

PRESENTACIÓN

La Consejería de Trabajo e Inmigración en Perú, con acreditación en Bolivia y en La Comunidad Andina de Naciones (CAN), es una unidad administrativa integrada a la Embajada Española y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales se refieren a la asistencia de los residentes españoles en cuanto a la tramitación de pensiones asistenciales por ancianidad, convenios especiales de la seguridad social, difundir y gestionar los Programas de Ayudas, orientar sobre el retorno y colocación en España de los emigrantes españoles, y canalizar los flujos de inmigrantes extranjeros.

Igualmente, dar información a la administración española sobre la situación socio-laboral de los países de acreditación y las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales, sindicales y entes de participación social de estos países.

-----○-----



Plano de Situación

DIRECTORIO DE INFORMACION (Direcciones, Teléfonos y Horarios)

Perú

Dirección: C/ Choquehuanca,1330
San Isidro - Lima - Perú
Teléfono: (00511) 212- 1111 ext. 7
Correo: clperu@mtin.es
Web: <http://www.mtin.es/mundo/consejerias/peru/default.htm>

Bolivia

Dirección: Av. 6 de Agosto, 282 La Paz
Bolivia
Teléfono: (005912) 243- 3518
Correo: clperu@mtin.es



CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN PERÚ (CON ACREDITACION EN BOLIVIA Y COMUNIDAD ANDINA DE NACIONES)

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 que carezcan de recursos económicos suficientes.
- Sufragar gastos extraordinarios.
- Asistencia sanitaria a pensionistas e incapacitados.
- Integración laboral o inserción en el mercado laboral español.
- Becas "Reina Sofía" para promoción educativa.

Atención a Asociaciones y Centros.

Pensiones asistenciales para mayores de 65 años que carezcan de recursos económicos suficientes.

- ❑ Información al Ministerio y a las Instituciones de los países de acreditación y relaciones institucionales.
- ❑ Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.
- ❑ Actuaciones en materia de Seguridad Social (Pensiones contributivas, periodos de cotización, convenios especiales, etc.)
- ❑ Seguimiento de la cooperación técnica socio-laboral.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- ❑ Resolver el 75% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 4 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 12 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 éstas fueran de carácter individual.

- ❑ Tramitar, en el ámbito de la Consejería, el 90% de las pensiones asistenciales en 2 días hábiles.

Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:

- Telefónicas: En las 24 horas siguientes, el 90% de las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
- Presenciales: Antes de 10 minutos, el 90% de las mismas.
- Por correo: En las 24 horas siguientes a la recepción.

- ❑ Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 3 días hábiles.

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

- ❑ Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 4 días hábiles.
- ❑ Porcentaje de ayudas tramitadas en la Consejería, de competencia de la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior, antes de 12 días hábiles.
- ❑ Porcentaje de pensiones asistenciales tramitadas en el ámbito de la Consejería en 2 días hábiles.
- ❑ Porcentajes de consultas telefónicas, presenciales o por correo contestadas antes de los tiempos señalados.
- ❑ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 3 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 y Consejos de Residentes.
- Centros y Asociaciones.

Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen anualmente.

RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Consejería, en la dirección y teléfono que figuran en el tríptico.