

## Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social México, con acreditación en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá, es un órgano técnico de la Embajada de España.

Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre.

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en México y el resto de los países de acreditación en temas relacionados con el entorno sociolaboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.

Asimismo, tiene funciones de apoyo al Jefe o Jefa de la Misión Diplomática, de información a la Administración Española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación, y de relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La Consejería también gestiona los programas de ayudas de la Dirección General de Migraciones.

Con el fin de conseguir una mejor prestación de los servicios que se facilitan en esta Consejería a través de consultas presenciales, telefónicas o electrónicas, ponemos a disposición de la ciudadanía la Carta de Servicios, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores establecidos en la Carta y que constituye un auténtico compromiso de calidad.

## Plano de situación



### Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en México

**Dirección:** C/ Galileo, 84 Colonia Polanco

11550 Ciudad de México

**Teléfonos:** 52 80 41 04/05/31 Fax: 52 80 40 86

**Correo:** [mexico@mites.gob.es](mailto:mexico@mites.gob.es)

**Redes Sociales:**

**Twitter:** @ctramiss\_mx

**Horario de atención al público:** Lunes a viernes

De 9:00 a 13:30 h, atención personal

De 13:30 a 15:00 h, vía telefónica

### OFICINA EN COSTA RICA

**Dirección:** Rohrmoser, Carretera Pavas, costado norte del Restaurante Antojitos

Apartado Postal: 2058-1000 San José-Costa Rica.

**Teléfonos:** (+ 506) 2232-70-11 / (+ 506) 2232-75-92

**Fax:** (+ 506) 2231-75-34

**Correo electrónico:** [costarica@mites.gob.es](mailto:costarica@mites.gob.es)

**Redes Sociales:**

**Twitter:** @Oficina\_CR

**Horario de atención al público:**

de 8:30 a 13:30 h. de lunes a viernes

**La versión íntegra de la Carta está disponible en la web:**

<https://www.mites.gob.es/mexico>



## CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN MÉXICO

(Acreditación en Costa Rica,  
El Salvador, Guatemala, Honduras,  
Nicaragua y Panamá)

Carta de Servicios  
2022-2025



## Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en México y el resto de los países de acreditación son:

- Atención a españoles residentes:
  - Gestión de ayudas económicas para:
    - Incapacitados permanentes para el trabajo.
    - Ayudas para gastos extraordinarios, fundamentalmente de tipo médico.
    - Cobertura sanitaria a pensionistas e incapacitados.
  - Prestaciones económicas para mayores de 65 años que carezcan de recursos económicos suficientes, así como de los "Niños de la guerra".

Más información en: <https://ciudadaniaexterior.inclusion.gob.es/>

- Atención a Asociaciones y Centros españoles.
- Actuaciones en materia de Seguridad Social.
- Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Adveración de la documentación necesaria para el Certificado de Emigrante Retornado.
- Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Más información en: <https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Trabajadores/PrestacionesPensionesTrabajadores/65850d68-8d06-4645-bde7-05374ee42ac7>

## Compromisos de calidad

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
  - Telefónicas: en un tiempo máximo de 24 horas, a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, por ser necesario obtener información adicional.
  - Presenciales: atender antes de 20 minutos, el 100% de las mismas, mediante un sistema de cita previa.
  - Por correo postal: responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción
  - Por correo electrónico, Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.

- Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, con documentación completa, en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Tramitar el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones, en el plazo de 30 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 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- 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.
- Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 5 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

## Indicadores de cumplimiento

- Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y/o electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Porcentaje de ayudas tramitadas competencia de la Dirección General de Migraciones, en el plazo de 30 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 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- Porcentaje de informes para Asistencia Sanitaria realizados en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de adveraciones de documentos laborales realizadas en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta 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 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](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) y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior- constituidos en Ciudad de México y Guadalajara, así como Guatemala, El Salvador y Costa Rica.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en el México y el resto de países de acreditación.
- 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.