

PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en México, con acreditación en Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Sus funciones principales se refieren a asistir a los residentes españoles en orden a la tramitación de Prestaciones por Razón de Necesidad, Pensiones a los Niños de la Guerra; difundir y gestionar los Programas de ayudas en su favor; orientar sobre el empleo en los países de acreditación y el retorno a España de los emigrantes españoles, así como la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.

Igualmente, facilitar información a la Administración española sobre la situación socio-laboral de los países de acreditación y a las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social de estos países.



CONSEJERÍA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

C/ Galileo, 84. Colonia Polanco.
11550 Ciudad de México
Tlf: 52 80 41 04/05/31 / Fax: 52 80 40 86
Correo electrónico: mexico@meyss.es
Horario: lunes a viernes
De 8:00 a 13:30 hrs. atención personal
De 13:30 a 15:30 hrs. Vía telefónica

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web:
<http://www.empleo.gob.es/es/mundo/consejerias/mexico/consejeria/index.htm>

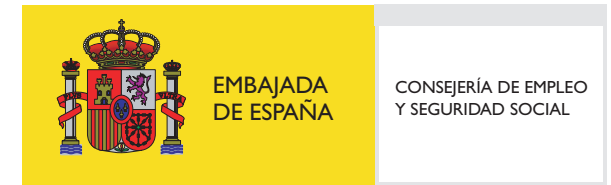
Ministerio de Empleo y Seguridad Social: La Consejería en México

OFICINA EN COSTA RICA

Rohrmoser, Carretera Pavas,
costado norte del Restaurante Antojitos
Apartado Postal: 2058-1000 San José-Costa Rica.
Teléfonos: (+ 506) 2232-70-11 / (+ 506) 2232-75-92
Fax: (+ 506) 2231-75-34

Correo electrónico: costarica@meyss.es

Horario de atención al público
de 8,30 a 13,30 hrs. de lunes a viernes



CONSEJERIA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN MÉXICO

(Acreditación en Costa Rica, Cuba, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá)

Carta de Servicios 2016-2019

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

Atención a los españoles residentes:

- Gestión de ayudas económicas para:
 - Incapacitados permanentes para el trabajo.
 - Ayudas para gastos extraordinarios, fundamentalmente de tipo médico.
 - Cobertura sanitaria a pensionistas e incapacitados.
- Prestaciones económicas para mayores de 65 años que carezcan de recursos económicos suficientes, así como de los "Niños de Guerra".

Más información en:

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

Atención a Asociaciones y Centros españoles.

Actuaciones en materia de Seguridad Social.

Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.

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

Adveración de la documentación necesaria para el Certificado de Emigrante Retornado.

Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.

NUESTROS COMPROMISOS. INDICADORES DE CALIDAD

- Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 30 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud.
- Tramitar el 100% de las ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en 30 días hábiles, a partir del término de 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.
- Tramitar el 100% de las pensiones asistenciales, competencia de la Dirección General de Migraciones, en 30 días hábiles siguientes a la entrada de las solicitudes.

- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónicas, en un tiempo máximo de 24 horas, a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
 - Presenciales, atender antes de 20 minutos, el 100% de las mismas, mediante un sistema de cita previa.
 - Por correo, en 5 días hábiles.
- Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

¿COMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 30 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de Migraciones antes de 30 días hábiles.
- Porcentaje de pensiones asistenciales tramitadas a la Dirección General de Migraciones antes de 30 días hábiles.
- Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales o por correo contestadas antes de los tiempos señalados.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta 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 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 través de 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, o a través del correo electrónico de la Consejería (mexico@meys.es), siendo necesaria la firma electrónica del interesado.

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

- A través de la participación en:
 - Los Consejos de Residentes Españoles.
 - Asociaciones y órganos de participación institucional en el ámbito correspondiente.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen.

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Secretaría General de la Consejería, en la dirección y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.

