - Información a las empresas sobre la contratación individual o colectiva (trabajadores/as temporeros) de personas españolas para trabajar en Ecuador.
    - Información a las empresas sobre los trámites para la realización en España de un contrato de obra adjudicada.
- Inclusión social
    - Información sobre la posibilidad y requisitos para acceder a la prestación del Ingreso Mínimo Vital.
- Atención a extranjeros/as que desean emigrar a España
    - Información sobre la situación del empleo en España y sobre el procedimiento legal existente para el acceso de los mismos al mercado de trabajo español.
    - Información sobre los requisitos para la homologación de titulaciones de profesiones regladas y no regladas que permitan el ejercicio de las mismas en España.
    - Información a personas extranjeras que sean pensionistas y que deseen trasladar su residencia a España.

4. Derechos de la ciudadanía

De conformidad con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre (BOE del 2 de octubre), del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos y ciudadanas que acudan a las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social tienen, entre otros, derecho a:

- Ser informados en materias de su interés que sean competencia de la Consejería, de manera presencial, telefónica y telemática.
- Recibir una atención directa y personalizada, así como ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las Administraciones Públicas en el ámbito socio-laboral.
- Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; los actos de trámite dictados, y acceder y obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
- Obtener información y orientación real, veraz y pública acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, las actuaciones o las solicitudes que se propongan realizar.
- Obtener la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas y todos los demás derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la mencionada Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Asimismo, los ciudadanos y ciudadanas gozarán de los derechos relacionados con la utilización de medios electrónicos o con la obtención de información en sus relaciones con las Administraciones Públicas que determina la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5. 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, personalmente, por teléfono o por correo electrónico, poniendo en su conocimiento sus opiniones, iniciativas sugerencias y quejas.
  Las quejas o sugerencias han de plantearse 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 Quito, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Ecuador.
- A través de la Embajada o el Consulado.
- Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

6. Presentación de quejas y sugerencias

Cumpliendo con la regulación sobre quejas y sugerencias, contenida en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, los ciudadanos y ciudadanas pueden ejercer su derecho presentando su sugerencia o queja a través del formulario oficial.

Dicho formulario puede solicitarlo en la sede de la Consejería o descargarlo a través del siguiente enlace:

https://www.mites.gob.es/es/contacto_ministerio/quejasysugerencias/quejas.htm

Los canales de recepción de las sugerencias y quejas pueden ser:

- Presencial: en nuestras oficinas de la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en Av. República de El Salvador E35-204 y C/ Suecia, Edificio Delta 890, 5º Piso. Ciudad Quito, Provincia Pichincha – Ecuador. Código postal: 170505 (ver *apartado 14. Direcciones de contacto y datos útiles*).

- Por correo postal: dirigido a la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Ecuador (ver *apartado 14. Direcciones de contacto y datos útiles*).

- Por medios electrónicos:

  - Al buzón de correo de la Consejería: ecuador@mites.gob.es
    Debe ir firmado electrónicamente por el interesado.

  - A través de la Sede Electrónica de los Servicios Centrales del Ministerio de Trabajo y Economía Social, siendo necesario disponer de certificado digital:

    https://www.mites.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm.

La Consejería, en el plazo de 20 días hábiles, contados 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.

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.

7. Compromisos de calidad

La relación de servicios detallados en esta carta, siempre que exista constancia de todos los requisitos y datos establecidos, se prestarán por la Consejería conforme a los compromisos de calidad que se exponen a continuación junto a los indicadores utilizados para evaluar su nivel de cumplimiento.

- ✓ **Información presencial:**

  Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.

- ✓ **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.

- ✓ **Información por correo postal:**

  Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.

- ✓ **Información por correo electrónico:**
  Responder en 2 días hábiles vía correo electrónico al menos al 80% de peticiones recibidas, y el 20% restante dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción cuando sea necesario hacer consultas o pedir información.

- ✓ **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.

- ✓ **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 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.

- ✓ **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 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

- ✓ **Adveración documental:**

  Emitir certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.

- ✓ **Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias:**

  Revisar y atender el100% 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.

8. Sistemas de aseguramiento de la calidad, la protección medioambiental y la seguridad laboral

8. 1 Aseguramiento de la calidad del servicio

La Consejería cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad consistente en:

