

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Uruguay son:

- Mantener relaciones de cooperación y ayuda con los Centros, Asociaciones y con el Consejo de Residentes Españoles (CRE).
- Gestión de Prestaciones por Razón de Necesidad (ancianidad e incapacidad).
- Gestión prestaciones económicas para Niños de la Guerra.
- Gestión de ayudas extraordinarias para españoles residentes en el exterior.
- Gestión de asistencia sanitaria para beneficiarios de Prestaciones por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra.
- Gestión en materia de Seguridad Social.
- Gestión en materia de desempleo para emigrantes retornados.
- Gestión de programas de ayudas y subvenciones para Asociaciones, Centros y otras entidades.
- Información en materia de empleo, seguridad social, sanidad, ayudas y demás para el retorno a España.
- Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

Compromisos de calidad

- En atención presencial, el tiempo de espera en ser atendido será inferior o igual a 15 minutos en el 90% de los casos y el 10% restante inferior o igual a 20 minutos.
- En atención telefónica el 90% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 10% restante, siempre que dejen sus datos de contacto en el buzón de voz serán contestadas posteriormente dentro de las 24 horas siguientes.
- Contestación por escrito al 90% de las consultas recibidas por escrito, ya sean entregadas en mano o por correo postal, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas y el 10% restante dentro de los 15 días hábiles.
- Responder por escrito las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
- Resolver las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería en el plazo de 15 días hábiles o desde el término del plazo de subsanación.
- Tramitar las solicitudes de subvenciones de competencia de la DG de Migraciones en el plazo de 25 días hábiles o desde el término del plazo de subsanación para las ayudas en régimen de concurrencia, o de 2 días hábiles para aquellas de carácter individual.

- Tramitar las solicitudes de Prestaciones por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra, competencia de la DG de Migraciones, en el mismo momento de presentadas o desde el término del plazo de subsanación.
- Emisión en el momento del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España.
- Emisión de certificados o averaciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en 5 días hábiles como máximo.
- Responder las quejas y sugerencias antes de los 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas presenciales, telefónicas y por escrito (entregadas en mano, por correo postal o electrónico), respondidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería resueltas en el plazo señalado
- Porcentaje de solicitudes de subvenciones competencia de la DG de Migraciones tramitadas en los plazos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de las Prestaciones por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra, competencia de la DG de Migraciones, tramitadas en el plazo señalado.
- Porcentaje de informes emitidos para la asistencia sanitaria emitidos en plazo.
- Porcentaje de certificados o averaciones para el certificado de emigrante retornado emitidos en plazo.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

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 10 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) y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior– en el caso de que estos fueran constituidos en los países de acreditación (Uruguay y Paraguay).
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Uruguay y Paraguay.
- 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.