CARTA DE SERVICIOS

Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social

26
29

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



Catálogo de publicaciones
de la Administración General del Estado
https://cpage.mpr.gob.es

© Ministerio de Trabajo y Economía Social

NIPO: 117-26-029-7

1. Presentación 5
2. Datos identificativos y fines 5
3. Servicios prestados por las Consejerías 5
4. Derechos de la ciudadanía 8
5. Formas de participación de la ciudadanía 9
6. Presentación de quejas y sugerencias 9
7. Compromisos de calidad e indicadores de incumplimiento 9
8. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos 10
9. Sistemas de aseguramiento de la calidad, la protección medioambiental y la seguridad laboral 10
10. Medidas para asegurar la igualdad de género, atender a la diversidad y mejorar el acceso a los servicios 11
11. Unidad responsable de la Carta de servicios 12
12. Normativa 12
13. Anexo- Información complementaria 17

1. PRESENTACIÓN

Las cartas de servicios son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual la Administración Pública informa a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, los derechos que les asisten en relación con aquellos y los compromisos de calidad en su prestación.
El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, regula las cartas de servicios como factores de mejora en respuesta a las necesidades de la sociedad en general y de la ciudadanía en particular.
En estos documentos, las diferentes unidades administrativas manifiestan públicamente sus compromisos en la gestión de los servicios que prestan de acuerdo con los principios de transparencia y responsabilidad, facilitando la participación y la información de los ciudadanos y las ciudadanas.
Las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en los términos establecidos en el Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, modificado por el Real Decreto 502/2024, de 21 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Economía Social, por el que se establece la estructura de las Consejerías de Empleo y Seguridad Social en el exterior y se regula su organización, funciones y provisión de puestos de trabajo, son órganos técnicos especializados de las Misiones Diplomáticas y de las Representaciones Permanentes del Reino de España, para el desarrollo de las funciones que, en el marco de las competencias de los Ministerios de Trabajo y Economía Social y de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, les encomienda la Ley 2/2014, de 25 de marzo, de la Acción y del Servicio Exterior del Estado y este Real Decreto.

2. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

Las Consejerías dependen orgánicamente de la Subsecretaría de Trabajo y Economía Social, a través de la Secretaría General Técnica, y mantienen una dependencia jerárquica del Embajador.
Desde el punto de vista funcional, dependen conjuntamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, en el ámbito de sus respectivas competencias.
En el marco de lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de la citada Ley 2/2014, la Acción Exterior en materia de empleo y seguridad social se orientará al desarrollo de actuaciones relacionadas con el empleo, las relaciones laborales y el sistema de seguridad social que favorezcan los intercambios, la cooperación y la información en estas materias, así como la atención de los trabajadores españoles y de las empresas españolas en el exterior. En materia de emigración velará especialmente por la salvaguardia de los derechos económicos y sociales de los trabajadores españoles en el extranjero y orientará su política para facilitar su retorno. En materia de inmigración se orientará a la ordenación de los flujos migratorios hacia España y a reforzar la lucha contra la inmigración irregular.
Son funciones de las Consejerías, entre otras, asistir a los ciudadanos y ciudadanas residentes españoles en cualquier problema socio-laboral que les afecte; orientarles y, en su caso, ayudarles en la tramitación de prestaciones y pensiones de la seguridad social, en defensa de sus derechos; difundir y gestionar las pensiones asistenciales en el extranjero y los programas de ayudas específicos y subvenciones en su favor; orientar sobre los trámites previos y posteriores al retorno y su inserción en el mercado laboral español, y apoyar la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.
Además, las Consejerías fomentarán acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en los países de acreditación.
Igualmente, son funciones de las Consejerías las relativas a la información a la Administración española sobre la situación socio-laboral en los países de acreditación y a las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social de estos países.

3. SERVICIOS PRESTADOS POR LAS CONSEJERÍAS

3.1 _ INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA RESIDENTE

- Información en materia laboral, de fiscalidad relacionada con el salario, de seguridad social y de asuntos sociales.

- Información sobre temas educativos y de formación profesional, en la medida en que dicha información tenga relación con las funciones propias de las Consejerías en materia laboral o de seguridad social o esté orientada al retorno.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información sobre el marco laboral para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en el mercado laboral.
- Información para luchar contra la violencia de género. En colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación y la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género se facilitará información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género y a sus familias, para que tengan conocimiento de sus derechos y de los recursos disponibles en los países de residencia.
- Asimismo, facilitarán información para el retorno de las españolas residentes en el exterior y, en su caso, sus hijos e hijas, víctimas de situaciones de violencia de género, sin perjuicio de las funciones que, en materia de protección y asistencia consular, así como de repatriación, corresponden a los Consulados.
- Se facilitará información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

3.2 _ ASOCIACIONES, FEDERACIONES, CONFEDERACIONES Y CONSEJOS DE RESIDENTES

- Relación de cooperación e intercambio permanente con estas instituciones.
- Difusión de convocatorias y asesoramiento acerca de los requisitos para la presentación de las subvenciones destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados, así como para su justificación.
- Participación en encuentros y actos organizados por las entidades o promovidos por las Consejerías.
- Elaboración y distribución de documentación de interés para nuestros/as emigrantes.

3.3 _ GESTIÓN DE AYUDAS ECONÓMICAS

- Ayudas asistenciales de carácter extraordinario destinadas a paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles y las españolas en el exterior y de los familiares a su cargo, así como sufragar los gastos extraordinarios derivados del hecho de la emigración cuando se acredite insuficiencia de recursos.
- Programas de actuación de la Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y Planes de Retorno a favor de la ciudadanía española en el exterior y retornada.

↳PROGRAMA DE MAYORES Y DEPENDIENTES

Ayudas para actividades asistenciales y de atención a mayores y dependientes, para actividades de entidades dirigidas a mejorar las condiciones de vida de las personas mayores y/o dependientes, así como a favorecer la acogida e integración de españoles y españolas mayores retornados que no pertenezcan a la población activa, mediante el apoyo a la creación o mantenimiento de residencias de acogida.

↳PROGRAMA DE ASOCIACIONES

Ayudas destinadas a contribuir a la financiación de los gastos de funcionamiento de las federaciones, asociaciones y centros de españoles y españolas en el exterior que desarrollen una labor asistencial o de promoción sociocultural.

↳PROGRAMA DE CENTROS

Ayudas destinadas a sufragar los gastos de obra nueva, rehabilitación, adaptación y equipamiento de los centros e instalaciones de las entidades radicadas en el exterior, cuya finalidad sea la asistencia social, sanitaria y sociocultural en favor de la ciudadanía española del exterior, incluidos centros sociales, centros de día, residencias de mayores e instituciones de acogida.

↳PROGRAMA DE PROYECTOS E INVESTIGACIÓN

Ayudas a entidades y particulares para actividades dirigidas a fomentar la realización de estudios de investigación dirigidos al conocimiento histórico o actual de la situación de la ciudadanía

española en el exterior y de los retornados, o a posibilitar la ejecución de proyectos concretos cuya finalidad sea la de mejorar la situación de los españoles y las españolas en el exterior y los retornados.

↳PROGRAMA DE COMUNICACIÓN

Acciones en el ámbito de la comunicación dirigida a la ciudadanía española en el exterior a través de medios escritos y audiovisuales (prensa, radio, cine, televisión e Internet). Acciones referidas a la distribución de publicaciones periódicas especializadas de prensa escrita entre los centros y asociaciones en el exterior.

↳PROGRAMA DE JÓVENES

Actuaciones para la integración social y laboral de las y los jóvenes, como la información, orientación profesional y asesoramiento en el exterior sobre empleo y emprendimiento. Programas de formación, prácticas en empresas, de especialización profesional y de emprendimiento, que permitan la incorporación en el mercado laboral de los países de residencia y Programas de perfeccionamiento de lengua extranjera en los países de residencia. Programas que faciliten el retorno, así como la participación en proyectos emprendedores en España.

Más información en el Portal de la Ciudadanía Española en el Exterior.

