



## DATOS SIGNIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

La Consejería de Trabajo e Inmigración de Portugal es una unidad administrativa integrada en la Embajada Española y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración. Sus funciones principales se centran en la información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral de Portugal y en las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de este país. Igualmente se presta asistencia a los residentes españoles mediante la difusión y gestión de los Programas de Ayudas en su favor; orientando sobre el retorno y colocación en España de los emigrantes españoles, e informando a los ciudadanos portugueses que deseen trabajar en España sobre los requisitos exigidos al efecto.



Dirección: Rua do Salitre 1,  
-1269-052 Lisboa (Portugal)  
Telf.- 00351 21 3469877  
Fax.- 00351 21 3422015  
E-mail.- [contralis@mtin.es](mailto:contralis@mtin.es)  
<http://www.mtin.es/Consejerias/Portugal>



EMBAJADA  
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE  
TRABAJO E  
INMIGRACIÓN



EMBAJADA  
DE ESPAÑA

CONSEJERIA DE  
TRABAJO E  
INMIGRACIÓN



## CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN PORTUGAL



*Carta de Servicios*  
*Enero 2009*

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

### Atención a los españoles residentes en Portugal:

- Ayudas asistenciales para residentes fuera de España:
  - Atención a situaciones de incapacidad o de extraordinaria necesidad.
- Ayudas y subvenciones para españoles residentes en el exterior y retornados.
  - **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
  - **Jóvenes:** Ayudas de formación para el empleo; Apoyo a actividades para el refuerzo de los lazos culturales y de identidad con España.
  - **Mujeres:** Ayudas para la participación de las mujeres en programas de promoción para el empleo. Ayudas para la promoción de la igualdad efectiva y prevención de la violencia de género.
  - **Mayores y dependientes:** Ayudas para actividades asistenciales y de atención a mayores y dependientes; Ayudas para viajes a España de emigrantes mayores.
  - **Asociaciones:** Ayudas a asociaciones para gastos de funcionamiento.
  - **Centros:** Ayudas para gastos de obras y equipamiento en centros de españoles en el exterior.
  - **Retorno:** Ayudas para necesidades extraordinarias de los retornados; Ayudas para información y asesoramiento a retornados.
  - **Proyectos e Investigación:** Ayudas para proyectos de investigación.
  - **Comunicación:** Ayudas para suscripción a publicaciones para centros y asociaciones.

### Información al Ministerio y a las Instituciones del país de acreditación y relaciones institucionales.

### Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.

### Actuaciones en materia laboral y de Seguridad Social,

(reglamentos comunitarios, pensiones, periodos de cotización, prestaciones y subsidios de desempleo, modalidades de contratación, legislación sobre despidos, régimen fiscal, retorno, etc.).

### Asesoramiento sobre empleo en el mercado portugués en el marco de la libre circulación de trabajadores por el espacio económico europeo.

### Seguimiento de los acuerdos de cooperación entre los Ministerios de Trabajo de España y Portugal

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ❑ Resolver el 90% de las solicitudes de ayudas competencia de la Consejería en 30 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 y en el plazo de 20 días a partir de la fecha de presentación de las solicitudes si éstas fueran de carácter individual.
- ❑ Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
  - Telefónicas: en un tiempo de 24 horas, el 90% de las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
  - Presenciales: antes de 15 minutos, el 90% de las mismas.
  - Por correo: en 15 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 hábiles.
- ❑ Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 30 días para las ayudas en régimen de concurrencia y antes de 20 días para las ayudas de carácter individual.
- ❑ Porcentajes 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.
  - Centros y Asociaciones.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen anualmente.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Sección de Apoyo de la Consejería, en la dirección y teléfono indicados en el anverso.