

PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en Canadá es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, al servicio de la ciudadanía española residente en Canadá y de sus entidades, asociaciones y centros.

Entre sus funciones está informar, asesorar y tramitar las ayudas de la Dirección General de Migraciones.

La Consejería tiene encomendada igualmente una misión informativa, asesora y de tramitación en determinados casos, para que los españoles residentes en Canadá conozcan y ejerzan sus derechos y obligaciones con relación a la Seguridad Social española (especialmente en lo que a la asistencia sanitaria y pensiones se refiere) y a su posible retorno a España.

Además, la Consejería fomentará acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en Canadá.

La Consejería también realiza una labor de comunicación institucional, informando puntualmente de la actualidad canadiense en materia sociolaboral y migratoria, y sirviendo de puente de comunicación entre instituciones de los dos países cuando es preciso.

Asimismo orientamos, en la medida de nuestras posibilidades, y sin perjuicio de la competencia de las autoridades canadienses de inmigración en la materia, sobre cómo emigrar a Canadá.



DIRECCIÓN:

74 Stanley Av., Ottawa, Ontario, K1M 1P4

Tel.- | 613 742 7077

Fax.- | 613 742 7636

E-mail: canada@meyss.es

Horarios de atención al público:
de 8,30 a 16,00 de lunes a viernes

La versión íntegra de esta Carta está disponible
en la Pág. Web:

<http://www.empleo.gob.es/canada>



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERIA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN CANADÁ

*Carta de Servicios
2016-2019*

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

Atención a los españoles residentes en Canadá:

- Gestión de ayudas económicas para sufragar gastos extraordinarios.
- Gestión de prestaciones para “Niños de la guerra”
- Gestión de ayudas a entidades:
- Pensiones asistenciales para mayores de 65 años sin recursos económicos suficientes.
- Asesoramiento en materia de retorno. Adveración de la documentación necesaria.

Atención a los españoles que quieren emigrar a Canadá

- Mantenimiento de orientaciones actualizadas vía web.
- Información personalizada vía teléfono, correo electrónico, correo ordinario o fax.

Actuaciones en materia de Seguridad Social.

- Seguimiento del cumplimiento del Convenio Bilateral Hispano-Canadiense de Seguridad Social.
- Información y trámites sobre pensiones contributivas, periodos de cotización, subsidio de desempleo a retornados, convenios especiales, etc..
- Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.

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

Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.

NUESTROS COMPROMISOS

1. Tramitar el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones en un máximo de 12 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación con su documentación preceptiva.
2. Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas individuales competencia de la Consejería en 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud con su documentación preceptiva.
3. Tramitar el 100% de las solicitudes de pensiones o de renovaciones de pensiones en un plazo máximo de 12 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud con su documentación preceptiva.

4. Tramitar el 100% de los certificados de trabajo y emigración y de los documentos necesarios para suscribir convenios especiales (asistencia sanitaria y trabajadores emigrantes) y de cualquier otro en materia de Seguridad Social dentro de los 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud con su documentación preceptiva.
5. Atender y contestar el 100% las consultas telefónicas (y fax), electrónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónicas (y fax) y electrónicas: en un tiempo de 2 días hábiles
 - Presenciales: antes de 15 minutos.
 - Por correo: en 5 días hábiles.
6. Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 5 días hábiles.

¿CÓMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de ayudas competencia de la Dirección General de Migraciones tramitadas en 12 días hábiles.
2. Porcentaje de ayudas individuales competencia de la Consejería, resueltas en 20 días hábiles.
3. Porcentaje de solicitudes de pensiones y renovaciones de pensiones tramitadas en 12 días hábiles.
4. Porcentaje de solicitudes de certificados de trabajo y emigración y de documentos para la suscripción de convenios especiales tramitados en 3 días hábiles.
5. Porcentaje de consultas telefónicas, electrónicas presenciales o por correo contestadas en los tiempos señalados.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en no más de 5 días hábiles.

¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, se podrá presentar reclamación ante la Consejería de Empleo y Seguridad Social. El titular de la misma se pondrá en contacto con el/la interesado/a en un plazo no superior a 5 días hábiles 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 ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

PARA PRESENTAR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Consejería en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias disponible al efecto en la Consejería.
- Mediante fax a la Consejería.
- Mediante correo postal a la dirección de la Consejería.
- Mediante correo electrónico dirigido a canada@meys.es, siendo necesaria la firma electrónica del interesado.
- Por medios electrónicos, a través de la http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, siendo necesario en este 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 PARTICIPACION DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS

A través de la participación en:

- El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior;
- El Consejo de Residentes Españoles.

Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de la expresión de sus opiniones en encuestas sobre la prestación de servicios.

A través de las relaciones con las asociaciones y centros de españoles.

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en las direcciones y teléfonos indicados anteriormente.