

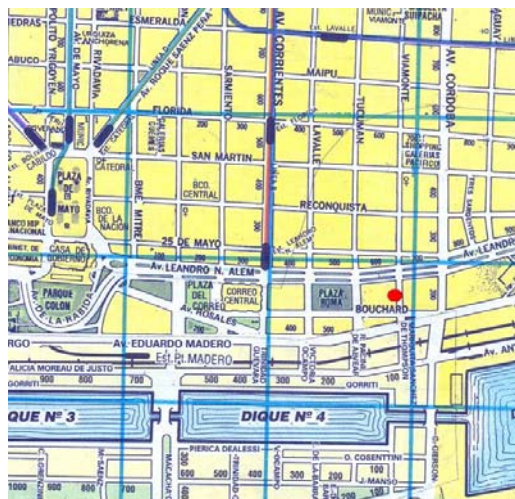


PRESENTACIÓN

La Consejería de Trabajo e Inmigración en Argentina, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales se refieren a asistir a los residentes españoles en cuanto a la tramitación de pensiones asistenciales por ancianidad; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor; orientar sobre el retorno y colocación en España de los emigrantes españoles, y la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.

Igualmente, informar a la Administración Española sobre la situación socio-laboral del país de acreditación y las relaciones institucionales con Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social del país.



Dirección de la Consejería de Trabajo e Inmigración en Buenos Aires:

Viamonte 166, 1º piso 1053 - Buenos Aires
 Telef.: 00/5411 4313 9891
 Fax: 00/5411 4315 0403
 Correo-electr.: ctargentina@mtin.es

Secciones de Trabajo e Inmigración:

Bahía Blanca
 Consulado Gral. España
 LAMADRID 462
 8000 Bahía Blanca
 BUENOS AIRES
 Telf. - (00/291) 450 15 59
 correo: st.bahiablanca@mtin.es

Mendoza
 Joaquín V. González 768
 5502 Mendoza
 MENDOZA
 Telf. - (00/0261) 420 11 18
 correo: st.mendoza@mtin.es

Córdoba
 Av. 24 septiembre, 946
 5000 Córdoba
 CORDOBA
 Telf. - (00/351) 429 07 22
 correo: st.cordoba@mtin.es

Rosario
 Rioja, 1052 PB
 2000 ROSARIO
 SANTA FE
 Telf. - (00/341) 425 84 20
 correo: st.rosario@mtin.es



CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN ARGENTINA

*Carta de Servicios
 Enero 2009*



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ☑ **Atención a los españoles residentes en Argentina, Uruguay y Paraguay:**
- Gestión de ayudas económicas para:
 - ✓ Sufragar gastos extraordinarios
 - ✓ Formación profesional
 - ✓ Programas de educación.
 - Ayudas para la promoción educativa en el exterior
 - Becas Reina Sofía
 - Ayudas para la realización de prácticas a estudiantes de Universidades españolas en el exterior
 - ✓ Ayudas para la participación en Colonias de Vacaciones, Albergues y Campamentos y viajes culturales por España
 - ✓ Programas de Mayores y Dependientes
 - Ayudas para actividades asistenciales y de atención a mayores dependientes
 - Ayudas para viajes de mayores a España
- ☑ **Atención a Asociaciones y Centros españoles:**
 - ✓ Ayudas para actividades asistenciales y culturales
 - ✓ Ayudas para suscripciones a publicaciones
 - ✓ Ayudas para obras y equipamiento
 - ✓ Ayudas para actividades concretas en el ámbito migratorio
 - ✓ Centro asociado a la UNED
- ☑ **Actuaciones en materia de Seguridad Social: gestiones a favor de los ciudadanos ante la Seguridad Social española y argentina. Seguimiento del cumplimiento del Convenio bilateral firmado entre ambos países. Convenio especial para emigrantes e hijos de emigrantes.**
- ☑ **Información al Ministerio, a las Instituciones de los países de acreditación y relaciones institucionales.**
- ☑ **Actuaciones en materia de desempleo para emigrantes retornados. Información sobre mercado de trabajo. Emisión del certificado para el trámite de subsidio por desempleo o para el programa de renta activa de inserción. Gestión de documentación para Asistencia Sanitaria en España.**
- ☑ **Seguimiento de la cooperación técnica**

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ☑ Resolver el 75% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en el plazo de 15 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud completa si hubiera asignación presupuestaria, o, en su caso, desde que ésta fuera asignada. En el caso de Ayudas para la Promoción Educativa en el exterior, el 100% desde que la Intervención autoriza la propuesta de resolución.
- ☑ Tramitar el 90% de las ayudas de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior en el plazo de 15 días hábiles a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las solicitudes si éstas fueran de carácter individual.
- ☑ Tramitar, en el ámbito de la Consejería, el 85% de las solicitudes y renovaciones de las prestaciones económicas por ancianidad y por incapacidad en 30 días hábiles.
- ☑ Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónicas: en un tiempo máximo de 24 horas, el 80% de las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
 - Presenciales: atender en la hora de cita previa al 100% de los usuarios
 - Por correo: en 10 días hábiles, al 90% de los usuarios.
- ☑ Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 5 días.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

- ☑ Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 15 días.
- ☑ Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 15 días.
- ☑ Porcentaje de solicitudes y pensiones asistenciales tramitadas, a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior, antes de 30 días.
- ☑ Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo contestadas antes de los tiempos señalados.
- ☑ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 5 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma, que se pondrá en contacto con él, 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

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos 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 medios telemáticos, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

La Consejería, en el plazo 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.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS EN LOS SERVICIOS

- ✓ A través de la participación en:
 - El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior
 - Los Consejos de Residentes Españoles
 - Centros españoles colaboradores
 - Asociaciones de emigrantes
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La Secretaría General de la Consejería en la dirección y teléfono indicados en esta Carta de Servicios.