

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Chile son:

- Asesoramiento y tramitación de las Pensiones Asistenciales y de la Ley 3/2005 de Niños de la Guerra.
- Gestión y reconocimiento de Ayudas Extraordinarias por razón de necesidad.
- Información y asesoramiento en materia de empleo y Seguridad Social española.
- Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.
- Asesoramiento y trámites en aplicación del Convenio Bilateral de Seguridad Social entre España y Chile.
- Asesoramiento y apoyo a las empresas en la difusión de ofertas de empleo.
- Apoyo a los Centros, Asociaciones e Instituciones de la ciudadanía española en Chile en la tramitación y gestión de los Programas de subvenciones del Ministerio Inclusión, Seguridad Social y Migraciones.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Orientación y apoyo al retorno e integración en el mercado laboral español. Adveración de la documentación necesaria.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Compromisos de calidad

- Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios presenciales.
- Contestar en 24 horas las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
- Responder las consultas por escrito o email dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de estas.
- 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 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 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 15 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- Tramitar las solicitudes de prestaciones asistenciales por ancianidad e incapacidad en el plazo de 7 días hábiles.

- Emitir certificados de asistencia sanitaria para retorno o desplazamiento temporal y certificados de emigrantes retornados en los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.
- Emitir adveraciones para la obtención del certificado de emigrante retornado en el plazo de 7 días hábiles, desde que se disponga la documentación necesaria.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 5 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de certificados emitidos para obtener la asistencia sanitaria por retorno o desplazamiento a España dentro de los 5 días hábiles siguientes a la solicitud.
- Porcentaje de adveraciones realizadas en los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas dentro del plazo de 60 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas, de competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro del plazo de 15 días hábiles.
- Porcentaje de prestaciones asistenciales gestionadas dentro del plazo de 7 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas dentro del plazo de 5 días hábiles de la presentación.

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 de 10 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 Chile, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Chile.
- 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.