



Calidad  
Administración Pública

## PRESENTACIÓN

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

Esta encargada de atender a los ciudadanos españoles residentes, en cuanto a tramitación de Prestaciones Económicas por Ancianidad, Incapacidad, y Ley 3/2005. Difusión y gestión de los Programas de Ayudas de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior. Orientación sobre el retorno y colocación de los emigrantes españoles y canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.

Le corresponde, además, proporcionar información y atender los requerimientos de la Administración Española y mantener relaciones institucionales con los Organismos públicos chilenos, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social.



**Providencia 2019, casa D-3  
Santiago**

**Teléfono: (56-2) 231 09 85**

**Fax: (56-2) 232 46 68**

**E-mail: [ctchile@mtin.es](mailto:ctchile@mtin.es)  
[cjlabesp@ctcinternet.cl](mailto:cjlabesp@ctcinternet.cl)**



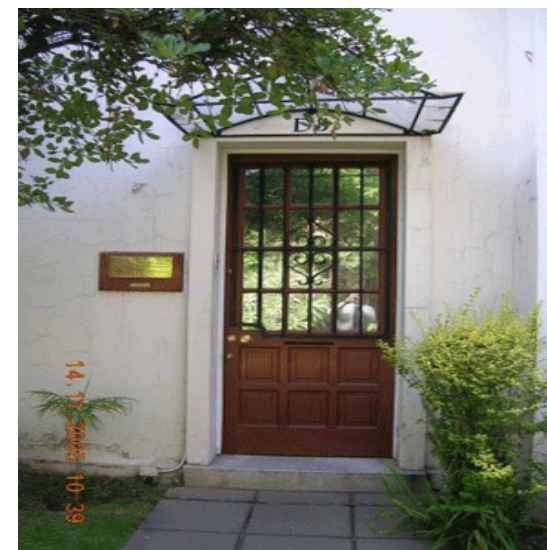
EMBAJADA  
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE  
TRABAJO E  
INMIGRACION



EMBAJADA  
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE  
TRABAJO E  
INMIGRACION



**CONSEJERIA DE TRABAJO  
E INMIGRACION EN  
CHILE**

*Carta de Servicios  
Enero 2009*



Calidad  
Administración Pública

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ☑ **Atención a los emigrantes españoles residentes en Chile:**
- Gestión de ayudas económicas para:
  - ✓ Asistencia sanitaria a pensionistas e Incapacitados.
  - ✓ Sufragar gastos extraordinarios.
  - ✓ Becas "Reina Sofía" para realizar estudios en España (Pre y Post grado).
  - ✓ Promoción social de las familias emigrantes (ayudas para realizar estudios en el país de residencia).
  - ✓ Viajes a España de emigrantes mayores.
- Atención a Asociaciones y Centros españoles.
  - ✓ Ayudas para actividades asistenciales y culturales.
  - ✓ Ayudas para suscripciones a publicaciones.
  - ✓ Ayudas para Obras y Equipamientos.
- Prestaciones económicas por Ancianidad, Incapacidad y Ley 3/2005.
- ☑ **Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.**
- ☑ **Actuaciones en de Seguridad Social.**  
(Pensiones contributivas, períodos de cotización, subsidio de desempleo a retornados, convenios especiales, etc.)
- ☑ **Información al Ministerio de Trabajo e Inmigración y a los Organismos e Instituciones chilenas (públicas y privadas).**
- ☑ **Seguimiento de la cooperación del Ministerio de Trabajo e Inmigración.**

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ☑ Resolver el 90% 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 si hubiera asignación presupuestaria o, en su caso, desde que ésta fuera asignada.
- ☑ Tramitar el 90% de las ayudas de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior en el plazo de 20 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.
- ☑ Gestionar el 90% de las Prestaciones por Ancianidad e Incapacidad, en el ámbito de la Consejería, en 20 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, a las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
  - Presenciales: atender antes de 15 minutos al 90% de las mismas.
  - Por correo: en los 15 días siguientes a la recepción.
- ☑ Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días.

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

- ☑ Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 15 días hábiles.
- ☑ Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 20 días.
- ☑ Porcentaje de pensiones asistenciales gestionadas, en el ámbito de la Consejería, antes de 20 días.
- ☑ Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo contestadas antes de los tiempos señalados.
- ☑ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días.

## 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.
  - Los Centros y Asociaciones de españoles.
- ✓ 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.