

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Ecuador depende orgánica y funcionalmente de la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, a través de la Secretaría General Técnica y está integrada en la Embajada de España en Ecuador.

Son funciones de la Consejería asistir a los 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 y los programas de ayudas 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.

Por otra parte, informar a la Administración española sobre la situación socio-laboral de Ecuador; fomentar las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social ecuatorianos.

Plano de situación



Dirección de la Consejería:

Calle La Pinta E4-412 y Av. Amazonas
Ciudad Quito-Provincia Pichincha-Ecuador.

Teléfonos:

(+593-2) 22 33 774 / (+593-2) 22 37 077
(+593-2) 25 20 065

Correo electrónico:

ecuador@mitramiss.es

Horario de atención al público:

de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 13:30 p.m.

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web de la Consejería

<http://www.mitramiss.gob.es/es/mundo/consejerias/ecuador/index.htm>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN ECUADOR

NIPO: 854-19-137-1

Carta de Servicios 2019-2022



EMBAJADA DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONSEJERÍA

1. Información a la ciudadanía española sobre:

- › Temas laborales relacionados con pensiones, seguridad social y asuntos sociales.
- › Tramitación de pensiones asistenciales.
- › Ayudas asistenciales extraordinarias.
- › Convenio Bilateral de Seguridad Social entre ambos países.
- › Gestiones a favor de los ciudadanos ante la Seguridad Social española y ecuatoriana.
- › Gestión de documentación para la Asistencia Sanitaria en España.
- › Asistencia sanitaria para quien recibe pensiones asistenciales.
- › Atención a Asociaciones, Centros e Instituciones de la ciudadanía española en Ecuador.
- › Plan de retorno a España y solicitudes.
- › Fomento de acciones para facilitar la búsqueda de empleo en Ecuador.
- › Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.

2. Tramitación y gestión de los Programas de subvenciones a Centros, Asociaciones e Instituciones:

- › Mayores y dependientes; Asociaciones; Centros; Proyectos e investigación; Comunicación; Jóvenes.

3. Otras actuaciones:

- › Certificados de comparecencia para el mantenimiento de las pensiones contributivas de la Seguridad Social.
- › Adveración de documentación para la obtención de la certificación de emigrante retornado.

COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Atender presencialmente en tiempo de espera inferior o igual a 20 minutos al 85% de los usuarios y el 15% restante en un tiempo inferior o igual a 30 minutos.
2. Contestar el 100% de las consultas telefónicas en el acto y dentro de las 24 horas siguientes cuando sea necesario obtener información adicional.
3. Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas por correo postal dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.

4. Responder en dos días hábiles al menos al 80% de las peticiones recibidas por correo electrónico y el 20% restante dentro de 10 días hábiles cuando sea necesaria otra información.
5. Resolver el 100% de las ayudas de competencia de esta Consejería en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente a su presentación o desde el término del plazo de subsanación.
6. Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda, cuya resolución compete a la Dirección General de Migraciones, en el plazo máximo de 30 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes o subsanación, en las ayudas de régimen concurrencial, o de 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si son de carácter individual.
7. Emitir en el plazo de 1 día hábil el informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España.
8. Emitir certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 2 días hábiles desde que se disponga de la documentación necesaria.
9. Contestar el 100% de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

1. Porcentaje de consultas presenciales, telefónicas y por correo postal o electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
2. Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería resueltas antes de 30 días hábiles desde su presentación o plazo de subsanación.
3. Porcentaje de solicitudes de ayuda, competencia de la Dirección General de Migraciones, tramitadas antes de 30 días hábiles en las ayudas de régimen concurrencial o de 10 días si son individuales.
4. Porcentaje de informes para asistencia sanitaria emitidos en 1 día hábil siguiente a recepción de solicitud.
5. Porcentaje de adveraciones emitidas en 2 días hábiles.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta, se 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 15 días hábiles, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

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

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Consejería de forma presencial, por correo postal a la Consejería, a través del correo electrónico de la Consejería (ecuador@mitramiss.es) o a través de la Sede Electrónica de los Servicios Centrales del Ministerio, siendo necesario disponer de certificado digital:

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

La Consejería, en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la 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 CIUDADANOS

- › Contactando con la Consejería.
- › Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- › Consejo de Residentes Españoles (CRE).
- › Centros y Asociaciones de emigrantes españoles en Ecuador.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

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