3.4 _ OTRAS ACTUACIONES EN FAVOR DE LA CIUDADANÍA ESPAÑOLA EN EL EXTERIOR Y RETORNADA

↳SEGURIDAD SOCIAL

- Certificados de comparecencia para el mantenimiento de las pensiones contributivas de la Seguridad Social.
- Información, asesoramiento y acompañamiento en las actuaciones y gestiones que se lleven a cabo como consecuencia de la emigración ante las entidades gestoras de la Seguridad Social en relación con la aplicación de los Reglamentos Comunitarios, del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, del Protocolo relativo a la Coordinación de Seguridad Social del Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y el Reino Unido, o de los Convenios Bilaterales suscritos en materia de Seguridad Social.
- Colaboración con la autoridad competente (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones) en el traslado de incidencias relativas a la aplicación de los Reglamentos Comunitarios, del Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, del Protocolo relativo a la Coordinación de Seguridad Social del Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y el Reino Unido, de los Convenios bilaterales o demás normativa aplicable en el ámbito de la Seguridad Social.

↳DESEMPLEO

- Asesoramiento y tramitación de documentación de las prestaciones por desempleo, tanto contributivo como asistencial.
- Asesoramiento e información sobre posibilidades de reintegrarse en el mercado mediante una cualificación profesional o retorno.

↳RETORNO

- Información y asesoramiento a los y las emigrantes que retornen a España sobre los procedimientos y documentación necesaria para el reconocimiento del derecho a prestación por desempleo y su solicitud en España, bien sea en su modalidad contributiva o asistencial, así como la adveración de la documentación necesaria.
- Información y asesoramiento sobre los Programas de la Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y Planes de Retorno destinados a población retornada.
- Información y asesoramiento sobre los trámites de homologación de estudios profesionales para el ejercicio de una profesión en España.
- Información y asesoramiento sobre el establecimiento por cuenta propia en España.
- Tramitación de las solicitudes de residencia, asistida o no asistida, para emigrantes mayores que deseen retornar.

↳LABORAL

Información y asesoramiento a la emigración española sobre la legislación laboral, los procedimientos de recurso en caso de reclamación laboral y la aplicación, en su caso, de las Directivas de la Unión Europea sobre la materia.

↳FISCAL

Información y asesoramiento sobre el sistema fiscal en relación con las obligaciones tributarias derivadas del salario.

↳ACCIÓN SOCIAL

- Ayuda a los y las emigrantes mayores en sus relaciones con las instituciones locales.
- Desarrollo y gestión de los programas de vacaciones para personas mayores y de termalismo social financiados por el IMSERSO.
- Tramitación de solicitudes de residencias asistidas o no asistidas en España para personas mayores que deseen retornar.

↳EMIGRACIÓN

- Información a personas españolas interesadas en una estancia de trabajo o estudios en los diferentes países de acreditación de las Consejerías.
- Información a las empresas sobre la contratación individual o colectiva (trabajadores/as temporeros) de personas españolas para trabajar en los diferentes países de acreditación de las Consejerías.
- Información a las empresas sobre los trámites para la realización en España de un contrato de obra adjudicada.

↳INCLUSIÓN SOCIAL

Información sobre la posibilidad y requisitos para acceder a la prestación del Ingreso Mínimo Vital.

↳ATENCIÓN A EXTRANJEROS/AS QUE DESEAN EMIGRAR A ESPAÑA

- Información sobre la situación del empleo en España y sobre el procedimiento legal existente para el acceso al mercado de trabajo español.
- Información sobre los requisitos para la homologación de titulaciones de profesiones regladas y no regladas que permitan el ejercicio de las mismas en España.
- Información a personas extranjeras que sean pensionistas y que deseen trasladar su residencia a España.

4. DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

De conformidad con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos y ciudadanas que acudan a las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social tienen, entre otros, derecho a:

- Ser informados en materias de su interés que sean competencia de las Consejerías, de manera presencial, telefónica y telemática.
- Recibir una atención directa y personalizada, así como ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las Administraciones Públicas en el ámbito socio-laboral.
- Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; los actos de trámite dictados, y acceder y obtener copia de los documentos contenidos en ellos.
- Obtener información y orientación real, veraz y pública acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, las actuaciones o las solicitudes que se propongan realizar.

- Obtener la garantía de seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas y todos los demás derechos determinados en los artículos 13 y 53 de la mencionada Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- Asimismo, los ciudadanos y ciudadanas gozarán de los derechos relacionados con la utilización de medios electrónicos o con la obtención de información en sus relaciones con las Administraciones Públicas que determina la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

Las personas que se dirijan a las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- Directamente, contactando con las Consejerías a través de los distintos canales de comunicación disponibles (teléfono, correo electrónico, redes sociales), poniendo en su conocimiento sus opiniones, iniciativas, sugerencias y quejas. Ver el Anexo- Información complementaria para consultar la información de contacto de las distintas Consejerías.

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: Consejos de Residentes Españoles (CRE) constituidos en los diferentes países de acreditación y Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes.
- A través de las Embajadas o los Consulados.
- Por medio de su participación en las actividades informativas que realicen las Consejerías, de manera presencial o a través de redes sociales y medios electrónicos, o en las encuestas que se realicen.

6. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cumpliendo con la regulación sobre quejas y sugerencias, contenida en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, los ciudadanos y ciudadanas pueden ejercer su derecho presentando su sugerencia o queja a través del formulario oficial.

Dicho formulario puede solicitarlo en las sedes de las Consejerías y en sus Oficinas o descargarlo a través del siguiente enlace: quejas y sugerencias.

Los canales de recepción de las sugerencias y quejas pueden ser:

- Por correo postal o presencialmente en las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, así como en sus respectivas Oficinas. Puede consultar las direcciones de las Consejerías y Oficinas en el apartado Anexo-Información complementaria de esta Carta de servicios.

Por medios electrónicos:

- Al buzón de correo de las distintas Consejerías que igualmente pueden consultarse en el Anexo- Información complementaria de esta Carta de servicios. En este supuesto, el escrito debe estar firmado electrónicamente por el interesado.
- A través de la Sede Electrónica de los Servicios Centrales del Ministerio de Trabajo y Economía Social, siendo necesario disponer de certificado digital.

Las Consejerías, en el plazo máximo de 20 días hábiles, contados a partir del día de la presentación de la queja o sugerencia, informarán al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

La presentación de cualquier queja o sugerencia no tendrá la calificación de recurso administrativo, no interrumpirá los plazos establecidos en el procedimiento al que pudiera afectar, ni condicionará el ejercicio de las restantes acciones o derechos de los interesados.

7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE INCUMPLIMIENTO

La relación de servicios detallados en esta Carta, siempre que exista constancia de todos los requisitos y datos establecidos, se prestarán por cada una de las Consejerías conforme a los compromisos

de calidad que se exponen en el Anexo- Información complementaria de esta Carta de servicios junto a los indicadores utilizados para evaluar su nivel de cumplimiento.
Asimismo, con el fin de evaluar y, en su caso, corregir el desempeño del personal de las Consejerías y el grado de satisfacción de los compromisos contenidos en esta Carta de servicios, las Consejerías disponen de una serie de indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad, que están en función de los compromisos adquiridos y que se detallan en el Anexo-Información complementaria.

8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, en el apartado Anexo - Información complementaria, el interesado podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.
Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la correspondiente Consejería contestará al ciudadano o ciudadana informándole de los resultados del análisis y de las actuaciones que se realicen en el plazo determinado por cada Consejería y que puede consultarse en el Anexo-Información complementaria.
En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL Y LA SEGURIDAD LABORAL

9.1._ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Las Consejerías cuentan con un sistema de aseguramiento de la calidad consistente en:

- La interlocución con las personas que forman parte del Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior y de los Consejos de Residentes Españoles en el caso de que fueran constituidos en los países de demarcación.
- El contacto con los órganos de dirección de los centros y asociaciones españolas.
- La potenciación de la relación electrónica, vía Internet, con los centros y asociaciones españolas cuya sede se encuentre alejada de las Consejerías, como vía de acercamiento de sus opiniones.
- La actualización periódica de la información contenida en las páginas web de las Consejerías.
- El examen trimestral de los indicadores de gestión.
- Las reuniones periódicas de todo el personal de las Consejerías en las que se identifiquen los problemas existentes y se busquen las soluciones más adecuadas, al tiempo que se unifiquen los criterios de actuación.
- La formación continuada del personal, mediante cursos orientados a la actualización de los sistemas de gestión y del conocimiento de la legislación aplicable, así como de las técnicas de promoción de la calidad e instrumentos para la mejora de los sistemas de trabajo.
- La coordinación con los órganos centrales de los Ministerios de dependencia funcional, y la cooperación y coordinación con otras Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, al objeto de obtener la acción transversal de las mejores prácticas.
- La coordinación con otras Consejerías, Agregadurías y Oficinas de la Embajadas y, en especial, con los Consulados Generales, Viceconsulados y Consulados Honorarios.
- El análisis de las quejas y sugerencias recibidas, con la finalidad de revisar los procedimientos y sistemas de gestión, para adaptarlos a las necesidades y expectativas de las personas a quienes estén dirigidos.

