



PRESENTACIÓN

DATOS SIGNIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO

La Consejería de Trabajo e Inmigración de Venezuela, con acreditación en Colombia y República Dominicana, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Sus funciones principales consisten en atender a los residentes españoles en cuanto a la tramitación de pensiones asistenciales por ancianidad; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor; orientar sobre el retorno a España.

Igualmente, facilita información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral de los países de acreditación y mantiene relaciones institucionales con las Autoridades, asociaciones Empresariales y Sindicales y Entes de participación Social de estos países.



DIRECTORIO DE INFORMACIÓN

- Dirección: Avda. Principal Eugenio
- Mendoza, esquina con 1ª Transversal, La Castellana, Edif. Banco
- de Lara, Piso 1º.- Caracas-Venezuela
- Telf: 264.3260, 4806, 0898
- Fax: 264.6121
- P.Web: www.mtin.es/mundo/consejerias/venezuela
- Correo electrónico: constrab.venezuela@mtin.es
- Sección de Trabajo e Inmigración en Colombia.
- Calle 92, nº. 12-68, Bogotá – Colombia.
- Teléfono: 622.00.82
- Correo electrónico: slcolombia@mtin.es
- Sección Trabajo e Inmigración en República Dominicana.
- Avda. Independencia, nº. 1205, Santo Domingo – República Dominicana.
- Teléfono: 533.52.57
- Correo electrónico: sldominicana@mtin.es



CONSEJERIA DE TRABAJO E INMIGRACIÓN EN VENEZUELA (ACREDITACIÓN EN COLOMBIA Y REPUBLICA DOMINICANA)

Carta de Servicios
Enero 2009



SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- **Atención a los españoles residentes en Venezuela, Colombia y República Dominicana:**
- 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.
 - Formación y promoción profesional para jóvenes.
 - Ayudas para viajes culturales por España
 - Becas *"Reina Sofía"* para promoción educativa.
 - Ayudas para sufragar gastos de estudios.
 - Ayudas para promover la igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
 - Ayudas para prevenir y combatir situaciones de violencia de género.
 - Ayudas para facilitar la inserción social de mujeres en situación de especial vulnerabilidad.
 - Actividades asistenciales y de atención a mayores y dependientes.
 - Viajes a España de mayores.
 - Atención a Asociaciones y Centros.
 - Actividades asistenciales y culturales.
 - Iniciativas de comunicación exterior.
 - Suscripciones a publicaciones.
 - Obras y equipamientos.
 - Ayudas para actividades concretas en el ámbito migratorio.
 - Pensiones asistenciales para mayores de 65 años que carezcan de recursos económicos suficientes.
 - Información al Ministerio y a las Instituciones del país/países de acreditaciones y relaciones institucionales
 - Atención a los extranjeros que desean emigrar a España.
 - Actuaciones en materia de Seguridad Social.
 - (Pensiones contributivas, períodos de cotización, Convenios especiales, etc.)
 - Actuaciones en materia de desempleo para emigrantes retornados.
 - Seguimiento de la cooperación técnica socio-laboral.

COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Resolver el 75% de las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería en 20 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 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 mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Tramitar, en el ámbito de la Consejería, el 90% de las pensiones asistenciales en 15 días hábiles.
- Atender y contestar las consultas telefónicas, presenciales y por correo dentro de los siguientes tiempos:
 - Telefónica: En las 24 horas siguientes, el 90% de las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
 - Presenciales: Antes de 30 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 DEL NIVEL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 20 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas tramitadas a la Dirección General de la Ciudadanía Española en el Exterior antes de 20 días hábiles.
- Porcentaje de pensiones asistenciales tramitadas en el ámbito de la Consejería en 15 días hábiles.
- Porcentajes 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 evitarlo 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 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

- A través de la participación en:
 - El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
 - Órganos de participación institucional y Asociaciones de emigrantes.
 - Reuniones periódicas con los centros españoles y personas relevantes de la colonia.
 - Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones en las encuestas que se realicen.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

- Secretaría General de la Consejería, en la dirección y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.