

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Cuba, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Las funciones principales de la Consejería están enfocadas a la atención a los residentes españoles en Cuba en cuanto a la tramitación y seguimiento de prestaciones individuales por razón de ancianidad, necesidad e incapacidad, ayudas extraordinarias, tramitación de pensiones contributivas, difusión y gestión de programas de ayudas y orientación sobre el retorno a España.

Así mismo tiene la misión de fomentar las relaciones institucionales con las autoridades e instituciones de trabajo e inmigración locales e informar a la administración Española sobre la situación socio-laboral en Cuba.

Plano de situación



Dirección:

Calle 70 N° 519 e/ Ave. 5ª-B y Ave. 7ª,
Miramar, Playa, 11649
La Habana - Cuba
Tel.: +53 7204 1717
Fax: +53 7204 1716

Correo electrónico: cuba@mitramiss.es

Horario de atención al público:

Lunes a viernes de 9:00 a 14:00h.
Atención presencial y telefónica.

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web de la Consejería
www.mitramiss.gob.es/es/mundo/consejerias/cuba/index.htm



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN CUBA

NIPO: 854-19-132-4

Carta de Servicios 2019-2022



EMBAJADA DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIOS QUE PRESTA LA CONSEJERÍA

Información y orientación a la ciudadanía española residente en Cuba.

Atención a Asociaciones, Federaciones, Centros y Consejo de Residentes Españoles:

Relación de cooperación e intercambio permanente. Difusión de convocatorias y asesoramiento para la presentación de solicitudes de subvenciones destinadas a los programas de actuación de la ciudadanía española en el exterior y los retornados, así como su justificación.

Gestión de ayudas económicas:

X Prestaciones para Personas Mayores:

- › Prestaciones económicas por razón de necesidad de ancianidad e incapacidad.
- › Prestaciones para ciudadanos de origen español desplazados al extranjero durante su minoría de edad, Ley 3/2005 "Niños de la guerra".
- › Gestión de pensiones contributivas concedidas por el INSS para españoles residentes en el extranjero que han cotizado a la Seguridad Social Española.

X Ayudas asistenciales Extraordinarias.

Su objetivo es paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles en el exterior y de los familiares a su cargo.

X Actuaciones en materia de Seguridad Social.

Actuaciones y gestiones en favor de los españoles residentes en el exterior ante las Entidades Gestoras de la Seguridad Social españolas.

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

X Retorno a España:

Atendiendo al derecho a regresar a España, la Consejería informa sobre la documentación precisa para gestionar el Certificado de Emigrante Retornado y el acceso en España a los beneficios que se derivan de dicha condición.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1. Información presencial:** El 100% de los usuarios se atenderán en 60 minutos a partir de su llegada.
- 2. Información telefónica:** Respuesta a las consultas telefónicas que no se puedan atender de modo inmediato, dentro de las 24 horas siguientes a la llamada.

- 3. Información por correo postal y electrónico:** Responder por escrito las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
- 4. Tiempos de resolución de ayudas competencia de la Consejería:** Resolver el 100% de las solicitudes 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 la subsanación.
- 5. Tiempo de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones:** Tramitar el 100% de las solicitudes 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 40 días hábiles a partir de la fecha de presentación, si las mismas fueran de carácter individual.
- 6. 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.
- 7. 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 30 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- 8. Tramitación de quejas y sugerencias:** Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

1. Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal o electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
2. Porcentaje de ayudas competencia de la D.G. de Migraciones tramitadas en la Consejería resueltas dentro de los plazos señalados como compromisos de calidad.
3. Porcentaje de ayudas competencia de la Consejería tramitadas o resueltas dentro de los plazos señalados como compromisos de calidad.
4. Los informes de Asistencia Sanitaria y los Certificados de Adveraciones documentales son emitidos por la Consejería dentro de los plazos señalados.
5. Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas antes de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la Consejería contestará al ciudadano informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen en un plazo no superior a 20 días hábiles.

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 del servicio, de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal a la dirección de la Consejería o por medios electrónicos a cuba@mitramiss.es, para lo que será necesaria la firma electrónica del interesado.

También accediendo a la Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, siendo necesario disponer de certificado digital para el acceso:

http://www.mitramiss.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm

La Consejería, en el plazo de 20 días hábiles, contados a partir del día siguientes al de 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

1. Mediante la participación en los Consejos de Residentes Españoles y Asociaciones y órganos de participación institucional en el ámbito correspondiente.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias.
3. Por medio de opiniones en las encuestas que se realicen.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIO

La Consejería, en la dirección, teléfono y correo electrónico indicados en esta Carta de Servicios.