9.2. _ PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

Medidas de gestión del consumo energético y de generación de residuos aseguran el cumplimiento de los principios de sostenibilidad y respeto al medio ambiente.
Mediante la utilización de sistemas de trabajo electrónicos se consigue igualmente un ahorro económico y de energía, al reducir el volumen de impresiones en papel y almacenar la documentación digitalmente.

9.3. _ PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Las Consejerías asumen un compromiso en materia de seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales, velando por el cumplimiento de la legislación aplicable, mediante una evaluación de riesgos periódica y el seguimiento de la implantación de las acciones preventivas y formativas que de aquella se deriven.
En los casos en los que sea de aplicación, se revisan y actualizan los sistemas de detección de emergencias, alarmas, medios de extinción de incendios que garantizan su operatividad y se informa mediante paneles y planos de situación, tanto a la plantilla como a visitantes, sobre los procedimientos y vías de evacuación del edificio. Del mismo modo, de ser aplicable, se dispone de un servicio de mantenimiento y limpieza periódica que revisa los sistemas de climatización, programados para funcionar exclusivamente durante el período de trabajo, como medida de prevención de riesgos sanitarios y periódicamente se realiza un control de plagas, desratización e higienización.
La adaptación a protocolos de prevención y la realización de simulacros para verificar los planes de emergencia, aseguran la prevención de los riesgos laborales y la seguridad e higiene en las sedes de la Consejerías. El personal forma parte activa de la Comisión de Prevención de Riesgos Laborales, participando en los simulacros que se realizan anualmente para verificar los planes de emergencia.

10. MEDIDAS PARA ASEGURAR LA IGUALDAD DE GÉNERO, ATENDER A LA DIVERSIDAD Y MEJORAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS

En las Consejerías se aplican criterios que se concretan en unas reglas de atención al público y un compromiso ético de actuación.

10.1. _ IGUALDAD DE GÉNERO

Las Consejerías cumplen con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.
Las Consejerías analizarán y corregirán, en su caso, las actuaciones y conductas que dificulten el respeto al principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres.

10.2. _ REGLAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En cada una de las modalidades de atención, el personal de las Consejerías se guiará por las siguientes reglas de actuación con la ciudadanía:

- Se identificarán adecuadamente.
- Serán receptivos para escuchar a las personas que demandan ayuda o plantea una consulta.
- Utilizarán un lenguaje claro y comprensible.
- Tratarán a las personas con respeto, cortesía y amabilidad.
- Respetarán la confidencialidad y privacidad de la información facilitada por los usuarios y usuarias u obtenida de la Administración.
- Intentarán resolver la cuestión planteada en el menor tiempo y con el mayor acierto posible.
- Preguntarán a la persona atendida si ha obtenido lo que deseaba.

10.3. _ COMPROMISO ÉTICO DE ACTUACIÓN

El personal que presta servicios en las Consejerías asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.
Además, en el desarrollo de su trabajo diario velarán porque usuarios y usuarias sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima colaboración, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.
Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

10.4. _ ACCESIBILIDAD

Para asegurar la accesibilidad de todos los usuarios y usuarias, las Consejerías disponen de un entorno adecuado para la comunicación, sin barreras arquitectónicas y con una correcta señalización interior y exterior.
Igualmente se posibilita la accesibilidad por la adecuación de sus horarios de atención al público, la comodidad de sus espacios, así como por los contenidos de sus páginas web cuyas direcciones pueden consultarte en el Anexo- Información complementaria.
Las páginas web del Ministerio de Trabajo y Economía Social cumplen las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG) 2.1 de la WAI (Web Accessibility Initiative) del consorcio Web (W3C) y la norma UNE-139803-2012 nivel AA.

11. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Las Consejerías de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, responsables de la Carta de Servicios, serán las encargadas de velar por el cumplimiento de los compromisos recogidos para cada una de ellas en el Anexo- Información complementaria y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

12. NORMATIVA

La normativa reguladora de los servicios prestados por las Consejerías se encuentra en los siguientes textos legales:

12.1. _ PROCEDIMIENTO, RÉGIMEN JURÍDICO Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 1052/2015 de 20 de noviembre, por el que se establece la estructura de las Consejerías de Empleo y Seguridad Social en el exterior y se regula su organización, funciones y provisión de puestos de trabajo.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

- Real Decreto 502/2024, de 21 de mayo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Economía Social, y se modifica el Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, por el que se establece la estructura de las Consejerías de Empleo y Seguridad Social en el exterior y se regula su organización, funciones y provisión de puestos de trabajo.

12.2. _ CIUDADANÍA ESPAÑOLA EN EL EXTERIOR

- Ley 40/2006, de 14 de diciembre, Estatuto de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- Real Decreto 230/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Consejo General de la Ciudadanía española en el exterior.
- Real Decreto 1960/2009, de 18 de diciembre, por el que se regulan los Consejos de Residentes Españoles en el extranjero.
- Orden AEC/2172/2010, de 13 de julio, por la que se regulan la constitución, elección y funcionamiento de los Consejos de residentes españoles en el exterior.

12.3. _ DERECHOS LABORALES Y LEGISLACIÓN LABORAL APLICABLE

- Texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Reglamento (CE) nº 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I).
- Ley 45/1999, de 29 de noviembre, sobre el desplazamiento de trabajadores en el marco de una prestación de servicios transnacional.

12.4. _ PRESTACIONES

- Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una 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.
- Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, por el que se regula la prestación por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior y retornados.
- Orden TAS/1967/2005, de 24 de junio, por la que se establecen las disposiciones para el desarrollo y aplicación de la Ley 3/2005, de 18 de marzo, por la que se reconoce una prestación económica a los ciudadanos de origen español desplazados en el 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.
- Resolución de 4 de julio de 2006, de la Dirección General de Emigración, por la que se establece el plazo para la presentación de la fe de vida y declaración de ingresos para los beneficiarios de pensiones asistenciales por ancianidad y de las prestaciones económicas reconocidas 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.
- Resolución de 8 de abril de 2008, de la Dirección General de Emigración, por la que se desarrolla el procedimiento de determinación de la situación de incapacidad absoluta comprendida en la prestación por razón de necesidad en determinados supuestos.

12.5. _ AYUDAS ASISTENCIALES Y SUBVENCIONES

- Real Decreto 1493/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueban las normas reguladoras de la concesión directa de ayudas destinadas a atender las situaciones de extraordinaria necesidad de los españoles retornados.
- Orden TAS/561/2006, de 24 de febrero, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de ayudas asistenciales correspondientes a los programas de actuación a favor de los emigrantes españoles no residentes en España.

- Orden ESS/1613/2012, de 19 de julio, por la que se establecen las bases reguladoras de la concesión de subvenciones destinadas a los programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y retornados.
- Orden ESS/1650/2013, de 12 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras y se convoca para 2013 la concesión de subvenciones destinadas al programa de Jóvenes de la Dirección General de Migraciones.

12.6. _ ASISTENCIA SANITARIA

- Resolución de 25 de febrero de 2008, conjunta de la Dirección general de Emigración y de la Dirección general del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se regula el procedimiento para acceder a la asistencia sanitaria para españoles de origen retornados y para pensionistas y trabajadores por cuenta ajena españoles de origen residentes en el exterior que se desplacen temporalmente al territorio nacional.
- Resolución de 6 de abril de 2009, conjunta de la Dirección General de Emigración y del Instituto Nacional de la Seguridad Social, por la que se modifica la de 25 de febrero de 2008, por la que se regula el procedimiento para acceder a la asistencia sanitaria para españoles de origen retornados y para pensionistas y trabajadores por cuenta ajena españoles de origen residentes en el exterior que se desplacen temporalmente al territorio nacional.
- Decreto 2065/1974, de 30 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social (Vigentes los artículos 98 a 125, correspondientes al Capítulo IV del Título II, donde se regula el derecho de asistencia sanitaria).
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Resolución de 10 de febrero de 2014, de la Dirección General de Migraciones, por la que se prorroga el derecho a asistencia sanitaria para todos aquellos beneficiarios de prestación económica por razón de necesidad a favor de los españoles residentes en el exterior que acreditasen esta condición a 31 de diciembre de 2013.

