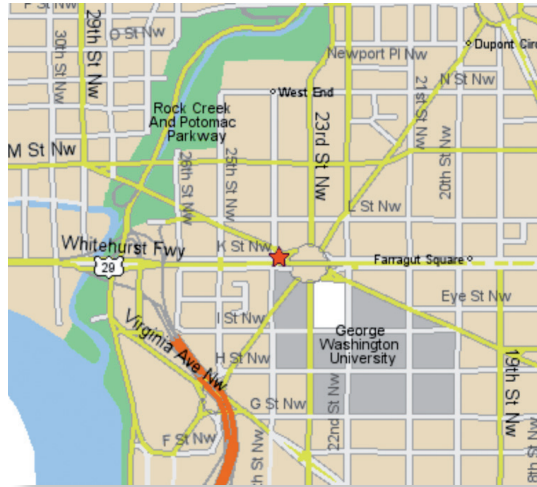


PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en los Estados Unidos y Puerto Rico es una unidad administrativa que se integra en la Embajada de España en Washington, D.C. para prestar diversos servicios y funciones relacionados con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, del cual depende funcionalmente. Nuestro ámbito de actuación se extiende a Estados Unidos y a Puerto Rico. Además, estamos acreditados ante la Organización de Estados Americanos como parte de la Misión Observadora Permanente de España ante este organismo multilateral.

La misión de la Consejería es prestar al ciudadano un servicio eficaz dentro de las labores informativas y asistenciales que tiene encomendadas y, al mismo tiempo desempeñar una tarea de asesoramiento, asistencia técnica, apoyo y colaboración a la Embajada de España en Washington, DC, a la Misión Observadora Permanente de España ante la OEA y al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, colaborando y fortaleciendo las relaciones con las instituciones y autoridades ante las que estamos acreditados.



DIRECCIÓN:

2375 Pennsylvania Ave. NW
Washington, DC 20037
Telf.: I 202 728 2334
Fax: I 202 822 3731

E-mail: estadosunidos@meyss.es

El horario de atención al público de nuestra oficina es de 9 a 14 horas, de lunes a viernes

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

www.empleo.gob.es/eeuu



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL



CONSEJERIA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN LOS ESTADOS UNIDOS Y PUERTO RICO

(Acreditación ante la O.E.A.)

Carta de Servicios 2016-2019

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

Información y gestión:

Informamos, gestionamos y prestamos asistencia a los ciudadanos españoles respecto de las siguientes cuestiones:

- Pensiones de jubilación e incapacidad permanente de los ciudadanos que cotizan o han cotizado a la Seguridad Social española.
- Reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria en España.
- Prestaciones de incapacidad temporal o maternidad de trabajadores en situación de alta en la Seguridad Social española.
- Retorno a España.
- También ofrecemos información sobre las características del mercado de trabajo norteamericano para aquellos españoles que están buscando empleo en Estados Unidos.
- Informamos y asesoramos a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- También informamos a los residentes en Estados Unidos o Puerto Rico que desean trabajar en España sobre las características del mercado de trabajo español.

En relación con los emigrantes españoles que residen en Estados Unidos y Puerto Rico:

- Asistencia sanitaria en España para españoles de origen residentes en Estados Unidos y Puerto Rico.
- Adveración de la documentación para el subsidio por desempleo para emigrantes retornados.
- Prestaciones de Seguridad Social.
- Convenios especiales de la Seguridad Social.
- Informes de vida laboral y otras gestiones de la Seguridad Social.
- Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.
- Prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados al extranjero, durante su minoría de edad, como consecuencia de la Guerra Civil, y que desarrollaron la mayor parte de su vida fuera del territorio nacional.
- Programa de ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes.

Ayudas y subvenciones de la DG de Migraciones para las asociaciones y centros de españoles en el exterior:

www.ciudadaniaexterior.empleo.gob.es/es/horizontal/actuaciones/index.htm

NUESTROS COMPROMISOS

- Atención presencial: el tiempo máximo de espera para ser atendido en nuestra oficina será de 10 minutos.
- Atención telefónica:
 - El 90 % de las llamadas telefónicas efectuadas dentro del horario de atención al público se contestarán de forma inmediata. El 10 % restante en el mismo día o siguiente día hábil.
 - El 100 % de los mensajes dejados en nuestro buzón de voz se contestarán en el mismo día o en el siguiente día hábil.

- Atención mediante correo electrónico, correo postal o fax: el 90 % de las solicitudes de información formuladas por correo electrónico, correo postal o fax se contestarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 15 días hábiles.
- Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España: 5 días hábiles.
- Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados): 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Tramitación de las solicitudes competencia de la Tesorería General de la Seguridad Social o con el Instituto Nacional de la Seguridad Social: 2 días hábiles.
- Ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes: resolver en 30 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de entrada de la solicitud en nuestro registro.
- Ayudas cuya resolución compete a la Dirección General de Migraciones en régimen de concurrencia competitiva: se tramitarán en el plazo máximo de 40 días hábiles, a contar desde la terminación del plazo máximo de presentación de solicitudes.
- Contestar las quejas y sugerencias en 15 días hábiles.

¿CÓMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de ciudadanos con tiempo de espera inferior a 10 minutos.
- Porcentaje de llamadas contestadas dentro del mismo o del siguiente día hábil.
- Porcentaje de solicitudes de información contestadas en los plazos señalados.
- Porcentaje de informes de asistencia sanitaria realizados en los 5 días siguientes a la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de adveraciones realizadas en el plazo señalado.
- Porcentaje de solicitudes cursadas a la TGSS o al INSS en los 2 días hábiles siguientes a la recepción.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas asistenciales extraordinarias resueltas dentro del plazo señalado.
- Porcentaje de solicitudes cuya resolución compete a la Dirección General de Migraciones tramitadas en el plazo señalado.
- Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas en 15 días hábiles.

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:

- 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, o bien mediante correo electrónico a estadosunidos@meys.es, siendo necesaria la firma electrónica del interesado.

- De forma presencial, a través del Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto que también puede descargarse en la página web de la Consejería.
 - Mediante correo postal a la Consejería.
- La Consejería, en el plazo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o 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 prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Directamente, contactando con la Consejería y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas o planteando sus sugerencias o quejas. Tenga en cuenta que las quejas o sugerencias han de plantearse con arreglo a lo indicado en esta Carta.
- A través de sus representantes en los órganos de participación institucional constituidos en Estados Unidos y Puerto Rico.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en el país.
- Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

¿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.

Una vez analizada la reclamación, el titular de la Consejería contestará al ciudadano informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen en un plazo no superior a 20 días hábiles.

No obstante, en ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial de esta Consejería de Empleo y Seguridad Social.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Consejería de Empleo y Seguridad Social, responsable de la Carta de Servicios, será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.