



## Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Portugal son:

- 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 de la Dirección General de Migraciones.  
Para más información ver la página web del MITES: [https://www.mites.gob.es/es/guia/texto/guia\\_15/index.htm](https://www.mites.gob.es/es/guia/texto/guia_15/index.htm)
- 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.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

## Compromisos de calidad

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
  - Presenciales: antes de 30 minutos al 95% de los usuarios y antes de 45 minutos al 5%.
  - 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% de ayudas competencia 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 ayudas 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% de solicitudes 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 hábiles 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 cumplimiento

- 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

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 30 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) constituido en Portugal y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Portugal.
- 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.