12.7. _ SEGURIDAD SOCIAL

- Orden ISM/835/2023, de 20 de julio, por la que se regula la situación asimilada a la de alta en el sistema de la Seguridad Social de las personas trabajadoras desplazadas al extranjero al servicio de empresas que ejercen sus actividades en territorio español.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. (Vigentes los artículos 98 a 125, correspondientes al Capítulo IV del Título II, donde se regula el derecho de asistencia sanitaria).
- Resolución de 16 de marzo de 2023, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se determinan los medios de acreditación de la vivencia de las personas perceptoras de pensiones a cargo de la Seguridad Social española, en su modalidad contributiva, residentes en el extranjero.
- Reglamento (CE) 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril, sobre la Coordinación de los Sistemas de Seguridad Social (DOUE de 30 de abril) o Convenios Bilaterales en materia de Seguridad Social.
- Orden TAS/2865/2003, de 13 de octubre, por la que se regula el convenio especial en el Sistema de la Seguridad Social.
- Convenio especial ordinario.
- Convenio especial de la Seguridad Social para trabajadores emigrantes y retornados e hijos de estos que trabajen en el extranjero en materia de prestaciones y asistencia sanitaria.
- Convenio especial para funcionarios o empleados de organizaciones internacionales intergubernamentales.

- Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social, de 10 de noviembre, de 2007 (BOE de 8 de enero de 2011)
- Protocolo relativo a la Coordinación de la Seguridad Social del Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y el Reino Unido.
- Real Decreto 1133/2023, de 19 de diciembre, por el que se regula el cómputo de los períodos trabajados en organizaciones internacionales intergubernamentales a efectos del reconocimiento y cálculo de determinadas pensiones del sistema de la Seguridad Social en su modalidad contributiva.

12.8. _ INMIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Real Decreto 1155/2024, de 19 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

ANEXO

Información complementaria

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES

ALEMANIA 21
Direcciones de contacto y datos útiles 21
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 21

ANDORRA
(ver Consejería de Francia) 22

ARGENTINA 23
Direcciones de contacto y datos útiles 23
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 23

AUSTRIA
(ver Consejería de Suiza) 24

BÉLGICA 25
Direcciones de contacto y datos útiles 25
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 25

BOLIVIA
(ver Consejería de Perú) 26

BRASIL 27
Direcciones de contacto y datos útiles 27
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 27

CABO VERDE
(ver Consejería de Senegal) 28

CANADÁ 29
Direcciones de contacto y datos útiles 29
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 29

CHILE 30
Direcciones de contacto y datos útiles 30
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 30

COLOMBIA
(ver Consejería de Venezuela) 32

COSTA RICA
(ver Consejería de México) 32

CUBA 32
Direcciones de contacto y datos útiles 32
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 32

DINAMARCA 34
Direcciones de contacto y datos útiles 34
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 34

ECUADOR 35
Direcciones de contacto y datos útiles 35
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 35

EL SALVADOR
(ver Consejería de México) 36

ESTADOS UNIDOS 37
Direcciones de contacto y datos útiles 37
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 37

ESTONIA
(ver Consejería de Dinamarca) 38

FINLANDIA
(ver Consejería de Dinamarca) 38

FRANCIA 39
Direcciones de contacto y datos útiles 39
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 39

GAMBIA
(ver Consejería de Senegal) 40

GUINEA BISSAU
(ver Consejería de Senegal) 40

GRECIA
(ver Consejería de Italia) 40

GUATEMALA
(verConsejería de México) 40

HONDURAS
(ver Consejería de México) 41

IRLANDA
(ver Consejería de Reino Unido) 41

ITALIA 41

Direcciones de contacto y datos útiles 41
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 41

LETONIA
(ver Consejería de Dinamarca) **43**

LIECHTENSTEIN
(ver Consejería de Suiza) **43**

LITUANIA
(ver Consejería de Dinamarca) **43**

LUXEMBURGO
(ver Consejería de Bélgica) **43**

MAURITANIA
(ver Consejería de Senegal) **43**

MARRUECOS **43**
Direcciones de contacto y datos útiles 43
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 43

MÉXICO **45**
Direcciones de contacto y datos útiles 45
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 45

NICARAGUA
(ver Consejería de México) **47**

NORUEGA
(ver Consejería de Dinamarca) **47**

PAÍSES BAJOS
(verConsejería de Bélgica) **47**

PANAMÁ
(ver Consejería de México) **47**

PARAGUAY
(ver Consejería de Uruguay) **47**

PERÚ **47**
Direcciones de contacto y datos útiles 47
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 48

POLONIA
(ver Consejería de Alemania) **49**

PORTUGAL **49**
Direcciones de contacto y datos útiles 49
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 49

REINO UNIDO **51**
Direcciones de contacto y datos útiles 51
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 51

REPÚBLICA DOMINICANA
(ver Consejería de Venezuela) **52**

RUMANÍA
(ver Consejería de Italia) **52**

SENEGAL **52**
Direcciones de contacto y datos útiles 52
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 52

SUECIA
(ver Consejería de Dinamarca) **54**

SUIZA **54**
Direcciones de contacto y datos útiles 54
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 54

TÚNEZ
(ver Consejería de Marruecos) **55**

URUGUAY **56**
Direcciones de contacto y datos útiles 56
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 56

VENEZUELA **57**
Direcciones de contacto y datos útiles 57
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento 57

ALEMANIA



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Alemania y Polonia
El horario de atención telefónica y sus oficinas es de lunes a viernes de 9 a 14 horas. En los casos en que sea imprescindible la atención presencial, se deberá solicitar cita previa por teléfono o correo electrónico.

OFICINA (ámbito territorial)	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	FORMAS DE ACCESO Y MEDIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO
Berlín (Berlín, Brandeburgo, Turingia, Sajonia, Sajonia-Anhalt)	Lichtensteinallee 1, 10787 Berlín	+49 (0)30 263 989 200 +34 91 363 65 13 alemania@mites.gob.es alemania.asesoria@mites.gob.es	Autobuses líneas 100, 200, 106, 187 (parada Nordische Botschaften/Adenauerstiftung) Intercambiador Zoologischer Garten (U-Bahn, S-Bahn, trenes regionales, autobuses) S-Bahn, estación Tiergarten
Düsseldorf (Renania del Norte-Westfalia)	Am Wehrhahn 32, 40211 Düsseldorf	+49 (0)211 36 06 64 +34 91 363 65 28/29/27/26 dusseldorf@mites.gob.es	U-Bahn D-Pempelforter Str., autobuses líneas 704, 721, 722, 737, S-Bahn Wehrhahn
Frankfurt del Meno (Baden-Wurtemberg, Hesse, Renania-Palatinado, Sarre)	Am Weingarten 25, 60487 Frankfurt am Main	+49 (0)69 730 61 61 +34 91 363 65 36/38/39 frankfurt@mites.gob.es	U-Bahn líneas U6 y U7, estación Leipziger Straße
Hamburgo (Hamburgo, Bremen, Baja Sajonia, Schleswig-Holstein, Mecklemburgo- Pomerania Occidental)	Arbeitstr. 49, 20149.Hamburg	+49 (0)40 33 57 57 +34 91 363 65 48/49/50 hamburgo@mites.gob.es	Intercambiador Estación central de ferrocarriles (U-Bahn, S-Bahn, trenes regionales, autobuses)
Múnich (Baviera)	Morassistr. 8, 80469 München	+49 (0)89 29 30 04 +34 91 363 65 59 munich@mites.gob.es	S-Bahn, estación Isartor
Varsovia (Polonia)	Mysliwiecka 4, 00459 Warszawa/ Polska	+48 22 583 40 41 +34 91 363 68 25 polonia@mites.gob.es	Autobús línea 162, parada Agrykola

Para más información:
https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/alemania/es/index.html
Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en las sedes de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas al siguiente día hábil, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas contestadas telefónicamente en el plazo de un día hábil.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas
Información en redes sociales	Contestar el 100% de las consultas a través de redes sociales al siguiente día hábil, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas contestadas en redes sociales en el plazo de un día hábil.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente a la de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Política de Retorno en el plazo de 30 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 30 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 30 días hábiles.

