# Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Dinamarca, con acreditación en Suecia, Finlandia, Noruega, Estonia, Letonia y Lituania, es un órgano técnico de la Embajada de España.

Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, modificado por el Real Decreto 502/2024, de 21 de mayo.

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Dinamarca y en los países de acreditación de la Consejería en temas relacionados con el entorno sociolaboral, la información o el asesoramiento sobre el marco laboral en los países de acreditación, así como sobre España, para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.

Asimismo, tiene funciones de apoyo al jefe o a la jefa de la Misión Diplomática, de información a la Administración Española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación, y de relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La Consejería también gestiona los programas de ayudas de la Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno.

Con el fin de conseguir una mejor prestación de los servicios que se facilitan en esta Consejería a través de consultas presenciales, telefónicas o electrónicas, ponemos a disposición de la ciudadanía la Carta de Servicios, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores establecidos en la Carta y que constituye un auténtico compromiso de calidad.




**Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Dinamarca**
Gothersgade 175, 2.th.
1123 København K
**Tel.:** +45 33 93 12 90 / +34 91 363 67 03
**Correo electrónico:** dinamarca@mites.gob.es
**Redes sociales:** https://twitter.com/consejeriadin

**Horario de atención al público:**
Lunes a viernes no festivos de 9:00 a 14:00 horas

**La versión íntegra de esta Carta está disponible en la web:**
https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/dinamarca/es/index.html

EMBAJADA DE ESPAÑA
CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

NIPO: 117-26-028-1

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




# CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN DINAMARCA

(Acreditación en Suecia, Finlandia, Noruega, Estonia, Letonia y Lituania)

## Carta de Servicios
2026 - 2029

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios son:

- Información a la ciudadanía española: en materia laboral, de fiscalidad relacionada con el salario, de seguridad social y de asuntos sociales; sobre temas educativos y de formación profesional en España y en los países de acreditación de la Consejería.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información sobre el marco laboral en España y en los países de acreditación de la Consejería.
- Información sobre violencia de género.
- Se facilitará información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.
- Relación de cooperación con asociaciones, federaciones, confederaciones y Consejos de Residentes, difusión de convocatorias y asesoramiento acerca de los requisitos para la presentación en tiempo y forma de las subvenciones y ayudas, así como participación en encuentros y actos organizados por las entidades o promovidos por la Consejería.
- Gestión de comunicaciones a los pensionistas, tramitación de la acreditación de vivencia y apoyo para la rehabilitación de las prestaciones.
- Actuaciones y gestiones a favor de la emigración ante las entidades gestoras de la Seguridad Social españolas y de los países de acreditación de la Consejería en relación con la aplicación de los Reglamentos Comunitarios, el Protocolo relativo a la Coordinación de Seguridad Social del Acuerdo de Comercio o de los Convenios Bilaterales suscritos en materia de Seguridad Social.
- Asesoramiento sobre la documentación de las prestaciones por desempleo, tanto a nivel contributivo como asistencial e información sobre posibilidades de reintegrarse en el mercado de trabajo, con especial énfasis en los emigrantes que retornen a España.
- Información y asesoramiento a la emigración española sobre la legislación laboral en los países de acreditación de la Consejería, 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.
- Ayuda a los y las emigrantes mayores en sus relaciones con las instituciones de los países de acreditación de la Consejería.
- Recepción y remisión de las solicitudes del programa de Turismo: "Vacaciones para personas mayores" financiado por el IMSERSO.
- Información a requerimiento a personas españolas interesadas en una estancia de trabajo en los países de acreditación de la Consejería, así como de estudios en colaboración con las Consejerías de Educación.

## Compromisos de calidad

- **Información**:
  - En menos de 5 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demanda **atención presencial** en la sede de la Consejería.
  - **Por vía telefónica:** contestar el 100% de las consultas dentro de las 24 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.
  - **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.
  - **Por correo electrónico:** responder por escrito el 100% de las consultas recibidas dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.
- **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.
- **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.
- **Informe de vida laboral:** tramitación de las solicitudes en un plazo de 5 días desde su recepción.
- **Informe de 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.
- **Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias:** Resolver el 100% en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y, en su caso, de las medidas adoptadas.

## Indicadores de cumplimiento

- **Información presencial, telefónica, por correo postal y por correo electrónico:** porcentaje de contestaciones antes de los tiempos señalados.
- **Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería:** porcentaje de solicitudes de ayudas resueltas antes del plazo indicado.
- **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:** porcentaje de solicitudes de ayudas resueltas antes del plazo fijado.
- **Informes de vida laboral y asistencia sanitaria:** porcentaje de informes realizados antes del plazo señalado.
- **Tiempos de tramitación de Quejas y Sugerencias:** porcentaje de quejas y sugerencias resueltas con anterioridad al plazo establecido.

## Medidas de subsanación por incumplimiento

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

La persona titular de la Consejería dará contestación al usuario, ofreciéndole una información detallada de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo, en un plazo no superior a 20 días hábiles

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

## Presentar quejas y sugerencias

Los ciudadanos y las ciudadanas podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio de forma presencial, en el formulario habilitado a tal efecto, mediante correo postal o por el correo electrónico de la Consejería, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

También podrá realizarse a través de la Sede Electrónica del Ministerio https://sede.mites.gob.es/es/tramites/index.htm, siendo necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo máximo de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la queja/sugerencia, informará al interesado de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

## Formas de participación de los usuarios en los servicios

Las personas que se dirijan a esta Consejería podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Directamente, contactando con la Consejería, y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas, sugerencias o quejas.
- A través de sus representantes en los órganos de participación institucional: Consejo de Residentes Españoles (CRE) y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Dinamarca y en los países de acreditación de la Consejería.
- A través de la Embajada o el Consulado.
- Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

## Unidad responsable de la carta

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en la dirección y teléfonos indicados en este tríptico.