

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Marruecos son:

- Información y asesoramiento a la ciudadanía española y a las empresas en materia laboral, de seguridad social, de asuntos sociales y de emigración.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género y a sus familias.
- Información sobre pensiones y programas de ayuda en el exterior.
- Cooperación y apoyo permanente a las asociaciones, federaciones, confederaciones y consejos de residentes.
- Gestión de los programas de subvenciones dirigidos a asociaciones y centros de la Dirección General de Migraciones.
- Tramitación de las ayudas asistenciales extraordinarias destinadas a paliar la carencia de recursos y de las solicitudes de Prestación por Razón de Necesidad para españoles y españolas en el exterior.
- Gestión de pensiones, acreditación de vida y tramitación de incidencias ante las instituciones españolas y marroquíes en el marco del Convenio bilateral de Seguridad Social entre España y Marruecos.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Compromisos de calidad

- **Información presencial:** Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.
- **Información telefónica:** 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.
- **Información por correo postal:** Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.
- **Información por correo electrónico:** Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
- **Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería:** Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- **Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones:** Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda en el plazo de 20 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 10 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si 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 10 días hábiles.
- **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 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- **Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias:** Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Indicadores de cumplimiento

- **Información presencial:** Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 15 minutos.
- **Información telefónica:** Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
- **Información por correo postal:** Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
- **Información por correo electrónico:** Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
- **Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería:** Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- **Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones:** Porcentaje de ayudas tramitadas dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes en las ayudas en régimen concurrencial y de 10 días, desde el término del plazo de presentación de las solicitudes en las ayudas individuales.
- **Informe para asistencia sanitaria:** Porcentaje de informes realizados en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- **Adveración documental:** Porcentaje de adveraciones realizadas en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
- **Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias:** Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 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 10 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 la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Marruecos.
- 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.