

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Reino Unido e Irlanda son:

- **Información y Asesoramiento:**
Información a los ciudadanos españoles que residen en el Reino Unido o Irlanda, o a aquellos que quieren trasladarse a uno de estos países, en materias de carácter laboral, seguridad social, migratoria y asuntos sociales, referidas tanto al Reino Unido e Irlanda, como a España.
- **Atención y Gestión:**
 - Tramitación de Ayudas ante Instituciones o Entidades españolas o extranjeras, públicas o privadas.
 - Ayuda a los ciudadanos españoles que residen en el Reino Unido, en sus relaciones con las instituciones británicas o irlandesas, con especial atención a las personas mayores.
- **Seguridad Social:**
Actuaciones y gestiones en favor de los ciudadanos españoles que residen en el Reino Unido ante las Instituciones competentes, tanto españolas como británicas e irlandesas, sobre aplicación del Protocolo de Coordinación de la Seguridad Social entre la UE y el Reino Unido y los Reglamentos Comunitarios.
- **Retorno:**
Información y asesoramiento a los emigrantes españoles que retornan a España, desde el Reino Unido o Irlanda, sobre los procedimientos y documentación necesaria, así como sobre el ingreso mínimo vital y la política estatal de inclusión social.
- **Acción Social:**
 - Ayuda a los emigrantes mayores en sus relaciones con las instituciones británicas.
 - Desarrollo y gestión de los programas de Vacaciones para Mayores y de Termalismo.
- **Emigración:**
Informar a los ciudadanos españoles que residan en Reino Unido o Irlanda que, individualmente o en sus Asociaciones requieran información, asesoramiento o apoyo técnico en los tramites o gestiones sociolaborales.

Compromisos de calidad

- En la información presencial, se atenderá antes de 15 minutos al 100% de los usuarios.
- Contestar el 100% de las consultas telefónicas en los dos días hábiles siguientes, cuando no se pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.
- Responder por escrito el 100% de las consultas postales recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
- Responder el 100% de las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de los mismos.

- Resolver el 100% de las solicitudes de ayuda con documentación completa, de competencia de la Consejería en el plazo máximo de 45 días hábiles a contar desde el día siguiente al de finalización 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 30 días hábiles a partir del fin del plazo de presentación o subsanación, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 40 días hábiles desde la fecha de presentación completa si fueran ayudas de carácter individual.
- Adveración documental: emisión de certificados o diligencias para el retorno a España en el plazo de 2 días hábiles desde que se disponga la documentación necesaria.
- Se contestará el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas en información presencial atendidas antes de 15 minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata que son contestadas dentro de los 2 días hábiles siguientes.
- Porcentaje de consultas realizadas por correo postal que se contestan en el plazo de 5 días hábiles a partir de su recepción.
- Porcentaje de consultas por correo electrónico que se contestan dentro del plazo de 2 días hábiles siguientes a su recepción.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y retornados, competencia de la Consejería resueltas en el plazo máximo de 45 días hábiles.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones tramitadas en el plazo máximo de 30 días hábiles o 40 días hábiles.
- Porcentaje de adveraciones se realizan en el plazo de 2 días hábiles desde la entrega de la solicitud con documentación completa.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 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 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, 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) constituidos en las circunscripciones consulares de Londres, Edimburgo, Manchester e Irlanda, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Reino Unido e Irlanda.
- 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.