

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Perú, con acreditación en Bolivia y CAN, 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.

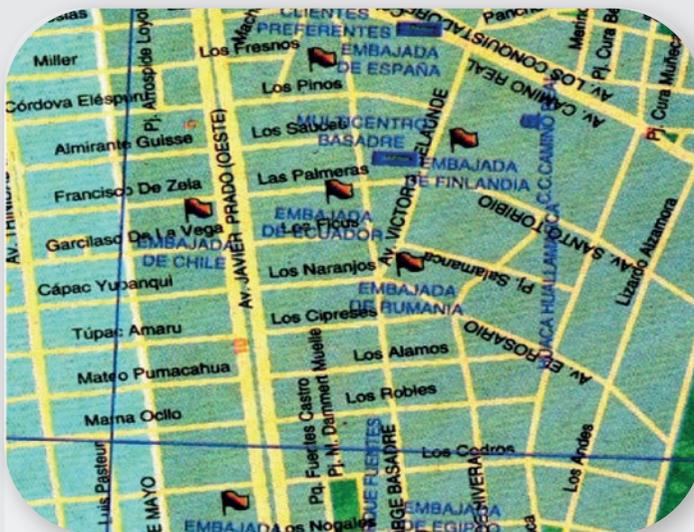
Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Perú y Bolivia en temas relacionados con el entorno socio-laboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas 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 Perú

Dirección: Calle Choquehuanca 1330, San Isidro, Lima, Perú

Teléfono: (+511) 212 1111

Correo: peru@mites.gob.es

Horario de atención al público: 9.00 a 14.00 horas

Oficina en Bolivia

Dirección: Av. Cañoto esq. Calle Perú. Santa Cruz de La Sierra, Bolivia

Teléfono: (00 591)-3-3346500

Horario: De 8.30 a 12.30 horas (cita previa)

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la página Web de la Consejería:

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



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN PERÚ

(Acreditación en Bolivia y CAN)

Carta de Servicios
2022-2025



CONSEJERÍA DE TRABAJO,
MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL

NIPO: 117-23-001-6

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Perú, Bolivia y ante la CAN son:

- Ejercitar la representación institucional ante las autoridades laborales de Perú, Bolivia y CAN.
- Información en materia laboral, de seguridad social, desempleo, migratoria y de asuntos sociales.
- Información sobre los programas de ayudas individuales y colectivas.
- Información y asesoramiento en materia de retorno
- Información sobre el marco laboral en España, Perú y Bolivia.
- Información sobre violencia de género.
- Apoyo a las Asociaciones y Centros españoles en Perú y Bolivia.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social

Compromisos de calidad

- Información presencial: Atender antes de 30 minutos al 100% de las demandas de atención presencial en la sede de la Consejería.
- Información telefónica: Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.
- Información por correo postal: Responder por escrito al 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.
- Información por correo electrónico: Responder por escrito al 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 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Tiempo de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la DGM: 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 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.

- Adveración documental: Tramitación del 100% de las solicitudes de adveración 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.
- Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias: 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

- Porcentaje de consultas de información presencial, telefónicas, correo postal, y por correo electrónico, atendidas en los plazos señalados en los compromisos de calidad.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas en el plazo señalado de 60 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro de los 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen concurrencial.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- Porcentajes de adveraciones documentales resueltas en los plazos establecidos de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas en el plazo de 15 días hábiles.

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 Perú, La Paz y Santa Cruz de la Sierra, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Perú y en Bolivia.
- 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.