ANDORRA

(VER CONSEJERÍA DE FRANCIA)

ARGENTINA



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Argentina
El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8.30 a 13.30 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Buenos Aires	Calle Viamonte 166 C1053ABD Ciudad Autónoma Buenos Aires	+5411 4876 0700 +34 91 363 65 80 argentina@mites.gob.es	Líneas 33-45-62-93-99 -109-130- -140-152-195 Líneas Metro B - D - E
Bahía Blanca	Calle Lamadrid 462 CP B8000FKJ- Bahía Blanca Provincia de Buenos Aires	+54 291 450 1559 +34 91 363 65 68 bahiablanca@mites.gob.es	Líneas 514-520B-505-517-507 Desde Aeropuerto Comandante Espora: 507 - 520 A - 513 EX.
Córdoba	Av. Rafael Núñez 3612, 2° piso of 10 CP 5009 – Córdoba	+54 351 429 0722 +34 91 363 66 12 cordoba.argentina@mites.gob.es	Líneas 10, 11, 12, 13, 15, 17, 18, 19 y 82. Trolebús Línea B1: Conecta el centro con el corredor del Cerro de las Rosas.
Mendoza	Capitán de Fragata Moyano 415 CP 5500 - Mendoza Provincia de Mendoza	+54 261 434 0091 +34 91 363 66 19 mendoza@mites.gob.es	Líneas 611-721-722-723-936-938
Rosario	Entre Ríos 248 PB CP S2000CRD – Rosario Provincia de Santa Fe	+54 341 425 8420 +34 91 363 66 23 rosario@mites.gob.es	Líneas 120-133-125 negra y verde 116/ 122/101/107 rojo y negro Desde Aeropuerto Internacional Rosario: 115 Aeropuerto

Para más información:
https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/argentina/es/index.html
Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 20 minutos al 80% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería, atendiendo al resto de los casos en menos de 30 minutos.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 y 30 minutos.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información telefónica	Contestar el 80% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes y el 20% restante en las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 y 48 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en la unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 80% de las consultas recibidas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, y el 20% restante dentro de 5 días hábiles.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 2 y 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 45 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 45 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 90% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 20 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 20 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe para asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 20 días hábiles.

AUSTRIA

(VER CONSEJERÍA DE SUIZA)

BÉLGICA



Direcciones de contacto y datos útiles. Países u organizaciones internacionales de acreditación: Bélgica, Gran Ducado de Luxemburgo y Países Bajos. El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas excepto en Bruselas que el horario de atención al público es de lunes a viernes de 9.00 a 13:30 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Bruselas	Av. de Tervueren 168 – Boîte 24 – 1150 Bruselas	+32 (0) 2 242 20 85 +34 91 363 66 36 belgica@mites.gob.es	Parada en Montgomery | Metro: línea 1 Pre-metro: líneas 7 y 25 | Tranvía: líneas 39, 44, 81 Autobús: líneas 27,61 y 80
Luxemburgo	Bd. Emmanuel Servais 4 – 2012. Luxemburgo	+352 46 41 02 +34 91 363 67 78 luxemburgo@mites.gob.es	Autobús: líneas 2 y 4 – parada Robert Schuman
La Haya	Koninginnegracht 14G, NL - 2514 AA La Haya/Den Haag	+31 70 350 38 11 +34 91 363 68 06 paisesbajos@mites.gob.es	Desde la Estación de trenes: Estación " Den Haag Centraal": -Tranvía 9, dirección Scheveningen-Noord; 2ª parada, Dr. Kuyperstraat.
Ámsterdam	Frederiksplein 34, 1017 XN Ámsterdam	+31 20 262 04 83 +34 91 363 68 08 amsterdam@mites.gob.es	Desde la Estación de trenes: Estación "Amsterdam Centraal": -Tranvía 4, dirección Station RAI; parada Frederiksplein. -Metro 52, dirección Station Zuid; parada Vijzelgracht, caminar 9 minutos al Frederiksplein.

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/belgica/es/index.html

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/belgica/PaisesBajos/es/index.html

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/belgica/Luxemburgo/es/index.html

Síguenos en: Bélgica Luxemburgo Países Bajos

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 20 minutos al 100% de las personas usuarias que demandan atención presencial en las oficinas de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas de las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción en formato papel en las oficinas de la Consejería.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas en las oficinas de la Consejería.
Información por correo electrónico	Resolver las consultas recibidas por medios electrónicos en las oficinas de la Consejería de Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo en un plazo máximo de tres días hábiles a partir de la fecha de su recepción.	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas en formato electrónico.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud en el registro que proceda o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud en el registro que proceda o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 20 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 20 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en os 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando a la persona interesada de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 20 días hábiles.

BOLIVIA

(VER CONSEJERÍA DE PERÚ)

BRASIL



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Brasil
El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9.00 a 13:30 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Brasilia	Avenida das Nações, Quadra 811, Lote 44 Bairro ASA SUL 70429-900 Brasília (DF)	+55 (61) 3242-4515 +34 91 363 66 54 brasil@mites.gob.es	Autobús: Línea 103, que pasa en frente de la Embajada, con frecuencia de hora en hora.
São Paulo	Rua Leôncio de Carvalho nº 234 Conjuntos 83-84 04003-010 São Paulo (SP)	(+55 11) 3285-6854 (+55 11) 3253-0126 +34 91 363 66 66 saopaulo@mites.gob.es	Autobús:875H, 875P, 875R, 874T, 917M, 715M, 175P, 805L, 877T, 917H Metro: estación Brigadero
Río de Janeiro	Rua Lauro Muller 116 Sala 1604 Torre Rio Sul Bairro Botafogo 22290-160 Rio de Janeiro (RJ)	+34 91 363 66 60 riodejaneiro@mites.gob.es	Autobús:415, 426, 432, 433, 472, 474, 519, 538, 583, SN415, SN433, SN474, SN538 y SV474.y 513 Metro: Botafogo y Cardeal Arcoverde

Para más información:
https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/brasil/es/index.html
Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 30 minutos al 80% de los usuarios y antes de 40 minutos al 20% que demanda atención presencial en las sedes de la Consejería.	Porcentajes de consultas en información presencial atendidas antes de 30 y 40 minutos.
Información telefónica	Atender las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata en un 95% en 24 horas y en 48 horas el 5% restante.	Porcentaje de consultas telefónicas: a las que no se pueda dar respuesta inmediata, atendidas en un tiempo de 24 o 48 horas.
Información por correo postal	El 95% de las consultas contestadas por escrito se realizarán en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas. El restante 5% serán contestadas en un plazo máximo de 15 días hábiles.	Porcentajes de consultas contestadas por escrito dentro de los 7 y 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información por correo electrónico	El 70% de las consultas contestadas por correo electrónico se realizarán en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas. El restante 30% serán contestadas en un plazo de 15 días hábiles.	Porcentaje de consultas contestadas por correo electrónico dentro de los 7 y 15 días hábiles siguientes a la recepción de los mismos.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Tramitar el 100% de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 30 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 30 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España: 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.	Porcentaje de informes emitidos para obtener la asistencia sanitaria, en caso de retorno o desplazamiento temporal a España, en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de Certificado de Emigrante Retornado 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 18 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 18 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 20 días hábiles.

CABO VERDE

(VER CONSEJERÍA DE SENEGAL)

CANADÁ



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Canadá
El horario de atención al público de 9:00-13:00 horas, lunes a viernes. Fuera de ese horario, se atiende previa cita, hasta las 16:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Ottawa	Embajada de España 74, Stanley Ave. Ottawa ON K1M 1P4	+1 613 742 7077 +1 343 553 1984 +34 91 363 66 74 canada@mites.gob.es	Bus: OC Transpo Line 9

Para más información:
https://consejeria.mites.gob.es/canada
Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de los 15 minutos. Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de los 15 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 48 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los5 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General d e la Ciudadanía Españolaen el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 20 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería,competencia de la Dirección General de la de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 20días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempo de tramitación de las gestiones en materia de prestaciones de seguridad social	Tramitar el 100% de las solicitudes de pensiones y otras prestaciones de seguridad social en el plazo máximo de 12 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud o desde el términodel plazo para subsanación.	Porcentaje de solicitudes de prestaciones y otras gestiones de seguridad social tramitadas en 12 días hábiles.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en el plazo de 5 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado y otros certificados que sean solicitados por los particulares en el plazo de 3 días hábiles, desde que se disponga de toda la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones y otros certificados emitidos en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 5 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 5 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 5 días hábiles.

