

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de Estados Unidos, con acreditación ante la Organización de Estados Americanos, es un órgano técnico de la Embajada de España.

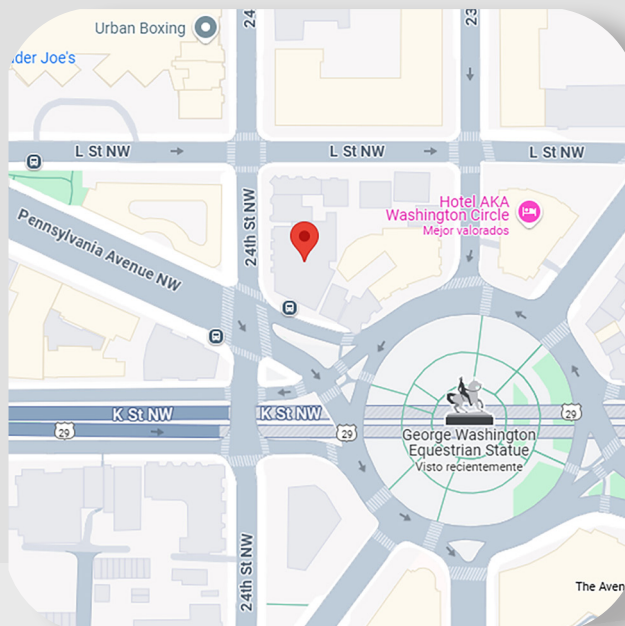
Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, modificado por el Real Decreto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

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Estados Unidos 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.

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 Estados Unidos

2375 Pennsylvania Av., N.W.
20037 Washington D.C
Tel.: +1 202 728 2331

Correo electrónico: estadosunidos@mites.gob.es
X: <https://x.com/ConsTrabajoUSA>

Horario de atención al público:
Lunes a viernes 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/eeuu/es/index.html>



EMBAJADA
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE TRABAJO,
MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN ESTADOS UNIDOS

(Acreditación ante la O.E.A.)

Carta de Servicios
2026 - 2029



Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios son:

- **Información a la ciudadanía española residente**
 - Información en materia laboral y de seguridad social en España y Estados Unidos
 - Información sobre los programas de ayudas; y los requisitos para acceder para residentes y retornados.
 - Información y asesoramiento en materia de retorno.
 - Información dirigida a las víctimas de violencia de género y sus familias sobre el conocimiento de sus derechos y de los recursos disponibles en el país de residencia, información para su retorno.
- **Asociaciones, federaciones, confederaciones y Consejos de Residentes**
 - Relación de cooperación e intercambio con estas Instituciones.
 - Difusión de convocatorias y asesoramiento sobre requisitos para la presentación de las subvenciones de programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados, y su justificación.
 - Participación en encuentros y actos organizados por las entidades o promovidos por la Consejería.
 - Elaboración y distribución de documentación o publicaciones.
- **Gestión de ayudas económicas**
 - Ayudas asistenciales de carácter extraordinario ante carencia de recursos de los españoles en el exterior y familiares a su cargo.
 - Programas de actuación de la Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno a favor de la ciudadanía española en el exterior y retornada.
- **Otras actuaciones en favor de la ciudadanía española en el exterior y retornada**
 - **Emigración**
 - Tramitación de la acreditación del aseguramiento de asistencia sanitaria en España para españoles de origen residentes en Estados Unidos.
 - **Seguridad Social**
 - Información sobre prestaciones de Seguridad Social de ciudadanos que cotizan o han cotizado a la seguridad social española.
 - Información sobre convenios especiales de la Seguridad Social y otras gestiones de la Seguridad Social.
 - **Retorno**
 - Prestaciones por desempleo: información y asesoramiento a los y las emigrantes que retornen a España, adverbación de la documentación necesaria. Información sobre el establecimiento por cuenta propia en España.
 - Información y asesoramiento sobre los Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno destinados a población retornada.
 - **Laboral**
 - Información y asesoramiento a la emigración española sobre las características del mercado de trabajo americano.
 - **Ingreso mínimo vital**
 - Información sobre la prestación del Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social

Compromisos de calidad

- Atender antes de 10 minutos al 100% de los usuarios que demandan **atención presencial** en la sede de la Consejería.
- Contestar el 100% de las **consultas telefónicas** dentro de las 48 horas siguientes, si no es posible dar respuesta inmediata
- Responder por escrito al 90% de las consultas recibidas por **correo postal** dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción. El 10% restante se contestarán en 14 días hábiles siguientes a su recepción.
- Responder al 100% de las consultas recibidas por **correo electrónico** dentro de los 7 días hábiles.
- **Ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes competencia de la Consejería:** Resolución del 100% de las solicitudes en el plazo de 30 días hábiles a partir del término del plazo su presentación o subsanación.
- **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 en el plazo de 40 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
- Emisión del informe necesario para la **asistencia sanitaria** durante el desplazamiento temporal a España, en el plazo de 6 días hábiles desde que se complete la documentación necesaria.
- Emisión de **certificados o adverbaciones** para la obtención de certificado de emigrante retornado en el plazo de 10 días hábiles siguientes desde que se complete la documentación necesaria.
- Tramitación de las **solicitudes** competencia de las **entidades gestoras de la Seguridad Social** en un plazo de 7 días hábiles.
- Resolver el 100% de las **quejas y sugerencias** recibidas en un plazo máximo de 14 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas presenciales, telefónicas, por correo postal y electrónico atendidas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas asistenciales extraordinarias para emigrantes resueltas en el plazo establecido.
- 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.
- Porcentaje de informes para asistencia sanitaria realizados en el plazo de 6 días hábiles
- Porcentaje de adverbaciones realizadas en 10 días hábiles
- Tramitación de las solicitudes competencia de las entidades gestoras de la Seguridad Social en 7 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 14 días hábiles e informe de actuaciones al interesado.

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 Estados Unidos y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Estados Unidos.
- 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.