- ✓ La interlocución con las personas que forman parte del Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior y de los Consejos de Residentes Españoles en el caso de que fueran constituidos en los países de demarcación.
- ✓ El contacto con los órganos de dirección de los centros y asociaciones españolas.
- ✓ La potenciación de la relación electrónica, vía Internet, con los centros y asociaciones españolas cuya sede se encuentre alejada de la Consejería, como vía de acercamiento de sus opiniones.
- ✓ La actualización periódica de la información contenida en la página web de la Consejería.
- ✓ El examen trimestral de los indicadores de gestión.
- ✓ Las reuniones periódicas de todo el personal de la Consejería en las que se identifiquen los problemas existentes y se busquen las soluciones más adecuadas, al tiempo que se unifiquen los criterios de actuación.
- ✓ La formación continuada del personal, mediante cursos orientados a la actualización de los sistemas de gestión y del conocimiento de la legislación aplicable, así como de las técnicas de promoción de la calidad e instrumentos para la mejora de los sistemas de trabajo.
- ✓ La coordinación con los órganos centrales de los Ministerios de dependencia funcional, y la cooperación y coordinación con otras Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, al objeto de obtener la acción transversal de las mejores prácticas.
- ✓ La coordinación con otras Consejerías, Agregadurías y Oficinas de la Embajada y, en especial, con los Consulados Generales, Viceconsulados y Consulados Honorarios en Ecuador.
- ✓ El análisis de las quejas y sugerencias recibidas, con la finalidad de revisar los procedimientos y sistemas de gestión, para adaptarlos a las necesidades y expectativas de las personas a quienes estén dirigidos.

8. 2 Protección medioambiental

Medidas de gestión del consumo energético y de generación de residuos aseguran el cumplimiento de los principios de sostenibilidad y respeto al medio ambiente.

Mediante la utilización de sistemas de trabajo electrónicos se consigue igualmente un ahorro económico y de energía, al reducir el volumen de impresiones en papel y almacenar la documentación digitalmente.

8. 3 Prevención de Riesgos laborales

La Consejería asume un compromiso en materia de seguridad e higiene y prevención de Riesgos Laborales, velando por el cumplimiento de la legislación aplicable.

Por otra parte, al estar la Consejería en un edificio compartido, la mayoría de las tareas de prevención recaen en la administración del edificio, acatando todas sus indicaciones en materia de Prevención.

9. Indicadores de cumplimiento

Con el fin de evaluar y, en su caso, corregir el desempeño del personal de esta unidad y el grado de satisfacción de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios, la Consejería dispone de una serie de indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad, que están en función de los compromisos adquiridos y que son los siguientes:

- ✓ **Información presencial:**

  Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.

- ✓ **Información telefónica:**

  Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.

- ✓ **Información por correo postal:**

  Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.

- ✓ **Información por correo electrónico:**

  Porcentaje de consultas contestadas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, o 10 días hábiles cuando sea necesario hacer consultas o pedir información.

- ✓ **Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería:**

  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:**

  • 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 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 completa de las solicitudes, en las ayudas de carácter individual.

- ✓ **Informe para asistencia sanitaria:**

  Porcentaje 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.

- ✓ **Adveración documental:**

  Porcentaje de certificados o adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que ésta esté completa.

- ✓ **Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias:**

  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.

10. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el interesado podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.

Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la Consejería contestará al ciudadano o ciudadana informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen en un plazo no superior a 15 días hábiles.

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

11. Medidas para asegurar la igualdad de género, atender a la diversidad y mejorar el acceso a los servicios

En la Consejería se aplican criterios que se concretan en unas reglas de atención al público y un compromiso ético de actuación.

11.1 Igualdad de género

La Consejería cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.

La Consejería analizará y corregirá, en su caso, las actuaciones y conductas que dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

11.2 Reglas de atención al público

En cada una de las modalidades de atención, el personal de la Consejería se guiará por las siguientes reglas de actuación con la ciudadanía:

- ✓ Se identificarán adecuadamente.
- ✓ Serán receptivos para escuchar a la persona que demanda ayuda o plantea una consulta.
- ✓ Utilizarán un lenguaje claro y comprensible.
- ✓ Tratarán a las personas con respeto, cortesía y amabilidad.
- ✓ Respetarán la confidencialidad y privacidad de la información facilitada por los usuarios y usuarias u obtenida de la Administración.
- ✓ Intentarán resolver la cuestión planteada en el menor tiempo y con el mayor acierto posible, y
- ✓ Preguntarán a la persona atendida si ha obtenido lo que deseaba.

11.3 Compromiso ético de actuación

El personal que presta servicios en la Consejería asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.

Además, en el desarrollo de su trabajo diario velará por que usuarios y usuarias sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima colaboración, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.

Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

11.4 Accesibilidad

La Consejería posibilita la accesibilidad por la adecuación de sus horarios de atención al público, así como por los contenidos de su página web:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/ecuador

Las páginas web del Ministerio de Trabajo y Economía Social cumplen las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 de la WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C) y la norma UNE-139803-2012 nivel AA.