CHILE



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Chile
El horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00-14:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Santiago de Chile	Calle las Torcazas 103, Oficina 101 (entrada por C/Jean Mermoz), Las Condes, Santiago de Chile	(+56-2)226 32 590 (+56-2) 222 88 627 +34 91 363 66 82 chile@mites.gob.es	Acceso por calle Jean Mermoz. Metro más cercano: Alcántara, línea 1.

Para más información:
https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/chile/es/index.html
Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 15 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas s iguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 15 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación de prestaciones asistenciales	Tramitar las solicitudes de prestaciones asistenciales por ancianidad e incapacidad en el plazo de 7 días hábiles desde la solicitud.	Porcentaje de solicitudes de prestaciones asistenciales por ancianidad e incapacidad gestionadas dentro del plazo de 7 días hábiles desde la solicitud.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del certificado necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en el plazo de 5 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención del certificado de migrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 7 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 5 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 5 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 10 días hábiles.

COLOMBIA

(VER CONSEJERÍA DE VENEZUELA)

COSTA RICA

(VER CONSEJERÍA DE MÉXICO)

CUBA



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Cuba
El horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00-14:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
La Habana	Calle 70 # 519, entre Ave. 5ª B y ave. 7ª, Miramar (Playa) 11649. La Habana	(53) 7204 1716/17 +34 91 363 84 44 cuba@mites.gob.es	Autobús P10 (10 de octubre-Náutico) Gacela 24 (Vedado-Náutico)

Para más información:
https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/cuba/index.html
Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno.	Tramitar las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 30 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 30 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener el derecho a la asistencia sanitaria en caso de retorno definitivo o desplazamiento temporal a España en un plazo de 5 días hábiles.	Porcentaje de informes de asistencia sanitaria emitidos antes de 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud por la Unidad.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (a efectos de la posterior concesión del subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 30 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones emitidas en el plazo de 30 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 10 días hábiles.

DINAMARCA



Direcciones de contacto y datos útiles

Países u organizaciones internacionales de acreditación: Dinamarca, Suecia, Finlandia, Noruega, Estonia, Letonia y Lituania. El horario de atención al público de lunes a viernes no festivos de 9:00 a 14:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Copenhague	Gothersgade 175, 2 th., 1123 København K (Danmark)	+45 33 93 12 90 +34 91 363 67 03 dinamarca@mites.gob.es	Trenes y metro: Norreport Station. Autobuses: 5C, 6A, 14, 15E, 150S, 184, 185 y 350S

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/dinamarca/es/index.html

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 5 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 5 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno.	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 30 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 30 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe de vida laboral	Tramitación de las solicitudes de Informe de Vida Laboral en un plazo de 5 días desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de informes realizados en los 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
Informe asistencia sanitaria	Tramitación de la solicitud del Certificado Provisional Sustitutorio para obtener la asistencia sanitaria en un plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de informes realizados en los 5 días hábiles desde la presentación de la solicitud.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 20 días hábiles.

ECUADOR



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Ecuador
El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 13:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Quito	Av. República del Salvador E35-204 y c/ Suecia, Edificio Delta 890 – 5to. piso. Ciudad Quito – Provincia Pichincha –Código postal: 170505	+593 2 224 9956 +593 2 226 9974 +593 2 292 0397 +34 91 363 67 12 ecuador@mites.gob.es	Buses: Líneas: 025, 064, 099, 134, 140, 141, R1, R2, C1, E2, E3, C2. Metro: parada Iñaquito. Ecovía: parada Naciones Unidas

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/ecuador/es/index.html
Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder en 2 días hábiles vía correo electrónico al menos al 80% de peticiones recibidas, y el 20% restante dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción cuando sea necesario hacer consultas o pedir información.	Porcentaje de consultas contestadas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, o 10 días hábiles cuando sea necesario hacer consultas o pedir información.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 30 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 30 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe asistencia sanitaria	Emitir el informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.	Porcentaje de informes necesarios para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España realizados en el plazo de1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emitir certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de certificados o adveraciones realizadasen los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que ésta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 15 días hábiles.

EL SALVADOR

(VER CONSEJERÍA DE MÉXICO)

ESTADOS UNIDOS



Direcciones de contacto y datos útiles

Países u organizaciones internacionales de acreditación: Estados Unidos y la Organización de Estados Americanos (O.E.A.). El horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Washington D.C.	2375 Pennsylvania Av., N.W. Washington D.C 20037	+1 202 728 2331 estadosunidos@mites.gob.es	Metro: Estación Foggy Bottom - GWU. Líneas azul y naranja. (a 3 min. caminando). Estaciones Farragut North o Dupont Circle. Línea roja (a 15 min. caminando). Autobuses: Metrobus Líneas (por orden de proximidad) 32, 34, 35, 36, 38B, L2, D6, N2, N4 y 80. Más información sobre transporte público en www.wmata.com

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/eeuu/es/index.html

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 10 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 10 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 48 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 90% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad. El 10% restante se contestarán en 14 días hábiles siguientes a su recepción.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 y 14 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 40 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 40 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Solicitudes de Entidades gestoras de la Seguridad Social	Tramitación de las solicitudes competencia de las entidades gestoras de la Seguridad Social en un plazo de 7 días hábiles.	Porcentaje de solicitudes competencia de entidades gestoras de la seguridad social tramitadas en 7 días hábiles.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de desplazamiento temporal a España en un plazo de 6 días hábiles. siguientes desde que se complete la documentación necesaria.	Porcentaje de informes realizados en los 6 días hábilessiguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención del certificado de migrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 10 días hábiles siguientes desde que se complete la documentación necesaria.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 14 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 14 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 15 días hábiles.

ESTONIA

(VER CONSEJERÍA DE DINAMARCA)

FINLANDIA

(VER CONSEJERÍA DE DINAMARCA)

FRANCIA



Direcciones de contacto y datos útiles

Países u organizaciones internacionales de acreditación: Francia, Andorra y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). El horario de atención al público en la sede de París es de lunes a viernes de 9.00 a 14:00 horas previa cita. El horario de atención al púbico en la oficina de Toulouse es de lunes a viernes de 9.00 a 13.00 previa cita.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Paris	6, Rue Greuze. 75116 PARIS	+33 (0) 153 70 05 20 +34 91 363 67 37 francia@mites.gob.es	Metro: línea 6, estación de Trocadero (salida Georges Mandel) Autobús: líneas 63, 22 y 30
Toulouse	16 Rue Sainte Anne 31000 - TOULOUSE	+ 33 (0) 562 26 78 98 +34 91 363 67 67 toulouse@mites.gob.es andorra@mites.gob.es	Metro: Parada François Verdier. Línea B Autobús : Parada François Verdier. Líneas 1, 8 y 9

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/francia/es/index.html

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 30 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 45 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 45 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 2 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas a ntes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 10 días hábiles.

GAMBIA

(VER CONSEJERÍA DE SENEGAL)

GUINEA BISSAU

(VER CONSEJERÍA DE SENEGAL)

GRECIA

(VER CONSEJERÍA DE ITALIA)

GUATEMALA

(VER CONSEJERÍA DE MÉXICO)

HONDURAS

(VER CONSEJERÍA DE MÉXICO)

IRLANDA

(VER CONSEJERÍA DE REINO UNIDO)

ITALIA



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Italia, Grecia y Rumanía
El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Roma	Via Monte Brianzo, 56 00186 ROMA	+39 06-688 05 032 +39 06-688 04 893 +34 913 63 67 74/75/76 italia@mites.gob.es	Metro: Línea A (Flaminio o Piazza di Spagna) Autobuses: 30, 70, N70, 81, 87, C3, 119, N201, 100, 990. Tren: Flaminio.

Para más información:

https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/italia/index.html

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas de las 24 horas siguientes.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas de forma física, si difiera de la fecha de registro.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 45 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 45 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo paraemigrantes retornados) en el plazo de 7 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 15 días hábiles.

LETONIA



(VER CONSEJERÍA DE DINAMARCA)

LIECHTENSTEIN



(VER CONSEJERÍA DE SUIZA)

LITUANIA



(VER CONSEJERÍA DE DINAMARCA)

LUXEMBURGO

(VER CONSEJERÍA DE BÉLGICA)

MAURITANIA

(VER CONSEJERÍA DE SENEGAL)

MARRUECOS



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Marruecos y Túnez
El horario de atención al público es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Rabat	Embajada de España - Rue Aïn Khalouiya, Av. Mohamed VI, Km. 5,300. Souissi – 10170 Rabat	+ 212 537 54 52 90 + 212 537 54 52 95 + 34 91 363 67 87 marruecos@mites.gob.es	Acceso por la Av. Mohamed VI Bus urbano de Rabat: línea 8

Para más información:

https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/marruecos/index.htm

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 15 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100 % de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 20 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 20 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 10 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 10 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 10 días hábiles.

