

PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social de Uruguay con acreditación en Paraguay, es un órgano técnico integrado en la Embajada de España, con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Sus funciones principales se refieren a prestar un servicio de calidad a los residentes españoles, en cuanto a la tramitación de prestaciones económicas por razón de necesidad de ancianidad e incapacidad y niños de la guerra. Difundir y gestionar los Programas de Ayudas económicas en su favor, orientar sobre el empleo y el retorno a España de los emigrantes españoles y la canalización de los flujos migratorios extranjeros.

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

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



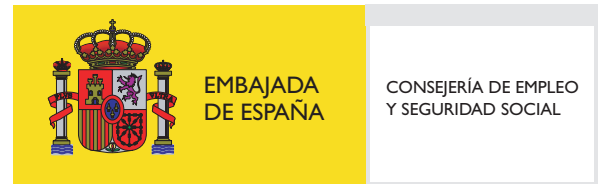
DIRECCIÓN DE LA CONSEJERÍA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN URUGUAY:

Avda. Dr. Francisco Soca 1462
Teléf.: (+598) 27078420 / 27090664 / 27094091
Fax: (+598) 27071589

Correo electrónico: uruguay@meyss.es
Correo electrónico: paraguay@meyss.es

Horarios de atención al público: de lunes a viernes de 08:30 a 13:30

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



CONSEJERÍA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN URUGUAY

(Acreditación en Paraguay)

Carta de Servicios 2016-2019

¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

- Mantener relaciones de cooperación y ayuda con los Centros, Asociaciones y Consejo de Residentes.
- Gestión de prestaciones económicas por razón de necesidad e incapacidad.
- Gestión prestaciones económicas para Niños de la Guerra
- Gestión de ayudas por gastos extraordinarios derivados del hecho de la inmigración.
- Gestión de asistencia sanitaria para beneficiarios de las prestaciones por razón de necesidad y niños de la guerra.
- Gestiones en materia de Seguridad Social.
- Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.
- Gestiones en materia de desempleo para emigrantes retornados. Adveración de la documentación necesaria para el Certificado de Emigrante Retornado.
- Gestión de programas de subvenciones y ayudas destinados a españoles en el exterior.
- Información en materia de empleo y seguridad social y asuntos sociales, programas de ayudas y de retorno a España.
- Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Información a los extranjeros que desean emigrar a España.

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

UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

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

NUESTROS COMPROMISOS

- En atención presencial, el tiempo de espera en ser atendido será inferior o igual a 15 minutos en el 90% de los casos y el 10% restante inferior o igual a 20 minutos.
- En atención telefónica el 90% de las llamadas recibidas dentro del horario establecido. El 10% restante, siempre que dejen sus datos de contacto en el buzón de voz serán contestadas posteriormente dentro de las 24 horas siguientes.
- Contestación por escrito al 90% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas y el 10% restante dentro de los 15 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería en el plazo de 15 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud.
- Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones competencia de la DG de Migraciones en el plazo de 20 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.
- Tramitar las solicitudes y renovaciones de las prestaciones económicas por razón de necesidad de ancianidad e incapacidad y Niños de la Guerra, competencia de la DG de Migraciones, en un tiempo inferior o igual a 2 días hábiles.
- Contestación de las quejas y sugerencias en un plazo inferior o igual a los 15 días hábiles.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS

La Consejería fomenta la participación y colaboración de los ciudadanos a través de los siguientes medios:

- Mediante los representantes de los emigrantes españoles en los Consejos de Residentes Españoles (CRE).
- Mediante la presentación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta.
- Recogiendo sus opiniones en las encuestas que se realicen anualmente sobre la prestación de servicios o a través del buzón de sugerencias.

COMO SABEMOS SI CUMPLIMOS INDICADORES DE CALIDAD

- Porcentaje de consultas en información presencial, telefónicas y por escrito contestadas en los plazos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería resueltas en el plazo señalado.
- Porcentaje de solicitudes de subvenciones competencia de la DG de Migraciones tramitadas en los plazos señalados.
- Porcentaje de solicitudes y renovaciones de las prestaciones económicas por razón de necesidad, de ancianidad e incapacidad y Niños de la Guerra, competencia de la DG de Migraciones, tramitadas en el plazo señalado.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

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 uruguay@meys.es, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado. También 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 un plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja o sugerencia, informará al interesado, a través del medio que indique, de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

¿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 Consejería. El titular de la misma se pondrá en contacto con él en un plazo no superior a 30 días naturales, 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. Este incumplimiento no dará lugar en ningún caso a responsabilidad patrimonial de la Consejería de Empleo y Seguridad Social.