



## Servicios prestados por la Consejería

### Información a la ciudadanía española residente

- Información en materia laboral y de seguridad social en España y Estados Unidos.
- Información sobre los programas de ayudas; y los requisitos para acceder para residentes y retornados.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información dirigida a las víctimas de violencia de género y sus familias sobre el conocimiento de sus derechos y de los recursos disponibles en el país de residencia, información para su retorno.

### Asociaciones, federaciones, confederaciones y Consejos de Residentes

- Relación de cooperación e intercambio con estas Instituciones.
- Difusión de convocatorias y asesoramiento sobre requisitos para la presentación de las subvenciones de programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados, y su justificación.
- Participación en encuentros y actos organizados por las entidades o promovidos por la Consejería.
- Elaboración y distribución de documentación o publicaciones.

### Gestión de ayudas económicas

- Ayudas asistenciales de carácter extraordinario ante carencia de recursos de los españoles en el exterior y familiares a su cargo.
- Programas de actuación de la Dirección General de Migraciones a favor de la ciudadanía española en el exterior y retornada.

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

- Emigración
  - Tramitación de la acreditación del aseguramiento de asistencia sanitaria en España para españoles de origen residentes en Estados Unidos y Puerto Rico.
- Seguridad Social
  - Información sobre prestaciones de Seguridad Social de ciudadanos que cotizan o han cotizado a la seguridad Social española.
  - Información sobre convenios especiales de la Seguridad Social y otras gestiones de la Seguridad Social.
- Retorno
  - Prestaciones por desempleo: información y asesoramiento a los y las emigrantes que retornen a España, adverbación de la documentación necesaria. Información sobre el establecimiento por cuenta propia en España.
  - Información y asesoramiento sobre los Programas de la Dirección General de Migraciones destinados a población retornada.
- Laboral
  - Información y asesoramiento a la emigración española sobre las características del mercado de trabajo americano.
- Ingreso mínimo vital
  - Información sobre la prestación del Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

## Compromisos de calidad

- Atender antes de 10 minutos al 100% de los usuarios que demandan atención presencial en la sede de la Consejería.
- Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, si no es posible dar respuesta inmediata
- Responder por escrito al 90% de las consultas recibidas por correo postal dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción. El 10% restante se contestarán en 14 días hábiles siguientes a su recepción.
- Responder al 100% de las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los 7 días hábiles.
- Ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes competencia de la Consejería: Resolución de solicitudes en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo su presentación o subsanación.
- Tiempos de tramitación de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones: tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 40 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación en las ayudas en concurrencia, o 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa si son individuales.
- Emisión del informe necesario para la asistencia sanitaria durante el desplazamiento temporal a España, en el plazo de 6 días hábiles desde que se complete la documentación necesaria.
- Emisión de certificados o adverbaciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 10 días hábiles siguientes desde que se complete la documentación necesaria.
- Tramitación de las solicitudes competencia de las entidades gestoras de la Seguridad Social en un plazo de 7 días hábiles.
- Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 14 días hábiles.

## Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas presenciales, telefónicas, por correo postal y electrónico atendidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes resueltas en el plazo establecido.
- Porcentaje de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones tramitadas en el plazo de 40 días hábiles en las ayudas de concurrencia y de 30 días hábiles en las de carácter individual.
- Porcentaje de informes para asistencia sanitaria realizados en el plazo de 6 días hábiles.
- Porcentaje de adverbaciones realizadas en 10 días hábiles.
- Tramitación de las solicitudes competencia de las entidades gestoras de la Seguridad Social en 7 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 14 días hábiles e informe de actuaciones al interesado.

## 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 15 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](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 Estados Unidos y Puerto Rico y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Estados Unidos y Puerto Rico.
- 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 Secretaría General de la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en la dirección y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.