

Presentación

La Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Argentina depende orgánicamente de la Subsecretaría de Trabajo y Economía Social, a través de la Secretaría General Técnica, y mantiene una dependencia jerárquica de la Embajada de España en Argentina.

Desde el punto de vista funcional, depende conjuntamente del Ministerio de Trabajo y Economía Social y del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, en el ámbito de sus respectivas competencias, conforme al Real Decreto 1052/2015, de 20 de noviembre.

Son funciones de la Consejería, entre otras, asistir a los ciudadanos y ciudadanas residentes españoles en cualquier problema sociolaboral que les afecte; orientarles y, en su caso, ayudarles en la tramitación de prestaciones y pensiones de la Seguridad Social, en defensa de sus derechos; difundir y gestionar las pensiones asistenciales en el extranjero y los programas de ayudas específicos y subvenciones en su favor; orientar sobre los trámites previos y posteriores al retorno y su inserción en el mercado laboral español, y apoyar la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.

Además, la Consejería fomentará acciones para facilitar a la ciudadanía española la búsqueda de empleo en Argentina.

Igualmente, son funciones de la Consejería, las relativas a la información a la Administración española sobre la situación sociolaboral argentina y a las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales y entes de participación social del país; así como funciones de apoyo al Jefe o Jefa de la Misión Diplomática en Argentina relacionados a su competencia.

Con el fin de conseguir una mejor prestación de los servicios que se facilitan en esta Consejería a través de consultas presenciales, telefónicas o electrónicas, ponemos a disposición de la ciudadanía la Carta de Servicios, cuyo cumplimiento puede ser evaluado y contrastado de acuerdo con los niveles e indicadores establecidos en la misma y que constituye un auténtico compromiso de calidad.

Plano de situación



Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social en Argentina

Dirección: Calle Viamonte 166 / CP: C1053ABD

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfono: + 54 11 4876-0700

Correo electrónico: argentina@mites.gob.es

Redes sociales:

Twitter: <https://twitter.com/ConsTrabajoArg>

Horario de atención al público: lunes a viernes de 8:30 a 13.30

Las direcciones y horarios de atención de las Oficinas en Bahía Blanca, Córdoba, Mendoza y Rosario, así como la versión íntegra de esta Carta están disponibles en la página Web:

<https://www.mites.gob.es/argentina>



CONSEJERÍA DE TRABAJO,
MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES



CONSEJERÍA DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL EN ARGENTINA

Carta de Servicios
2022-2025



Servicios prestados por la Consejería

- **Información en materia laboral, de seguridad social y de asuntos sociales.** Información sobre el marco laboral en España y Argentina para las personas interesadas en integrarse profesionalmente en uno de estos mercados.
- **Información y asesoramiento** en materia de retorno.
- **Información en materia de violencia de género:** se facilitará información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género y a sus familias, para que tengan conocimiento de sus derechos y de los recursos disponibles en el país de residencia; así como la posibilidad de retorno de las españolas residentes en el exterior, sin perjuicio de las funciones consulares.
- Se facilitará información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.
- **Gestión de ayudas y Programas de actuación de la Dirección General de Migraciones a favor de la ciudadanía española y retornada.**

Prestaciones por razón de necesidad:

- Prestación económica por razón de necesidad por Ancianidad e Incapacidad.
- Prestación económica a los ciudadanos desplazados durante su minoría de edad como consecuencia de la Guerra Civil Española (Niños de la Guerra).
- Asistencia Sanitaria para los beneficiarios de las prestaciones económicas por Razón de Necesidad y Niños de la Guerra.

Atención a Asociaciones y Centros:

- Ayudas para gastos de funcionamiento y reparaciones.
- Ayudas para Programas de atención a mayores y dependientes, entre otros.

- **Gestión de ayudas asistenciales** de carácter extraordinario destinadas a paliar la situación derivada de la carencia de recursos de los españoles y las españolas en el exterior y de los familiares a su cargo, así como sufragar los gastos extraordinarios derivados del hecho de la emigración cuando se acredite insuficiencia de recursos.
- **Actuaciones en materia de Seguridad Social:** gestiones a favor de los ciudadanos ante la Seguridad Social española y argentina. Seguimiento del cumplimiento del Convenio bilateral firmado entre ambos países. Convenio especial para emigrantes e hijos de emigrantes. Asesoramiento sobre materias relativas a la Seguridad Social española y traslado de solicitudes relacionadas.
- **Actuaciones en materia de desempleo:** Adveración de documentación para la obtención de certificado de emigrantes retornados.
- **Cooperación e intercambio** con las instituciones de la colectividad española.

