

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en la Consejería son:

- 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.
 - Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.
- Tramitación y gestión de los Programas de subvenciones a Centros, Asociaciones e Instituciones:
 - Mayores y dependientes; Asociaciones; Centros; Proyectos e investigación; Comunicación; Jóvenes.
- 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

- Atender en tiempo de espera inferior o igual a 20 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demandan atención presencial en la sede de la Consejería.
- Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.
- Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas por correo postal dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.
- Responder en 2 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.

- 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.
- 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 su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si son de carácter individual.
- Emitir el informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
- Emitir certificados o adveraciones para la obtención del certificado de emigrante retornado en el plazo de 2 días hábiles desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Contestar el 100% de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
- Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de éstas por la Unidad.
- Porcentaje de consultas contestadas vía correo electrónico en el plazo de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, o 10 días hábiles cuando sea necesario hacer consultas o pedir información.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, dentro de los 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes o subsanación.
- Porcentaje de solicitudes de ayuda, competencia de la Dirección General de Migraciones, tramitadas antes de 30 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes o subsanación, en las ayudas en régimen concurrencial, o 10 días hábiles si son ayudas individuales.
- Porcentaje de informes necesarios para obtener asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España realizados en el plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de certificados o adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que ésta esté completa.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

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