

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Venezuela, con acreditación en Colombia y República Dominicana, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Con carácter general apoyará el ejercicio de las funciones correspondientes a los distintos órganos superiores y directivos del Ministerio y en particular desempeña las siguientes funciones:

Institucionales: Prestar asesoramiento, asistencia técnica y colaboración al Jefe de la Misión Diplomática en las áreas de su competencia.

Informativas: Operar como unidad de información periódica o extraordinaria del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social.

Asistenciales: Gestionar las pensiones asistenciales en el extranjero y los programas específicos de atención médico sanitaria a los emigrantes que lo necesiten.

Plano de situación



CONSEJERIA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN VENEZUELA

Avda. Principal Eugenio Mendoza, con 1ª Transversal. Edif. Banco de Lara, Piso 1º. Urbanización La Castellana. Caracas. Venezuela
Tel.: (0058-212) 319 42 30 / Fax: (0058-212) 319 42 42

www.mitramiss.gob.es/venezuela

Correo electrónico: venezuela@mitramiss.es

OFICINA EN COLOMBIA

C/ 94-A. N° 11. A-70, Bogotá D.C. Colombia
Tel.: (00571) 530 56 03 / Fax: (00571) 530 56 02
Correo electrónico: colombia@mitramiss.es

OFICINA EN REPÚBLICA DOMINICANA

Avda. Independencia, N°. 1205, Santo Domingo. República Dominicana
Tel.: (001809) 533 52 57 / Fax: (001809) 533 51 72
Correo electrónico: republicadominicana@mitramiss.es



MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN VENEZUELA

(Acreditación en Colombia y República Dominicana)

NIFO: 854-19-161-4

Carta de Servicios 2019-2022



EMBAJADA DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

SERVICIOS PRESTADOS POR LA CONSEJERÍA

1. 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.

2. 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.

3. Trámite de Prestaciones:

- › Prestaciones por razón de necesidad para mayores de 16 años y menores de 65 años, por incapacidad permanente absoluta.
- › Prestaciones por razón de necesidad para mayores de 65 años.
- › Prestaciones de " Niños de la Guerra".

Más información en:

<http://www.ciudadaniaexterior.mitramiss.gob.es/es/horizonta/actuaciones/index.htm>

4. Actuaciones en materia de Seguridad Social (Pensiones contributivas, períodos de cotización, Convenios especiales, Fe de vida, etc.).

5. Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.

6. Actuaciones en materia de desempleo para emigrantes retornados.

7. Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.

NUESTROS COMPROMISOS

1. 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 respuesta inmediata.
- › Presenciales: Antes de 20 minutos.
- › Por correo: En 10 días hábiles.

2. 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.

3. 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 en las ayudas en régimen de concurrencia, o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.

4. Tramitar la emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 15 días hábiles, desde que se disponga la documentación necesaria.

5. 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.
- › Porcentaje 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 quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado como compromisos de calidad.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta 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 adoptadas para evitarlas en lo sucesivo.

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

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos 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 correo electrónico a venezuela@mitramiss.es, siendo necesaria la firma electrónica del interesado, o por medios electrónicos, a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, siendo necesario, en este último caso, disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo 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

A través de la participación en:

- › El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- › Órganos de participación institucional y Asociaciones de emigrantes.
- › Centros Españoles colaboradores.
- › Reuniones periódicas con los centros españoles y personas relevantes de la colonia.

Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen.

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

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

