

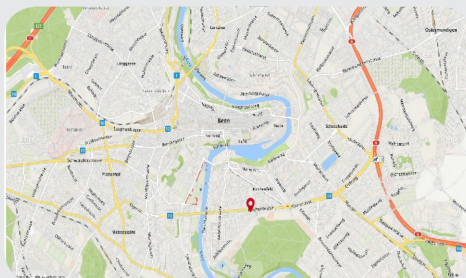
Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Suiza, con acreditación en Austria y Liechtenstein, es una Unidad administrativa, integrada en la Embajada de España con dependencia orgánica y funcional del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Entre sus funciones destacan la información a la Administración española sobre la situación y evolución socio-laboral de los países de acreditación y la promoción de las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social de estos países.

Asimismo figuran entre sus funciones asistir a los españoles que se encuentren o pretendan instalarse en los países de acreditación en cualquier problema socio-laboral que les afecte; orientarles en la búsqueda de un empleo, ayudarles en la tramitación de pensiones de vejez, invalidez y supervivencia de la Seguridad Social, incluidos los sistemas de fondos de pensiones obligatorios o voluntarios; difundir y gestionar los Programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados, así como orientarles sobre el retorno y la colocación en España.

Plano de situación



Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Suiza

Kirchenfeldstrasse 42. 3005 Berna (Suiza)

Tel.: 00/41 31 357 22 57

Fax: 00/41 31 352 15 45

Correo electrónico: suiza@mitramiss.es

Acceso en tranvía:

Números 7 y 8. Parada: "Luisenstrasse"

<https://map.search.ch/Bern,Kirchenfeldstr.42.fr.html>

Horario de atención al público:

De lunes a viernes de 8,30 a 14,00 h.

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

<http://www.mitramiss.gob.es/es/mundo/consejerias/suiza/index.htm>



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN SUIZA

(Acreditación en Austria y Liechtenstein)

Carta de Servicios
2019-2022

NIPO: 854-19-157-5



EMBAJADA DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIOS PRESTADOS

- › Información a la ciudadanía española en Suiza, Austria y Liechtenstein en materia laboral, de fiscalidad relacionada con el salario, seguridad social y asuntos sociales.
- › Información y gestión de programas de ayudas individuales y colectivas para residentes y retornados.
- › Información y asesoramiento en materia de retorno, sobre prestaciones de desempleo y ayudas.
- › Información sobre el marco laboral y derecho de residencia aplicable.
- › Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- › Atención a Centros, Asociaciones y los Consejos de Residentes Españoles.
- › Informaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, la obtención de permisos de trabajo y de residencia y sobre las condiciones de vida y de trabajo en los países de acreditación.
- › Información general a las empresas y a los trabajadores sobre la prestación de servicios y el establecimiento por cuenta propia.
- › Actuaciones y gestiones relacionadas con las pensiones, prestaciones por desempleo y demás prestaciones de la Seguridad Social y el Sistema de la Previsión Profesional (II Pilar).
- › Ayuda en las relaciones con las instituciones sociales, gestión del programa de vacaciones del IMSERSO, tramitación de solicitudes de residencias en España.
- › Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.

NUESTROS COMPROMISOS

- › Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios que demandan atención presencial.
- › Contestar el 100% de las consultas telefónicas en 48 horas cuando no pueda darse respuesta inmediata por requerirse información adicional.
- › Responder las consultas por correo postal en un máximo de 15 días hábiles, y por correo electrónico en un máximo de 15 días hábiles.
- › Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas con documentación completa, competencia de la Consejería, en 40 días hábiles,

biles, 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 40 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 40 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- › Tramitar el 100% de las demás solicitudes, dirigidas a los Organismos y Entidades de la Seguridad Social española y de los países de acreditación, en el plazo de 20 días hábiles.
- › Emitir informes para asistencia sanitaria, certificados o adveraciones en el plazo de 15 días hábiles desde que se disponga de la documentación necesaria.
- › Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas, en un plazo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

Los indicadores se corresponden con los **datos en porcentaje de los compromisos adquiridos** y que son los siguientes:

- › Porcentaje de **consultas de carácter presencial, telefónicas, y por correo**, contestadas en los tiempos señalados.
- › Porcentaje de **solicitudes de ayudas**, competencia de la Consejería, resueltas en los plazos señalados.
- › Porcentaje de **solicitudes de ayudas**, tramitadas a la Dirección General de Migraciones, en los plazos señalados.
- › Porcentaje del **resto de solicitudes** tramitadas en los plazos señalados.
- › Porcentaje de **informes, certificados o adveraciones** emitidos o tramitados en los plazos señalados.
- › Porcentaje de **quejas y sugerencias**, contestadas antes de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO

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

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Consejería informará al ciudadano en un plazo de 15 días hábiles de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

PARA PRESENTAR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas o sugerencias a través del formulario oficial, presencialmente o por correo postal dirigido a la Consejería. Igualmente podrán hacerlo a través del correo electrónico suiza@mitramiss.es, siendo necesario en este caso la firma electrónica del interesado.

Finalmente, también podrán formular sus quejas o sugerencias a través de la sede electrónica del Ministerio (http://www.mitra-miss.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm) siendo necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo de 20 días hábiles, contados a partir del día de la presentación de la queja o sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS

- › Directamente, contactando con la Consejería o mediante la formulación de quejas y sugerencias.
- › A través sus representantes en el Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior, en los Consejos de Residentes Españoles o mediante los Centros y Asociaciones.
- › A través de la Embajada o Consulado o por medio de su participación en actividades informativas o encuestas.

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Secretaría General de la Consejería en la dirección y teléfono indicados en esta Carta de Servicios.

