

SERVICIOS QUE PRESTA LA CONSEJERÍA

- › Atención e información general a los españoles sobre temas relacionados con la residencia/trabajo, legislación laboral y de Seguridad Social y retorno a España.
- › Realización de trámites y gestiones relacionados con la Seguridad Social española y portuguesa.
- › Tramitación con carácter urgente del Certificado Provisional Sustitutorio de la Tarjeta Sanitaria Europea.
- › Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo.
- › Información a empresas españolas y portuguesas sobre desplazamiento de trabajadores, contratación, despidos, etc y Seguridad Social.
- › Difusión y gestión de los Programas de Subvenciones y Ayudas a favor de los españoles en el exterior del MITRAMISS.

Para más información ver la página web del MITRAMISS:

<http://www.ciudadaniaexterior.mitramiss.gob.es/es/horizontal/actuaciones>

- › Información a las mujeres españolas víctimas de violencia de género en el ámbito de competencias de la Consejería.
- › Difusión y gestión del Programa de Vacaciones para Mayores del IMSERSO.
- › Atención e información general a los extranjeros sobre temas relacionados con la residencia/trabajo, legislación laboral y de Seguridad Social.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos y usuarios que se dirijan a esta Consejería podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- › De los representantes de los ciudadanos españoles residentes en el exterior en los Órganos de Participación Institucional, constituidos en el ámbito correspondiente.
- › Participación a través de las Asociaciones de ciudadanos españoles.
- › Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✗ Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - › **Presenciales:** antes de 30 minutos al 90% de los usuarios y antes de 60 minutos al 10%.
 - › **Telefónicas:** contestar en 3 días hábiles el 70% de las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata y en 7 días hábiles el 30% restante.
 - › **Por correo electrónico:** el 100% en los 7 días hábiles siguientes a su recepción.
 - › **Por correo postal:** el 100% en los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- ✗ Resolver el 100% ayudas competencias de la Consejería en 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes o desde el término del plazo de subsanación.
- ✗ Tramitar el 100% de las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones 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 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- ✗ Tramitación del 100% del Certificado Sustitutorio Provisional de la Tarjeta Sanitaria Europea en el plazo de 3 días hábiles para Asistencia Sanitaria.
- ✗ Adveración documental para la obtención de Certificado de emigrante retornado en el plazo máximo de 3 días para el 100% de las solicitudes desde que se disponga de toda la documentación necesaria.
- ✗ Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 5 días hábiles y el 10% en 10 días hábiles.

INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- ✗ Porcentaje de consultas presenciales, telefónicas o por correo electrónico y postal contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- ✗ Porcentaje de resolución de ayudas competencia de la Consejería antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- ✗ Porcentaje de tramitación de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.

- ✗ Porcentaje de Certificado Sustitutorio Provisional de la Tarjeta Sanitaria Europea tramitados antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- ✗ Porcentaje de adveración documental para la obtención de Certificado de emigrante retornado antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- ✗ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.

La persona Titular de la Consejería contestará al ciudadano informándole de forma detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, los resultados del análisis, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo en un plazo máximo de 30 días hábiles.

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 del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal a la dirección de la Consejería o electrónico (portugal@mitramiss.es), siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado, o a través de la Sede electrónica del MITRAMISS: http://www.mitramiss.gob.es/es/sede_electronica_menu/ en cuyo caso será necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo legal de respuesta 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.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en la dirección y teléfono indicados en el anverso.