12. Unidad responsable de la Carta

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, responsable de la Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Correo electrónico: ecuador@mites.gob.es

13. Normativa

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Consejería se encuentra en los siguientes textos legales:

13.1 Procedimiento, régimen jurídico y organización administrativa

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- 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
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

13.2 Ciudadanía española en el exterior

- Ley 40/2006, de 14 de diciembre, Estatuto de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- Real Decreto 230/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Consejo General de la Ciudadanía española en el exterior.
- Real Decreto 1960/2009, de 18 de diciembre, por el que se regulan los Consejos de Residentes Españoles en el extranjero.
- Orden AEC/2172/2010, de 13 de julio, por la que se regulan la constitución, elección y funcionamiento de los Consejos de residentes españoles en el exterior.

13.3 Derechos laborales y legislación laboral aplicable

- Texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.
- Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I).

13.4 Prestaciones

- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero, durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil, y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, por el que se regula la prestación por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior y retornados.
- Orden TAS/1967/2005, de 24 de junio, por la que se establecen las disposiciones para el desarrollo y aplicación de la Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados en el extranjero, durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil, y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Resolución de 4 de julio de 2006, de la Dirección General de Emigración, por la que se establece el plazo para la presentación de la fe de vida y declaración de ingresos para los beneficiarios de pensiones asistenciales por ancianidad y de las prestaciones económicas reconocidas a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero, durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Resolución de 8 de abril de 2008, de la Dirección General de Emigración, por la que se desarrolla el procedimiento de determinación de la situación de incapacidad absoluta comprendida en la prestación por razón de necesidad en determinados supuestos.

13.5 Ayudas asistenciales y subvenciones

- Real Decreto 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
- Orden TAS/561/2006, de 24 de febrero, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de ayudas asistenciales correspondientes a los programas de actuación a favor de los emigrantes españoles no residentes en España.
- Orden ESS/1613/2012, de 19 de julio, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y retornados.
- Orden ESS/1650/2013, de 12 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca para 2013 la concesión de subvenciones destinadas al programa de Jóvenes de la Dirección General de Migraciones.

13.6 Asistencia sanitaria

- Resolución de 25 de febrero de 2008, conjunta de la Dirección general de Emigración y de la Dirección general del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se regula el procedimiento para acceder a la asistencia sanitaria para españoles de origen retornados y para pensionistas y trabajadores por cuenta ajena españoles de origen residentes en el exterior que se desplacen temporalmente al territorio nacional.
- Resolución de 6 de abril de 2009, conjunta de la Dirección General de Emigración y del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se modifica la de 25 de febrero de 2008, por la que se regula el procedimiento para acceder a la asistencia sanitaria para españoles de origen retornados y para pensionistas y trabajadores por cuenta ajena españoles de origen residentes en el exterior que se desplacen temporalmente al territorio nacional.
- Decreto 2065/1974, de 30 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Resolución de 10 de febrero de 2014, de la Dirección General de Migraciones, por la que se prorroga el derecho a asistencia sanitaria para todos aquellos beneficiarios de prestación económica por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior que acreditasen esta condición a 31 de diciembre de 2013.

13.7 Seguridad social

- Orden de 27 de enero de 1982, por la que se regula la situación asimilada al alta en el Régimen General de los trabajadores trasladados al extranjero por Empresas Españolas
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.
- Resolución de 4 de marzo de 2014, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece la acreditación de la vivencia de los perceptores de pensiones de la Seguridad Social española, en su modalidad contributiva, residentes en el extranjero, mediante comparecencia ante las Consejerías o Secciones de Empleo y Seguridad Social.
- Convenios Bilaterales de Seguridad Social o Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social (CMISS)
- Orden TAS/2865/2003, de 13 de octubre, por la que se regula el convenio especial en el Sistema de la Seguridad Social.
- Convenio especial ordinario.

- Convenio especial de la Seguridad Social para trabajadores emigrantes y retornados e hijos de estos que trabajen en el extranjero en materia de prestaciones y asistencia sanitaria.
- Convenio especial para funcionarios o empleados de organizaciones internacionales intergubernamentales.

13.8 Inmigración y extranjería

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.
- Plan de Retorno a España.

13.9 Inclusión social

- Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital.

14. Direcciones de contacto y datos útiles

Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

Dirección: Av. República de El Salvador E35-204 y C/ Suecia, Edificio Delta 890, 5º Piso. Ciudad Quito, Provincia Pichincha – Ecuador. Código postal: 170505.

Teléfonos:
(+593) 2 22 49 956
(+593) 2 22 69 974
(+593) 2 29 20 397

Correo: ecuador@mites.gob.es

Página Web: https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/ecuador

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 08:30 a 13:30 horas

Plano de situación:

Medios de acceso y transporte:

Se puede acceder a la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Quito (Ecuador) mediante transporte público:

Buses: Líneas 025, 064, 099, 134, 140, 141, R1, R2, C1, E2, E3, C2.
Metro: parada Iñaquito.
Ecovía: parada Estadio.