

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Suiza con acreditación en Austria y Liechtenstein, 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.

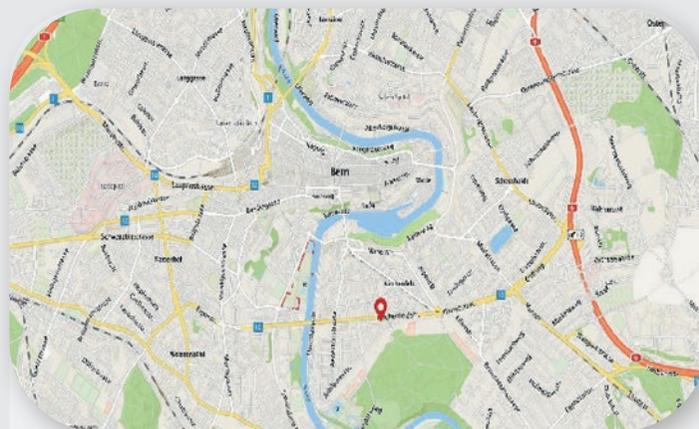
Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Suiza, Austria y Liechtenstein en temas relacionados con el entorno sociolaboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las 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, así como los programas de Termalismo Social y Viajes para mayores.

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 Suiza

Dirección: Kirchenfeldstrasse 42, 3005 Berna (Suiza)

Teléfono: +41 31 357 22 57 / 91 3636871

Correo: suiza@mites.gob.es

Horario de atención al público: Lunes a viernes, de 8,30 a 14 h

Oficina de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Ginebra

Dirección: Avenue Blanc 53, 2º piso – 1202 Ginebra

Teléfono: +41 (0)22 710 93 50

Correo: ginebra@mites.gob.es

Horario de atención al público: Lunes a viernes: de 8,15 a 13,30 h

Oficina de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Zúrich

Dirección: Riedtlistrasse 17 CH-8006 Zurich

Teléfono: +41 (0)44 368 60 90

Correo: zurich@mites.gob.es

Horario de atención al público: Lunes a viernes: de 8,00 a 13,30 h

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

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



CONSEJERÍA DE TRABAJO,
MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN SUIZA

(Acreditación en Austria y Liechtenstein)

Carta de Servicios
2022-2025



Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Suiza, Austria y Liechtenstein son

- Información a la ciudadanía española en Suiza, Austria y Liechtenstein 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 Suiza, Austria y Liechtenstein 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 sobre el marco laboral y derecho de residencia aplicable.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género y a sus familias, para que tengan conocimiento de sus derechos y de los recursos disponibles en el país de residencia.
- Información y gestión de programas de ayudas individuales y colectivas para residentes y retornados.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social
- Atención a Centros, Asociaciones y los Consejos de Residentes Españoles.
- Informaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, la obtención de permisos de residencia y sobre las condiciones de vida y de trabajo en los países de acreditación.
- Información general en materia laboral 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

Compromisos de calidad

- Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios que demandan atención presencial.
- Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.
- Responder las consultas por correo postal y por correo electrónico dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

- Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas con documentación completa, competencia de la Consejería, en 40 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 solicitudes de ayudas, competencia de la Dirección General de Migraciones, en el plazo de 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 de asistencia sanitaria, certificados o adveraciones emitidos o realizados en los plazos señalados
- Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas antes de 15 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 15 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: Consejos de Residentes Españoles (CRE) constituido en Suiza y Austria y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Suiza, Austria y Liechtenstein
- 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.