



PRESENTACIÓN

La Consejería de Trabajo e Inmigración en México, con acreditación en Cuba, 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 la información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral de los países de acreditación (México y Cuba) y a las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de este país.

Igualmente, le corresponde asistir a los residentes españoles en orden a la tramitación de las pensiones asistenciales por ancianidad, de las pensiones a los Niños de la Guerra; difundir y gestionar los Programas de Ayudas a residentes y Centros; orientar sobre el retorno y colocación en España de los emigrantes españoles, y la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.



C/ Galileo, 84
Colonia Polanco
11550 México D.F.
Tfonos.: 52 80 41 04/05/31
Fax: 52 80 40 86
E-mail: claboral@prodigy.net.mx

Horario: Lunes a Viernes
De 9:00 a 13:30 atención personal
De 13:30 a 15:00 Hrs. Vía telefónica



CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN MÉXICO

Carta de Servicios
Enero 2009



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- ☑ **Atención a los españoles residentes en el extranjero:**
- Gestión de ayudas económicas para:
 - ✓ Incapacitados permanentes para el trabajo.
 - ✓ Ayudas para gastos extraordinarios, fundamentalmente de tipo médico.
 - ✓ Cobertura sanitaria a pensionistas e incapacitados.
 - ✓ Ayudas para estudios en el país de residencia.
 - ✓ Becas "Reina Sofía" para estudios en España.
 - ✓ Viajes a España de mayores.
- Pensiones asistenciales para mayores de 65 años que carezcan de recursos económicos suficientes, así como para los "Niños de la Guerra".
- ☑ **Atención a Asociaciones y Centros españoles:**
 - ✓ Ayudas para obras y equipamiento.
 - ✓ Ayudas para gastos ordinarios de funcionamiento.
 - ✓ Ayudas para actividades asistenciales destinadas fundamentalmente a mayores y dependientes.
- ☑ **Información al Ministerio de Trabajo e Inmigración, a la Administración, Instituciones y organismos del país de acreditación y relaciones institucionales.**
- ☑ **Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.**
- ☑ **Actuaciones en materia de Seguridad Social.**
- ☑ **Impulso y seguimiento de la cooperación técnica**

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ☑ Resolver el 75% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en el plazo de 30 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.
- ☑ Tramitar el 90% de las ayudas de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior en el plazo de 30 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 90% de las pensiones asistenciales en 30 días.
- ☑ 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 20 minutos, el 90% de las mismas, mediante un sistema de cita previa.
 - Por correo: en 5 días hábiles.
- ☑ 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 30 días.
- ☑ Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 30 días.
- ☑ Porcentaje de pensiones asistenciales tramitadas, en el ámbito de la Consejería, 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 15 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
 - Asociaciones y órganos de participación institucional en el ámbito correspondiente.
- ✓ 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.