

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Brasil son:

- Información en materia laboral, de fiscalidad relacionada con el salario, de seguridad social y de asuntos sociales.
- Información sobre temas educativos y de formación profesional en España y Brasil, en la medida en que dicha información tenga relación con las funciones propias de la Consejería en materia Laboral o de Seguridad Social o esté orientada al retorno.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Difusión de convocatorias y asesoramiento acerca de los requisitos para la presentación en tiempo y forma de las subvenciones destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados.
- Actuaciones y gestiones a favor de la emigración ante las entidades gestoras de la Seguridad Social española y brasileña.
- Seguimiento del cumplimiento de los Convenios Internacionales en el ámbito de la Seguridad Social.
- Información sobre las prestaciones por desempleo españolas.
- Información y asesoramiento a la emigración española sobre la legislación laboral brasileña.
- Información a requerimiento a personas españolas interesadas en una estancia de trabajo o estudios en Brasil.
- Atención a extranjeros que desean emigrar a España.
- Información sobre la posibilidad y requisitos para acceder a la prestación del Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.
- Información a ciudadanos brasileños que sean pensionistas y que deseen trasladar su residencia a España.

Compromisos de calidad

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Presenciales antes de 30 minutos al 80% de los usuarios y antes de 40 minutos al 20% restante.
 - Atender las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata en un 95% en 24 horas y en 48 horas el 5% restante.
 - Por correo postal, el 95% de las consultas contestadas por escrito se realizarán en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción y el 5% que debido a su complejidad o por requerir la intervención de otras unidades serán contestadas en un plazo de 15 días hábiles.
 - Consultas por correo electrónico el 70% de las consultas contestadas se realizarán en 7 días hábiles, el restante 30% en un plazo de 15 días hábiles.

- Tramitar el 100% de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en el plazo de 30 días hábiles 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 ayudas cuya resolución compete a la Dirección General de Migraciones en 20 días hábiles desde el término del plazo de presentación de las solicitudes en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Tramitar el 100% de las solicitudes de Prestación por Razón de Necesidad (PRN), en el ámbito de la Consejería, en un plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente de su presentación o desde el término del plazo de subsanación.
- Emisión informe necesario para obtener asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España: 10 días hábiles.
- Emisión de certificados o adveraciones para la obtención del Certificado de Emigrante Retornado: 10 días hábiles.
- Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 18 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales, correo postal y correo electrónico contestadas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de las solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería resueltas en 30 hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Porcentaje de ayudas tramitadas competencia de Dirección General de Migraciones en régimen de concurrencia competitiva tramitadas en 20 días hábiles.
- Porcentaje de las prestaciones por razón de necesidad, tramitadas en la Consejería, en el plazo de 30 días hábiles.
- Porcentaje de Informes emitidos para obtener la asistencia sanitaria, en caso de retorno o desplazamiento temporal a España, en el plazo 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de la emisión de certificados y adveraciones para la obtención del Certificado de Emigrante Retornado 10 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en 18 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 20 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 Sao Paulo, Rio de Janeiro y Salvador - BA y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Brasil.
- 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.