Más información en el Portal de la Ciudadanía Española en el Exterior: <https://ciudadaniaexterior.inclusion.gob.es/>.

Compromisos de calidad

- Atender antes de 20 minutos al 80% de los usuarios y usuarias que demanda atención presencial en la sede de la Consejería, atendiendo al resto de los casos en menos de 30 minutos.
- Contestar el 80% de las consultas telefónicas dentro de las 24 horas siguientes y el 20% restante en las 48 horas siguientes, cuando no se les pueda dar respuesta inmediata por ser necesario obtener información adicional.
- Responder por escrito el 100% de las consultas recibidas por correo postal, dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
- Responder el 80% de las consultas recibidas por correo electrónico dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de las mismas, y el 20% restante dentro de 5 días hábiles.
- Resolver el 100 % de las solicitudes de ayudas individuales con documentación completa que sean competencia de la Consejería en el plazo de 45 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud si hubiera asignación presupuestaria o en su caso, desde que esta fuera asignada.
- Tramitar el 90% de las solicitudes de ayuda que sean competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 2 días hábiles, el resto en 20 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes y subsanación, en su caso, en las ayudas en régimen de concurrencia, o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación completa de las mismas si fueran de carácter individual.
- Emitir el informe necesario para obtener la asistencia sanitaria en caso de retorno o desplazamiento temporal a España en un plazo de 2 días hábiles.
- Emitir los certificados o averaciones para la obtención de certificado de emigrante retornado (subsido por desempleo para emigrantes retornados) en el plazo de 2 días hábiles, desde que se disponga de la documentación necesaria.
- Revisar y atender el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo máximo de 15 días hábiles, informando al interesado de las actuaciones realizadas, y en su caso, las medidas adoptadas.

Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de consultas telefónicas, presenciales o por correo postal y electrónico contestadas antes de los tiempos señalados como compromisos de calidad.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de esta Consejería, resueltas los plazos estipulados en la Carta de Servicios.
- Porcentaje de ayudas tramitadas en esta Consejería, competencia de la Dirección General de Migraciones, tanto de carácter individual como en régimen concurrencial, en los plazos estipulados en la Carta de Servicios.
- Porcentaje de informes para asistencia sanitaria y averaciones documentales realizados en los 2 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.
- Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas antes de 15 días hábiles.

Medidas de subsanación por incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el interesado podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma.

Una vez analizada la reclamación, la persona titular de la Consejería contestará al ciudadano o ciudadana informándole de los resultados del análisis y las actuaciones que se realicen en un plazo no superior a 20 días hábiles.

En ningún caso las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta darán lugar a responsabilidad patrimonial.

Presentar quejas y sugerencias

Los ciudadanos y las ciudadanas 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 el correo electrónico de la Consejería y Oficinas dependientes, siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado.

También podrá realizarse a través de la Sede Electrónica del Ministerio: https://www.mites.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm, siendo necesario disponer de certificado digital.

La Consejería, en el plazo máximo 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 participación de los usuarios en los servicios

Las personas que se dirijan a esta Consejería podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Directamente, contactando con la Consejería, personalmente, por teléfono o por correo electrónico, poniendo en su conocimiento sus opiniones, iniciativas, sugerencias y quejas.
- A través de sus representantes en los órganos de participación institucional –Consejo de Residentes Españoles (CRE) y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior– constituidos en las demarcaciones consulares de Buenos Aires, Bahía Blanca, Córdoba, Mendoza y Rosario y de los Centros y Asociaciones de emigrantes con sede en Argentina.
- A través de la Embajada o los Consulados.
- Por medio de su participación en las actividades informativas o en las encuestas que se realicen.

Unidad responsable de la carta

La Secretaría General de la Consejería de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, en la dirección y teléfonos indicados en esta Carta de Servicios.