

Servicios prestados por 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:**
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.
- **Ayudas asistenciales Extraordinarias:**
Cuyo objetivo es paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles en el exterior y de los familiares a su cargo.
- **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.
- **Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.**
- **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.
- **Inclusión social:**
Información sobre la posibilidad y requisitos para acceder a la prestación del Ingreso Mínimo Vital.

Compromisos de calidad

- **Información presencial:**
El 100% de los usuarios se atenderán en 30 minutos a partir de su llegada.
- **Información telefónica:**
Respuesta a las consultas telefónicas que no se puedan atender de modo inmediato, dentro de las 24 horas siguientes a la llamada.
- **Información por correo postal y electrónico:**
Responder por escrito las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles (correo postal) y 5 días hábiles (correo electrónico) siguientes a la recepción de estas.

- **Tiempos de resolución de ayudas competencia de la Consejería:**
Resolver el 100% de las solicitudes en el plazo de 60 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de la subsanación.
- **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 60 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.
- **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 5 días hábiles.
- **Adveración documental:**
Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 30 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- **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

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal o electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de ayudas competencia de la D.G. de Migraciones tramitadas en la Consejería resueltas dentro de los plazos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de ayudas competencia de la Consejería tramitadas o resueltas dentro de los plazos señalados como compromisos de calidad.
- Los informes de Asistencia Sanitaria y los Certificados de Adveraciones documentales son emitidos por la Consejería dentro de los plazos señalados.
- Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas dentro del 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 20 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 La Habana y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Cuba.
- 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.