

## Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Venezuela, con acreditación en Colombia y República Dominicana, es un órgano técnico de la Embajada de España.

Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre.

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Venezuela en temas relacionados con el entorno sociolaboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.

Asimismo, tiene funciones de apoyo al Jefe o Jefa de la Misión Diplomática, de información a la Administración Española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación, y de relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La Consejería también gestiona los programas de ayudas de la Dirección General de Migraciones.

Con el fin de conseguir una mejor prestación de los servicios que se facilitan en esta Consejería a través de consultas presenciales, telefónicas o electrónicas, ponemos a disposición de la ciudadanía la Carta de Servicios, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores establecidos en la Carta y que constituye un auténtico compromiso de calidad.

## Plano de situación



### Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Venezuela

**Dirección:** Avda. Principal Eugenio Mendoza, con 1ª Transversal.  
Edif. Banco Lara, Piso 1º. Urbanización La Castellana.  
Caracas-Venezuela

**Teléfono:** (0058-212) 319.42.30

**Correo:** [venezuela@mites.gob.es](mailto:venezuela@mites.gob.es)

**Horario de atención al público:** 8:00 h a 12:30 h

#### Oficina en Colombia

**Dirección:** C/94-A Nº 11 A-70. Bogotá-Colombia

**Teléfono:** (0057)- 601.628.39.10 (ext.331)

**Correo:** [colombia@mites.gob.es](mailto:colombia@mites.gob.es)

**Horario de atención al público:** 8:00 h a 12:00 h

#### Oficina en República Dominicana

**Dirección:** Avda. Independencia, N. 1205.

Santo Domingo-República Dominicana.

**Teléfono:** (001)- 809.533.52.57

**Correo:** [republicadominicana@mites.gob.es](mailto:republicadominicana@mites.gob.es)

**Horario de atención al público:** 8:00 h a 12:00 h

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

<https://www.mites.gob.es/venezuela>



CONSEJERÍA DE TRABAJO,  
MIGRACIONES  
Y SEGURIDAD SOCIAL



## CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN VENEZUELA

(Acreditación en Colombia  
y República Dominicana)

Carta de Servicios  
2022-2025



## Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Venezuela, Colombia y República Dominicana son:

- Atención a los españoles residentes en Venezuela, Colombia y República Dominicana:
  - Ayudas para sufragar gastos extraordinarios.
  - Programas de Mayores y Dependientes: Ayudas para actividades asistenciales y de atención a mayores dependientes.
- Atención a Asociaciones y Centros españoles.
  - Ayudas para actividades asistenciales y culturales.
  - Ayudas para iniciativas de comunicación.
  - Ayudas para obras y equipamientos.
  - Ayudas de formación para el empleo.
- Trámite de Prestaciones:
  - Prestaciones por razón de necesidad para mayores de 16 años y menores de 65 años, por incapacidad permanente y absoluta.
  - Prestaciones por razón de necesidad para mayores de 65 años.
  - Prestaciones de "Niños de la Guerra".

Más información en:

<https://ciudadaniaexterior.inclusion.gob.es/>

- Actuaciones en materia de Seguridad Social (Pensiones contributivas, períodos de cotización, Convenios especiales, Fe de vida, Certificado de comparecencia, etc.).
- Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.
- Actuaciones en materia de desempleo para emigrantes retornados.
- 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

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
  - Telefónica: en las 24 horas siguientes, las consultas a las que no se pueda dar atención inmediata.
  - Presenciales: Antes de 20 minutos.
  - Correo postal: 10 días hábiles.
  - Correo electrónico: 5 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería en 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.

- Tramitar las ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en 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 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de éstas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Tramitar la emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 5 días hábiles, desde que se disponga la documentación necesaria.
- Tramitar los certificados de comparecencia de los pensionistas contributivos en el plazo de 5 días hábiles que se disponga la documentación necesaria.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

## Indicadores de cumplimiento

- Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentajes de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería resueltas en el plazo fijado en los compromisos de calidad.
- Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de Migraciones en el plazo señalado.
- Porcentaje de certificados o adveraciones realizadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de certificados de comparecencia realizados antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de Quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado 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 Venezuela y República Dominicana y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Venezuela, Colombia y República Dominicana.
- 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.