MÉXICO



Direcciones de contacto y datos útiles

Países u organizaciones internacionales de acreditación: México, Costa Rica, Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua y Panama. El horario de atención al público de la Oficina de México es de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas y el de la Oficina de Costa Rica es de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
México	C/ Galileo, 84, Colonia Polanco Alcaldía Miguel Hidalgo 11550 Ciudad de México	+525 55280 41 05 +525 55280 41 04 +525 55280 41 31 +34 91 363 67 96 mexico@mites.gob.es	Metro-Polanco.
Costa Rica	Barrio Rohrmoser Costado Norte Antojitos Carretera a Pavas 2058-1000 SAN JOSE	+506 2232 70 11 +34 91 363 66 90 costarica@mites.gob.es	Autobús línea San José-Pavas (parada frente a Cemaco)

Para más información:

https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/mexico/index.htm

https://consejeria.mites.gob.es/mexico/oficina-en-costa-rica

Síguenos en: Costa Rica México

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 20 minutos, el 100% de las mismas, mediante un sistema de cita previa.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Información telefónica	En un tiempo máximo de 24 horas, a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas contestadas telefónicamente en un tiempo máximo de 24 horas cuando no se pueda dar respuesta inmediata, por ser necesario obtener información adicional.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes, con documentación completa, en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 30 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 30 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 5 días hábiles.	Porcentaje de informes para Asistencia Sanitaria realizados en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 5 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones de documentos laborales realizadas en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles,informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 20 días hábiles.

NICARAGUA



(VER CONSEJERÍA DE MÉXICO)

NORUEGA

(VER CONSEJERÍA DE DINAMARCA)

PAÍSES BAJOS

(VER CONSEJERÍA DE BÉLGICA)

PANAMÁ

(VER CONSEJERÍA DE MÉXICO)

PARAGUAY

(VER CONSEJERÍA DE URUGUAY)

PERÚ



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Perú, Bolivia y la Comunidad Andina de Naciones.
El horario de atención al público de la Oficina de Perú es de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, sin cita previa y el de la Oficina de Bolivia es de lunes a viernes de 8:30 a 12:30 horas, con cita previa.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Perú	Calle Choquehuanca 1330, San isidro, Lima	+511 21 21 111 +34 91 363 68 23 peru@mites.gob.es	Opción 1:Autobús Corredor: Línea roja 201; 209, Paradero Los Nogales, Javier Prado Oeste Opción 2:Expreso San Isidro: Ruta 02, Paradero Choquehuanca cuadra 14

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Bolivia	Av. Cañoto esq. calle Perú Santa Cruz de la Sierra	+591 3334 65 00 +34 91 363 68 23 bolivia@mites.gob.es	Autobús: Líneas 8-10-17-18-44-111-136-119

Para más información:

https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/peru/index.htm

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 30 minutos al 100% de las demandas de atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30 minutos.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 60 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 20 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 20 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Adveración documental	Tramitación del 100% de las solicitudes de adveración para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 5 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 15 días hábiles.

POLONIA

(VER CONSEJERÍA DE ALEMANIA)

PORTUGAL



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Portugal
El horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Lisboa	Rua do Salitre, 1. 1 269-052 Lisboa	+351 21 34 698 77 +34 91 363 68 30 portugal@mites.gob.es	Metro Avenida (línea azul) Autobuses: 709, 711, ,722, 732,736, 744

Para más información:
https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/portugal/index.htm

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 30 minutos al 95% de los usuarios y usuarias y antes de 45 minutos al 5% restante, que demanden atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 30/45 minutos.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información telefónica	Contestar en un plazo máximo de 3 días hábiles el 70% de las consultas telefónicas y en un máximo de 7 días hábiles el 30% restante, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en los 3/7 días hábiles siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 7 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 30 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 30 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Asistencia sanitaria	Tramitación del Certificado provisional Sustitutorio de la Tarjeta de Salud Europea en desplazamientos temporales a Portugal en un plazo máximo de 3 días hábiles para el 100% de las solicitudes.	Porcentaje de Tramitación del Certificado provisional Sustitutorio de la Tarjeta de Salud Europea en desplazamientos temporales a Portugal en un plazo máximo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que la documentación presentada esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 5 días hábiles, el 10% restante en el plazo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 5/10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 30 días hábiles.

REINO UNIDO



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Reino Unido e Irlanda
El horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas. En Irlanda, la atención se realizará a través del correo electrónico y por vía telefónica

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Londres	20, Peel Street London W8 7PD	+44 (0)207 221 00 98 +34 91 363 68 34 reinounido@mites.gob.es	Metro: estación de Notting Hill Gate. Autobuses: 9, 10, 27, 28, 31, 49, 52, 70, 94, 148, 328, 452.
Dublín	17A Merlyn Park, Ballsbridge, Dublín 4	+ 34 91 363 68 37 irlanda@mites.gob.es	

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/reinoUnido/es/index.html

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/reinoUnido/Irlanda/es/index.html

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 15 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demandan atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 15 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de los dos días siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas dentro de los dos días hábiles siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de los mismos.	Porcentaje de consultas contestadas por correo electrónico en el plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 45 días a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 45 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de Ciudadanía en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 45 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 45 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Adveración documental	Emisión de certificados o diligencias para el Retorno a España en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de certificados o adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 30 días hábiles.

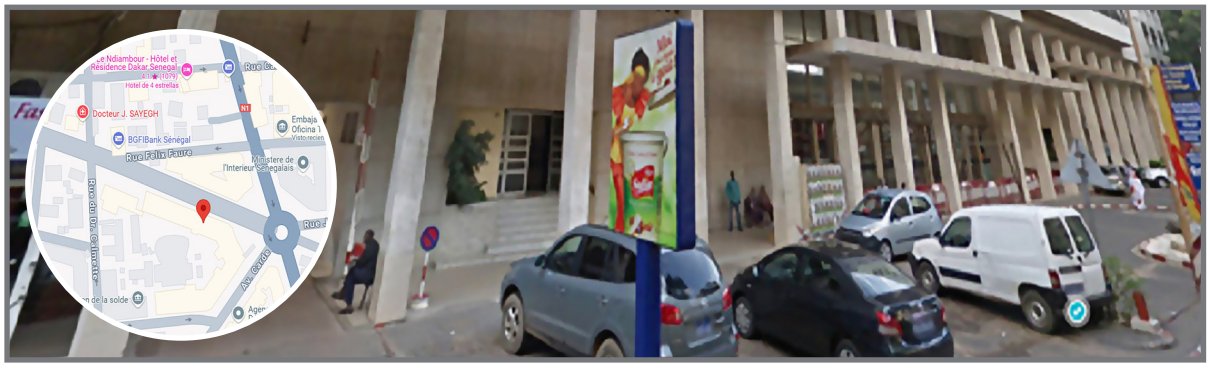
REPÚBLICA DOMINICANA

(VER CONSEJERÍA DE VENEZUELA)

RUMANÍA

(VER CONSEJERÍA DE ITALIA)

SENEGAL



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Senegal, Gambia, Cabo Verde, Guinea Bissau y Mauritania. El horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Dakar	45, Bd de la République. 3er piso, appt.4 Immeuble Sorano. DAKAR	+221 33 889 33 70 +34 91 363 68 54 senegal@mites.gob.es	Autobús: línea 10 Referencia: Théatre Daniel Sorano (Plateau)

Para más información:

https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/senegal/index.htm

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 45 minutos al 100% de los usuarios que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 45 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas de las 48 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas de forma física.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas. Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 3 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 15 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 15 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación en materia de Seguridad Social	Tramitar el 100% de las solicitudes de tareas de Seguridad social, incluidas las certificaciones de acreditación de vida, para su envió al órgano competente de la Seguridad Social, dentro de los 3 días hábiles siguientes a su presentación o a la comparecencia del interesado.	Porcentaje de soluciones de trámites de Seguridad social, incluidas las certificaciones de acreditación de vida, debidamente cumplimentadas, enviadas al órgano competente de la Seguridad Social dentro de los 3 días hábiles siguientes a su presentación o comparecencia del interesado.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 3 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 3 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 10 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 10 días hábiles.

