Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social Senegal, con acreditación en Gambia, Cabo Verde, Guinea Bissau y Mauritania, es un órgano técnico de la Embajada de España.

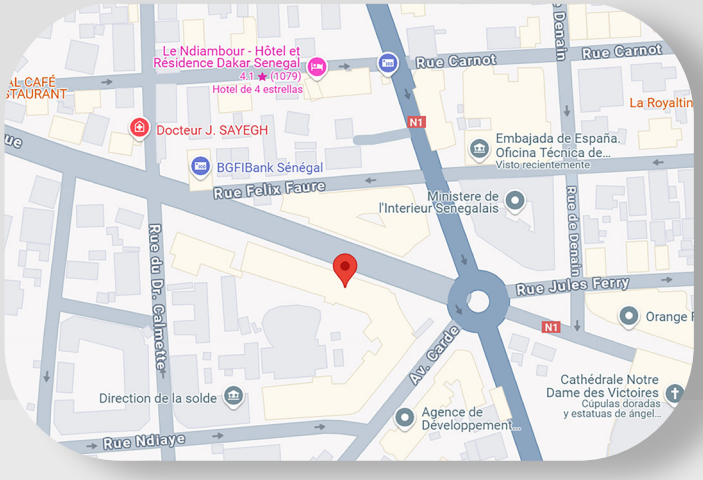
Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, modificado por el Real Decreto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

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Senegal 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 de Senegal
45, Boulevard de la République, 3er piso,
apartamento 4 Immeuble Sorano.
Dakar, Senegal
Tel.: +221 33 889 33 70 / +34 91 363 68 54
Correo electrónico: senegal@mites.gob.es
Redes Sociales: https://x.com/ConsetrabEspSn?s=09

Horario de atención al público:
Lunes a viernes de 9:00 a 14:30 horas

La versión íntegra de esta Carta está disponible en la página web:
https://www.mites.gob.es/es/mundo/consejerias/senegal/index.htm

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 SENEGAL

(Acreditación en Cabo Verde, Gambia, Guinea Bissau y Mauritania)

Carta de Servicios
2026 - 2029

CALIDAD ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios son:

- **Información a la ciudadanía española residente y empresas españolas.**
  - Materia laboral y permiso de residencia.
  - Fiscalidad relacionada con el salario.
  - Prestaciones de Seguridad Social y asuntos sociales.
  - Retorno.
  - Legislación emigración a Senegal o Gambia.
  - Mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- **Fomento de acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo.**
- **Ayudas a las asociaciones, federaciones y centros españoles en el exterior.**
- **Ayudas económicas y actuaciones a favor de los ciudadanos españoles en el exterior.**
  - Prestaciones por razón de necesidad.
  - Ayudas asistenciales extraordinarias.
  - Asistencia sanitaria
  - Acción social e información sobre la prestación e Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de nclusión social.
  - Familia numerosa.
  - Retorno.
  - Gestiones ante la Seguridad Social española.
- **Migración a España.**
  - Participación en los procesos de contratación colectiva en origen, en los términos legalmente establecidos.
- **Atención a la ciudadanía en general.**

Compromisos de calidad

- El tiempo de espera en ser atendido presencialmente será inferior o igual a 45 minutos.
- La atención telefónica, cuando no pueda ser inmediata, se hará en un plazo máximo de 48 horas.
- Las preguntas recibidas por escrito se responderán en un plazo no superior a 3 días hábiles.
- Las preguntas recibidas por correo electrónico se responderán en un plazo no superior a 3 días hábiles.
- Resolver las solicitudes de Ayudas competencia de la Consejería en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud completa.
- 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.
- Tramitar las solicitudes ante la Seguridad Social española en el plazo de 3 días hábiles desde la presentación de la solicitud completa.
- Tramitar las solicitudes en relación con la asistencia sanitaria de los españoles residentes en Senegal y países de acreditación, y sus familiares en el plazo de 3 días hábiles
- 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.
- Las quejas y sugerencias recibidas se resolverán en un plazo de 10 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 señalado como compromiso.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno tramitadas en el plazo señalado como compromiso.
- Porcentaje de actuaciones, informes de asistencia sanitaria y adveraciones reali¬zadas en el plazo previsto.
- Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en el plazo señalado.

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 10 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 los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en el país o países de la demarcación 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.