Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Suiza con acreditación en Austria y Liechtenstein, es un órgano técnico de la Embajada de España.

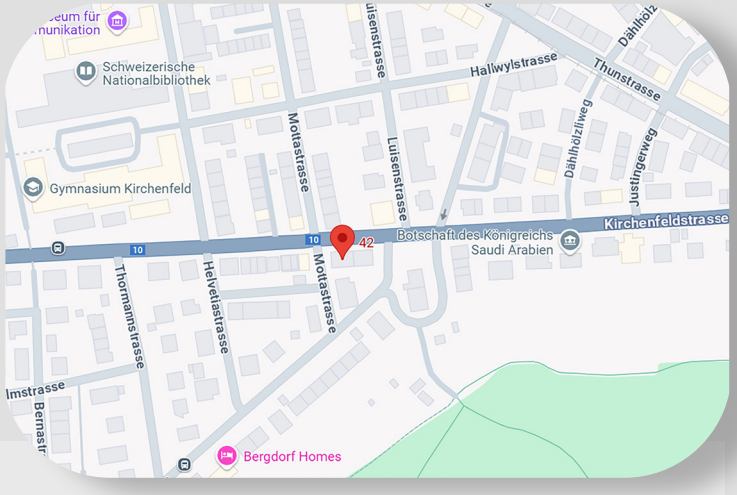
Como unidad administrativa, depende orgánicamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y funcionalmente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre, modificado por el Real Decreto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

Sus funciones principales están relacionadas con la asistencia a la población española residente en Suiza, Austria y Liechtenstein 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 Suiza
Kirchenfeldstrasse 42
3005 Berna (Suiza)
Tel.: +41 (0) 31 357 22 57 / +34 91 363 68 71
Correo electrónico: suiza@mites.gob.es
Redes Sociales:
https://x.com/CTrabajoSuiza
https://www.facebook.com/ConsejeriaTrabajoSuizaAustria

Horario de atención al público:
Lunes a viernes de 8:30 a 14:00 horas

Oficina de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Ginebra:
Avenue Blanc 53, 2° piso
1202 Ginebra (Suiza)
Tel.: +41 (0)22 710 93 50 / +34 91 363 68 78
Correo electrónico: ginebra@mites.gob.es

Horario de atención al público:
Lunes a viernes de 8:15 a 13:30 horas.

Oficina de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Zúrich:
Riedtlistrasse 17
8006 Zurich (Suiza)
Tel.: +41 (0) 44 368 60 90 / +34 91 363 68 86
Correo electrónico: zurich@mites.gob.es

Horario de atención al público:
Lunes a viernes de 8:00 a 13:30 horas

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

(Acreditación en Austria y Liechtenstein)

Carta de Servicios
2026 - 2029

Calidad Administración Pública

Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios son:

- Información a la ciudadanía española en Suiza, Austria y Liechtenstein 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 España y Suiza, Austria y Liechtenstein en la medida en que dicha información tenga relación con las funciones propias de la Consejería en materia Laboral o de Seguridad Social o esté orientada al retorno.
- Información y asesoramiento en materia de retorno.
- Información sobre el marco laboral y derecho de residencia aplicable.
- 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 el país de residencia.
- Información y gestión de programas de ayudas individuales y colectivas para residentes y retornados.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social
- Atención a Centros, Asociaciones y los Consejos de Residentes Españoles.
- Informaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, la obtención de permisos de residencia y sobre las condiciones de vida y de trabajo en los países de acreditación.
- Información general en materia laboral a las empresas y a los trabajadores sobre la prestación de servicios y el establecimiento por cuenta propia.
- Actuaciones y gestiones relacionadas con las pensiones, prestaciones por desempleo y demás prestaciones de la Seguridad Social y el Sistema de la Previsión Profesional (II Pilar).
- Ayuda en las relaciones con las instituciones sociales, gestión del programa de vacaciones del IMSERSO, tramitación de solicitudes de residencias en España.
- Atención a los extranjeros que desean emigrar a España

Compromisos de calidad

- Atender antes de 20 minutos al 100% de los usuarios que demandan atención presencial.
- 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.
- Responder las consultas por correo postal y por correo electrónico dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Resolver el 100% de las solicitudes de ayudas con documentación completa, competencia de la Consejería, en 40 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud 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 40 días hábiles desde su presentación completa o desde el término del plazo de subsanación.
- Tramitar el 100% de las demás solicitudes, organismos españoles y de los países de acreditación con competencia en materias de actuación de la Consejería, en el plazo de 20 días hábiles.
- Emitir informes para asistencia sanitaria, certificados o adveraciones en el plazo de 15 días hábiles desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Resolver el 100% de las quejas y sugerencias recibidas, en un plazo de 15 días hábiles.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas de carácter presencial, telefónicas, y por correo, contestadas en los tiempos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, cuya propuesta de resolución se ha tramitado en los plazos señalados.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, tramitadas competencia de la Dirección General de Ciudadanía Española en el Exterior y Políticas de Retorno, en los plazos señalados.
- Porcentaje del resto de solicitudes tramitadas en los plazos señalados.
- Porcentaje de informes de asistencia sanitaria, certificados o adveraciones emitidos o realizados en los plazos señalados
- Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas antes de 15 días hábiles.

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: Consejos de Residentes Españoles (CRE) constituido en Suiza y Austria y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Suiza, Austria y Liechtenstein
- 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.