

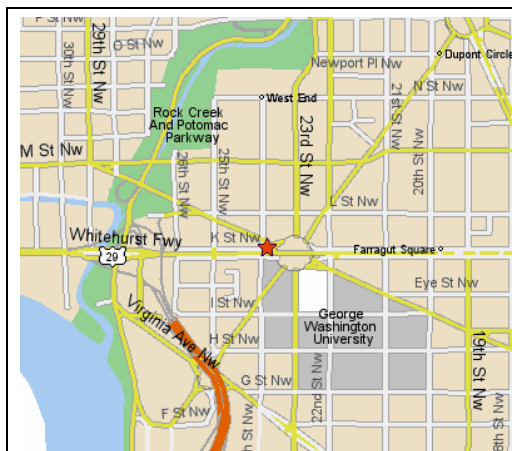


## DATOS SIGNIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

La Consejería de Trabajo e Inmigración en los Estados Unidos y Puerto Rico, con acreditación también en la Misión Observadora Permanente de España ante la Organización de Estados Americanos, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España en Washington, y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales se refieren a la información a las Autoridades españolas sobre la situación socio-laboral de los Estados Unidos y Puerto Rico y las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicatos, Centros de Investigación y Entes de Participación Social en Estados Unidos. Asimismo, efectúa el seguimiento de los temas sociolaborales en la OEA, la Conferencia Interamericana de Ministros de Trabajo y otros Organismos Interamericanos de Cooperación.

Igualmente, son funciones de la Consejería el asistir a los residentes españoles en Estados Unidos y Puerto Rico, sus representantes institucionales y Centros y Asociaciones españolas, especialmente en lo referente a la aplicación del Convenio de Seguridad Social entre España y los Estados Unidos; la difusión y gestión de los Programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y la orientación sobre el retorno.



Plano de situación

## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN LOS ESTADOS UNIDOS Y PUERTO RICO

Dirección: 2375 Pennsylvania Ave. NW  
Washington, DC 20037

Tel. : 1 202 728 2331

Fax: 1 202 822 3731

E-mail: [clusa@mtin.es](mailto:clusa@mtin.es)

Pág. Web: [www.mtin.es/mundo/consejerias/conseeeuu.htm](http://www.mtin.es/mundo/consejerias/conseeeuu.htm)



## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN LOS ESTADOS UNIDOS Y PUERTO RICO

*Carta de Servicios  
Enero 2009*



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### ☑ Atención a los españoles residentes en Estados Unidos y Puerto Rico en los siguientes órdenes:

#### ⇒ Gestión de ayudas individuales para:

- ✓ Sufragar gastos asistenciales extraordinarios.
- ✓ Promover el desarrollo de acciones de información, para facilitar la integración en el momento del retorno.
- ✓ Ayudas de estudios para promoción educativa.
- ✓ Becas "Reina Sofía" para estudios universitarios.
- ✓ Desplazamientos a España para prácticas universitarias..
- ✓ Participación de jóvenes en programas de formación y participación en viajes culturales a España
- ✓ Promover la igualdad de las mujeres españolas.
- ✓ Viajes para mayores a España.
- ✓ Estudios de investigación en el ámbito migratorio.

#### ⇒ Atención a Asociaciones y Centros.

- Ayudas para obras y equipamientos.
- Ayudas para el funcionamiento y actividades.
- Ayudas para suscripciones a publicaciones.

#### ⇒ Actuaciones en materia de Seguridad Social.

- ✓ Información y asistencia sobre la aplicación del Convenio bilateral con Estados Unidos.
- ✓ Tramitación de gestión sobre asistencia sanitaria y convenios especiales.
- ✓ Tramitación de expedientes de subsidio de desempleo para retornados.
- ✓ Tramitación de certificados de vida laboral en España
- ✓ Asesoramiento general sobre legislación laboral.

#### ⇒ Asesoría sobre el retorno a España.

### ☑ Asesoramiento a los miembros del Consejo General de la Ciudadanía Española en el exterior en los Estados Unidos y en Puerto Rico.

### ☑ Información a las Autoridades españolas y mantenimiento de las relaciones institucionales con la Administración estadounidense y de la OEA.

### ☑ Seguimiento de la cooperación técnica en el ámbito de la OEA.

### ☑ Información a los extranjeros que desean trabajar en España.

## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ☑ Resolver el 90% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 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 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- ☑ Tramitar el 90% de los certificados de desempleo dentro de los 2 días hábiles desde la recepción de la documentación acreditativa.
- ☑ Cursar el 90% de las peticiones de vida laboral en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las solicitudes.
- ☑ Tramitar las solicitudes de concierto sanitario en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las solicitudes.
- ☑ Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo, dentro de los siguientes tiempos:
  - Telefónicas: atender y contestar el 90% de las consultas en 72 horas, cuando no se pueda dar respuesta inmediata.
  - Presenciales: antes de 10 minutos.
  - Por e-mail: contestar el 90% de las consultas recibidas en 10 días hábiles, si no se puede dar respuesta inmediata.
  - Por correo: contestar el 90% de las consultas en 15 días hábiles.
- ☑ Contestar el 90% de las quejas y sugerencias en un plazo de 15 días.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- ☑ Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 15 días hábiles.
- ☑ Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 30 días hábiles.
- ☑ Porcentaje de diligencias para ayudas por desempleo tramitadas en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la documentación acreditativa.
- ☑ Porcentaje de solicitudes de vida laboral tramitadas en el plazo de 2 días hábiles.
- ☑ Porcentaje de solicitudes de concierto sanitario tramitadas en el plazo de 2 días hábiles.
- ☑ Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico, contestadas antes de los tiempos señalados

- ☑ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en un plazo de 15 días.

## MEDIDAS DE SUBSANACION 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.

## 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.

## FORMAS DE COLABORACION Y PARTICIPACION

- ✓ A través de la participación y relaciones con:
  - Los miembros del Consejo General de la Ciudadanía Española en el exterior
  - Los Consejos de Residentes Españoles.
  - Los Centros y Asociaciones de Emigrantes y sus federaciones.
- ✓ Mediante opiniones en las encuestas que se realicen anualmente, o de las quejas y sugerencias.
- ✓ A través de actividades informativas dirigidas a los ciudadanos españoles en Estados Unidos y Puerto Rico.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

Secretaría General de la Consejería, en las direcciones y teléfonos indicados anteriormente.