

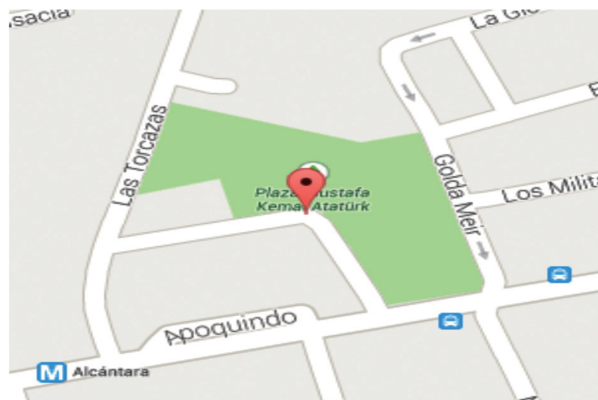
PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en Chile es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Sus funciones principales consisten en orientar a la ciudadanía española residente en Chile en la tramitación y defensa de sus derechos en materia laboral y social, así como en difundir y gestionar los Programas de Ayudas del Estado español a favor de sus emigrantes.

Igualmente, colabora en la canalización de los eventuales flujos migratorios entre España y Chile y facilita información a los particulares que, con este mismo fin, lo soliciten. Además, la Consejería fomentará acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en Chile.

Asimismo, fomenta las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social de Chile.



DIRECCIÓN:

C/ Las Torcazas, 103, oficina 101

Las Condes. Santiago

Teléfono: (56-2) 2263 2590

chile@meys.es

Horarios de atención al público:

lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas

Puede consultar la versión íntegra de esta

Carta en:

<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/chile/consejeria/index.htm>



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERIA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

*Carta de Servicios
2016-2019*



NIPO: 270-16-049-0



¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

- Asesoramiento y tramitación de las Pensiones Asistenciales y de la Ley 3/2005, de Niños de la Guerra.
- Gestión y reconocimiento de Ayudas Extraordinarias por razón de necesidad.
- Información y asesoramiento en materia de empleo y seguridad social española.
- Certificación de comparecencia para la acreditación de vivienda.
- Asesoramiento y trámites en aplicación del Convenio Bilateral de Seguridad Social entre España y Chile.
- Asesoramiento y apoyo a las empresas en la difusión de ofertas de empleo.
- Apoyo a los Centros, Asociaciones e Instituciones de la ciudadanía española en Chile en la tramitación y gestión de los Programas de subvenciones del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Orientación y apoyo al retorno e integración en el mercado laboral español. Adveración de la documentación necesaria.

Más información en <http://www.ciudadaniaexterior.empleo.gob.es/es/index.htm>. Portal de la Ciudadanía Española en el Exterior

NUESTROS COMPROMISOS

- Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios presenciales
- Contestar en 24 horas las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
- Responder por escrito las consultas dentro de los 15 días hábiles después de ser recibidas
- Resolver las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 60 días hábiles.
- Tramitar las solicitudes de ayuda competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 20 días hábiles.

- Tramitar las solicitudes de prestaciones asistenciales por ancianidad e incapacidad en el plazo de 20 días hábiles.
- Contestar las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

¿CÓMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 15 minutos
- Porcentaje de consultas telefónicas contestadas dentro de las 24 horas siguientes
- Porcentaje de consultas contestadas por escrito dentro de los 15 días hábiles
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas dentro del plazo de 60 días hábiles
- Porcentaje de ayudas tramitadas, de competencia de la Dirección General de Migraciones, dentro del plazo de 20 días hábiles
- Porcentaje de prestaciones asistenciales gestionadas dentro del plazo de 20 días hábiles
- Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas dentro del plazo de 15 días hábiles.

¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante el Consejero de Empleo y Seguridad Social, que se pondrá en contacto con él, 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

Se podrán presentar:

- De forma presencial, en el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto
- Mediante correo postal a la dirección de la Consejería
- Mediante correo electrónico dirigido a la Consejería (chile@meyss.es) para lo que es necesario disponer de firma electrónica.
- Por medios electrónicos en http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm. Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, siendo necesario el certificado digital del interesado.

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:

- Consejo General de la Ciudadanía Española.
- Consejo de Residentes Españoles (CRE).
- Centros y Asociaciones de emigrantes españoles en Chile.
- Sus opiniones, quejas y sugerencias.
- Encuestas que periódicamente realizamos.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en la dirección anteriormente indicada.