Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Ecuador es un órgano técnico de la Embajada de España.

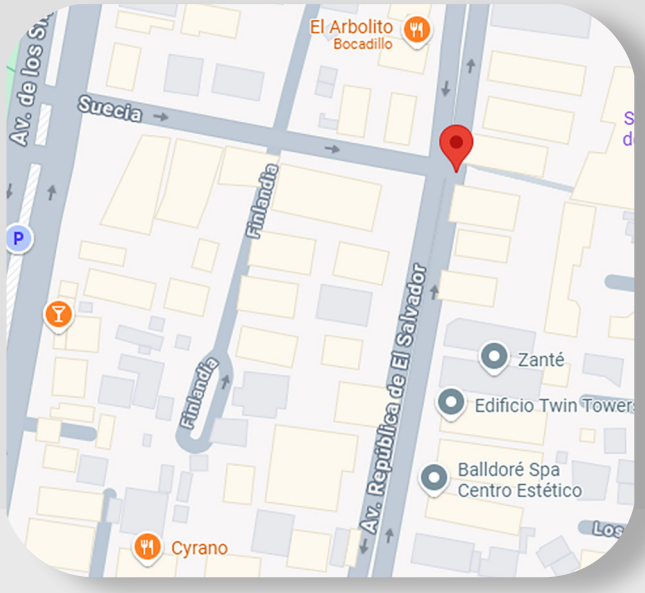
Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, modificado por el Real Decreto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

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Ecuador 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 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, así como los programas de Termalismo Social y Viajes para mayores.

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 Ecuador
Av. República del Salvador E35-204 y c/ Suecia
Edificio Delta 890 – 5to piso
170505 Quito – Provincia Pichincha
Tel.: +593 2 224 9956 / 69 974
+593 2 292 0397
+34 91 363 67 12
Correo electrónico: ecuador@mites.gob.es
Redes sociales: https://x.com/consejeriatraec

Horario de atención al público:
Lunes a viernes de 09:00 a 13:00 horas

La versión íntegra de esta Carta está disponible web:
https://www.mites.gob.es/mundo/consejerias/ecuador/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 ECUADOR

Carta de Servicios
2026 - 2029

Calidad Administración Pública

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios son:

- **Información a la ciudadanía española sobre:**
  - Temas laborales relacionados con pensiones, seguridad social y asuntos sociales.
  - Tramitación de pensiones asistenciales.
  - Ayudas asistenciales extraordinarias.
  - Convenio Bilateral de Seguridad Social entre ambos países y Convenio Multilateral Iberoamericano de Seguridad Social.
  - Gestiones a favor de los ciudadanos ante la Seguridad Social española y ecuatoriana.
  - Gestión de documentación para la Asistencia Sanitaria en España.
  - Asistencia sanitaria para quien recibe pensiones asistenciales.
  - Atención a Asociaciones, Centros e Instituciones de la ciudadanía española en Ecuador.
  - Plan de retorno a España y solicitudes.
  - Fomento de acciones para facilitar la búsqueda de empleo en Ecuador.
  - Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- **Tramitación y gestión de los Programas de subvenciones a Centros, Asociaciones e Instituciones:**
  - Mayores y dependientes; Asociaciones; Centros; Proyectos e investigación; Comunicación; Jóvenes.
- **Otras actuaciones:**
  - Certificados de comparecencia para el mantenimiento de las pensiones contributivas de la Seguridad Social
  - Adveración de documentación para la obtención de la certificación de emigrante retornado.

Compromisos de calidad

- Atender en tiempo de espera inferior o igual a 20 minutos al 100% de los usuarios y usuarias que demandan atención presencial en la sede de la Consejería.
- 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.
- Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas por correo postal dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción en forma física en la Unidad.
- Responder en 2 días hábiles al menos al 80% de las peticiones recibidas por correo electrónico y el 20% restante dentro de 10 días hábiles cuando sea necesaria otra información.
- Resolver el 100% de las ayudas de competencia de esta Consejería en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar desde el día siguiente a su presentación o desde el término del plazo de subsanación.
- 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 competa o desde el término del plazo de subsanación.
- Emitir el informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
- Emitir certificados o adveraciones para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Resolver el 100% de las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- 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.
- 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.
- Porcentaje de informes necesarios para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España realizados en el plazo de 1 día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de certificados o adveraciones realizadas en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, una vez que ésta esté completa.
- 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.

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 15 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) constituido en Quito, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Ecuador.
- 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.