SUECIA

(VER CONSEJERÍA DE DINAMARCA)

SUIZA



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Suiza, Austria y Liechtenstein
El horario de atención al público en Berna es de lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas, en Ginebra es de lunes a viernes de 8:15 a 13:30 horas y en Zúrich es de lunes a viernes de 8:00 a 13:30 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Berna	Kirchenfeldstrasse 42 3005 Berna	+41 (0) 31 357 22 57 +34 91 363 68 71 suiza@mites.gob.es	Tren: Bern HB Tranvía: líneas 7 y 8, parada Luisenstrasse; línea 6, parada Helvetiaplatz
Ginebra	Avenue Blanc 53, 2º piso 1202 Ginebra	+41 (0) 22 710 93 50 +34 91 363 68 78 ginebra@mites.gob.es	Tren: Genève Sécheron–Gare Tranvía: Línea 15, parada Maison de la PaixAutobuses: Líneas 1, 11, 22 y 25, parada Jardin Botanique
Zúrich	Riedtlistrasse 17 8006 Zúrich	+41 (0) 44 368 60 90 +34 91 363 68 86 zurich@mites.gob.es	Tren: Zúrich HB | Tranvía: Líneas 7, 11, 14 y 15, parada | Autobús: Línea 33, parada Schaffhauserplatz.

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/suiza/es/index.html

Síguenos en:

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 48 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 15 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 40 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 40 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección Genral. de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100 % de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 40 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 40 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación del resto de solicitudes	Tramitar el 100% del resto de solicitudes dirigidas a los Organismos y Entidades de la Seguridad Social española y de los países de acreditación en el plazo de 20 días hábiles.	Porcentaje del resto de solicitudes dirigidas a los Organismos y Entidades de la Seguridad Social española y de los países de acreditación tramitadas en el plazo de 20 días hábiles.
Informe asistencia sanitaria	Emisión del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 15 días hábiles.	Porcentaje de informes realizados en los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 15 días hábiles, desde que se disponga dela documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 15 días hábiles.

TÚNEZ

(VER CONSEJERÍA DE MARRUECOS)

URUGUAY



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Uruguay y Paraguay
El horario de atención al público en Montevideo es de lunes a viernes de 8:30 a 13:30 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Montevideo	Avda. Dr. Francisco Soca, 1462 11600 Montevideo Uruguay	(+598) 2707 84 20 (+598) 9396 3766 (+598) 9529 1111 +34 91 363 69 14 uruguay@mites.gob.es paraguay@mites.gob.es	Líneas de autobuses 60, 62, 76, 141, 142, 144, 163, 192, 316, 526, D11 y G.

Para más información:

https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/uruguay/es/index.html

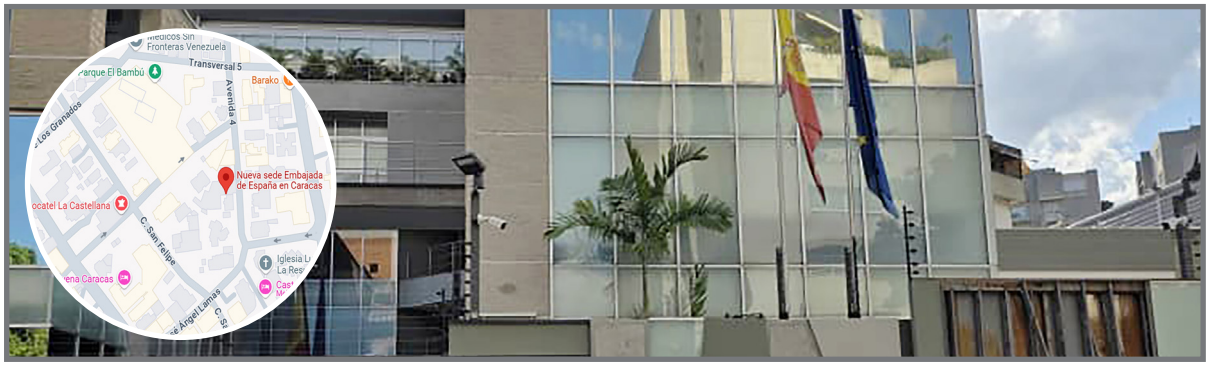
Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	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.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas en un plazo inferior o igual a 15 y 20 minutos.
Información telefónica	En atención telefónica, el 90% de las llamadas recibidas serán respondidas dentro del horario establecido. El 10% restante, siempre que dejen sus datos de contacto en el buzón de voz, serán contestadas de forma inmediata, o posteriormente dentro de las 24 horas hábiles siguientes en caso de ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas dentro del horario establecido de forma inmediata, o dentro de las 24 horas hábiles siguientes de ser necesario obtener información adicional. Porcentaje de llamadas telefónicas contestadas dentro del horario establecido de forma inmediata, o dentro de las 24 horas hábiles siguientes de ser necesario obtener información adicional.
Información por correo postal	Contestar por escrito al 90% de las consultas recibidas por correo postal dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de estas y el 10% restante dentro de los 15 días hábiles.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 y 15 días hábiles siguientes a la recepción de estas.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de estas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 2 días hábiles siguientes a la recepción de estas.

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver las solicitudes de ayuda competencia de la Consejería en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 25 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 25 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación de Prestaciones por Razones de Necesidad y Niños de la Guerra	Tramitar las solicitudes de Prestaciones por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el mismo momento de presentadas o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de las Prestaciones por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, tramitadas en el mismo momento de presentadas o desde el término del plazo de subsanación.
Informe asistencia sanitaria	Emisión en el momento de la solicitud del informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España.	Porcentaje de informes necesarios para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España, emitidos en el momento de la solicitud.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en plazo de 5 días hábiles.	Porcentaje de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado emitidos en el plazo de 5 días hábiles.
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver las quejas y sugerencias antes de los 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 10 días hábiles.

VENEZUELA



Direcciones de contacto y datos útiles
Países u organizaciones internacionales de acreditación: Venezuela, Colombia y República Dominicana.
El horario de atención al público en Caracas, Bogotá y Santo Domingo es de lunes a viernes de 8:00 a 13:00 horas.

OFICINA	DIRECCIÓN	DATOS DE CONTACTO	ACCESO Y TRANSPORTE PÚBLICO
Caracas	Embajada de España en Caracas. Cuarta Avenida de Altamira, entre Tercera y Cuarta Transversal. 1060 Caracas, Venezuela.	+58 212 319 42 30 +34 91 363 69 51 venezuela@mites.gob.es	Metro de Caracas estación Altamira.
Bogotá	Consulado General de España en Bogotá. C/94-A Nº 11 A-70. Bogotá, Colombia.	(+57) 601 236 85 43 +34 91 363 66 86 colombia@mites.gob.es	Autobús: Línea A410 con parada en la Calle 94
Santo Domingo	Embajada de España en Santo Domingo. Avda. Independencia, N. 1205, Santo Domingo, República Dominicana.	+1 809 533 52 57 +34 91 363 68 48 republicadominicana@mites.gob.es	Metro estación Universidad Autónoma

Para más información:

https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/venezuela/index.htm

Compromisos de calidad e indicadores de cumplimiento

DESCRIPCION	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CUMPLIMIENTO
Información presencial	Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería.	Porcentaje de consultas de información presencial atendidas antes de 20 minutos.
Información telefónica	Contestar el 100% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.	Porcentaje de consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata, contestadas en las 24 horas siguientes.
Información por correo postal	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas por la Unidad.
Información por correo electrónico	Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.	Porcentaje de consultas contestadas por escrito en el plazo de 5 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas.
Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería	Resolver el 100% de las solicitudes con documentación completa en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Consejería, resueltas en el plazo de 20 días hábiles a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno	Tramitar el 100% de las solicitudes de subvenciones de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno en el plazo de 20 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.	Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en el plazo de 20 días hábiles, desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
Adveración documental	Emisión de certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsidio por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 5 días hábiles desde que se disponga de la documentación necesaria.	Porcentaje de adveraciones realizadas en los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que esta esté completa.
Certificados de comparecencia	Tramitar los certificados de comparecencia de los pensionistas contributivos en el plazo de 5 días hábiles que se disponga la documentación necesaria.	Tramitar los certificados de comparecencia de los pensionistas contributivos en el plazo de 5 días hábiles que se disponga
Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias	Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

*Plazo de repuesta de las medidas de subsanación por incumplimiento de compromisos: no superior a 30 días hábiles.