

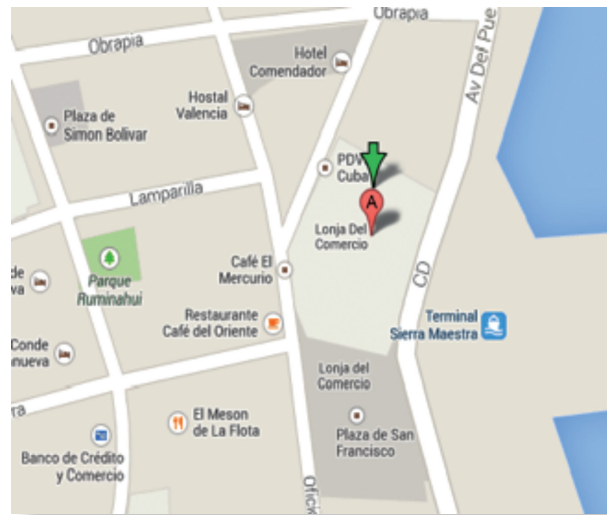
PRESENTACIÓN

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

Las funciones principales de la Consejería están enfocadas a la atención a los residentes españoles en Cuba en cuanto a la tramitación y seguimiento de prestaciones individuales por razón de ancianidad, necesidad e incapacidad, ayudas extraordinarias, tramitación de pensiones contributivas, difusión y gestión de programas de ayudas y orientación sobre el retorno a España.

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

Así mismo tiene la misión de fomentar las relaciones institucionales con las autoridades e instituciones de trabajo e inmigración locales e informar a la Administración española sobre la situación socio-laboral en Cuba.



DIRECCIÓN:

Edificio Lonja del Comercio, oficina 4 E y F
C/ Lamparilla, 2, La Habana Vieja (Cuba)

Teléfono: +53 7 866 90 14

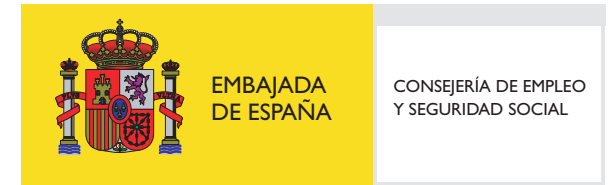
Fax: +53 7 863 60 29

cuba@meyss.es

Horarios de atención al público:
lunes a viernes de 9:00 a 14:00h
atención presencial y telefónica.

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

www.empleo.gob.es/cuba



CONSEJERIA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN CUBA

*Carta de Servicios
2016-2019*

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

Prestaciones para nuestros mayores

- Prestaciones económicas por razón de necesidad de ancianidad e incapacidad.
- Prestaciones para ciudadanos de origen español desplazados al extranjero durante su minoría de edad, Ley 3/2005 "Niños de la guerra".
- Gestión de pensiones contributivas concedidas por el INSS para españoles residentes en el extranjero que han cotizado a la Seguridad Social Española.

Atención a Asociaciones y Centros españoles

Ayudas asistenciales Extraordinarias

Su objetivo es paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles en el exterior y de los familiares a su cargo.

Actuaciones en materia de Seguridad Social

Actuaciones y gestiones en favor de los españoles residentes en el exterior ante las Entidades Gestoras de la Seguridad Social españolas.

Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia

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

Retorno a España

Atendiendo al derecho a regresar a España, la Consejería de Empleo y Seguridad Social informa sobre la documentación precisa para gestionar el Certificado de emigrante Retornado y el acceso en España a los beneficios que se derivan de dicha condición.

NUESTROS COMPROMISOS

1. Información presencial al emigrante: atención personalizada al 100% de los usuarios en la primera hora a partir de su llegada.
2. Información telefónica: responder a las consultas telefónicas que no se puedan atender de modo inmediato dentro de las 24 horas siguientes a la llamada.

3. Información por correo: responder por escrito a las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes de la recepción de las mismas.
4. Ayudas competencia de la D.G. de Migraciones: se tramitarán el 90% de las solicitudes en el plazo de 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual. El 10% restante en 40 días hábiles.
5. Ayudas competencia de la Consejería: resolver el 90% en el plazo de 30 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud. El 10% restante en 40 días hábiles
6. Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

¿CÓMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

1. Porcentaje de consultas en información presencial atendidas en plazo menor a una hora.
2. Porcentaje de consultas telefónicas, a las que no se puede dar respuesta inmediata, contestadas dentro de las 24 horas siguientes.
3. Porcentaje de consultas contestadas por escrito dentro de los 5 días hábiles.
4. Porcentaje de ayudas competencia de la D.G. de Migraciones tramitadas en la Consejería dentro de los plazos señalados.
5. Porcentaje de ayudas competencia de la Consejería resueltas dentro de los plazos señalados.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes 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 la unidad responsable de la misma. El titular de la Consejería 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

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 a la dirección de la Consejería o por medios electrónicos a cuba@meys.es, para lo que será necesaria la firma electrónica del interesado.

También accediendo a http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm. Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. (será necesario 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

1. Mediante la participación en los Consejos de Residentes Españoles y Asociaciones y órganos de participación institucional en el ámbito correspondiente.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias.
3. Por medio de opiniones en las encuestas que se realicen.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Consejería, en la dirección y teléfono indicados en esta carta de servicios.