

CARTA DE SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA DE TRABAJO Y DE ASUNTOS SOCIALES DE PORTUGAL

I.- DATOS SIGNIFICATIVOS Y FINES DEL ORGANISMO.

La Consejería de Trabajo y de Asuntos Sociales en Portugal es una unidad administrativa integrada en la Embajada Española y con dependencia funcional del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Sus funciones principales se refieren a la información a la Administración Española sobre la situación socio-laboral en Portugal y a 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.

II.- RELACION DE SERVICIOS PRESTADOS:

INFORMACIÓN Y RELACIONES:

- **Información al Ministerio:**
 - Informes periódicos remitidos al Ministerio sobre la situación socio-laboral del país.
 - Informes de carácter monográfico solicitados por el Ministerio o elaborados a iniciativa de la Consejería.
- **Información a instituciones y personas del país de acreditación:**
 - Distribución de publicaciones sobre la realidad socio-laboral de España recibidas de las Administraciones Públicas españolas.
 - Información puntual a requerimiento de Instituciones, personas y Empresas, sobre asuntos de la competencia de la Consejería.
- **Relaciones institucionales:**
 - Participación o presencia en reuniones, congresos y conferencias en materias de empleo, seguridad social y asuntos sociales de Portugal.
 - Relación permanente con Autoridades e Instituciones de Portugal en el marco de las funciones de la Consejería, así como con Asociaciones Patronales, Sindicales y Entes de Participación Social.

ATENCIÓN A LOS ESPAÑOLES RESIDENTES EN PORTUGAL:

- ***A Centros, Asociaciones y Consejos de Residentes:***
 - Participación en reuniones y actos organizados por los Centros y Asociaciones, o promovidos por la Consejería.
 - Distribución de notas informativas sobre la realidad socio-laboral de España, elaboradas a iniciativa de la Consejería.
 - Distribución de folletos informativos sobre las prestaciones por desempleo en Portugal, y diversos aspectos de interés para trabajar en Portugal, dirigido en especial a los enfermeros españoles.

- ***Información a españoles residentes:***
 - Información a los emigrantes en materias de empleo, seguridad social y asuntos sociales, fiscalidad y programas de ayudas individuales y colectivas.
 - Difusión de información y asesoría sobre la legislación laboral y de Seguridad Social de Portugal.
 - Difusión de los requisitos para acceder a los Programas de Ayudas Económicas de la Administración Española.
 - Difusión de información y asesoría sobre el retorno a España.

- ***Gestión de Ayudas Económicas: recepción de solicitudes, tramitación, resolución, pago, seguimiento y control***
 - Ayudas Individuales:
 - Ayudas para sufragar gastos extraordinarios derivados del hecho de la emigración o del retorno orientadas a atender necesidades económicas de los españoles emigrantes y retornados, así como de los familiares que convivan y dependan económicamente de ellos.
 - Ayudas a Instituciones o Entidades españolas o extranjeras, públicas o privadas, para promover el desarrollo de acciones de información socio-laboral, orientación y asesoramiento encaminadas a facilitar la inserción en el mercado de trabajo o la promoción profesional de los emigrantes y retornados españoles.
 - Ayudas a Entidades españolas o extranjeras, públicas o privadas, para propiciar la participación de emigrantes y retornados españoles en actividades de preformación y formación profesional que tengan por objeto facilitar su inserción en el mercado de trabajo o su promoción profesional, tanto en España como en el exterior.
 - Ayudas para la promoción e integración socio-laboral de trabajadores emigrantes y retornados españoles, otorgadas en aplicación de Convenios de colaboración que puedan acordarse.
 - Ayudas para facilitar a los trabajadores españoles la obtención de un puesto de trabajo en el país de acreditación, generalmente en la modalidad de ayudas para el perfeccionamiento profesional.

- Becas "Reina Sofía" para facilitar la promoción educativa de los emigrantes españoles, sus cónyuges e hijos que residan con ellos en el exterior, que deseen cursar estudios universitarios en España y carezcan de medios económicos suficientes para trasladarse a nuestro país y realizarlos.
 - Ayudas de cuantía limitada a los emigrantes españoles y sus familias, que atraviesen situaciones de dificultades económicas y que busquen su promoción social a través de la educación.
 - Ayudas para facilitar a los descendientes de emigrantes españoles, residentes en el exterior, el contacto con la realidad española y la relación con otros jóvenes españoles o extranjeros, mediante su participación en colonias de vacaciones, y albergues o campamentos, organizados en España.
 - Ayudas para viajes a España de emigrantes mayores.
 - Ayudas para facilitar a los descendientes de emigrantes españoles, residentes en el exterior, el contacto con la realidad española y la relación con otros jóvenes españoles o extranjeros mediante su participación en viajes culturales por España.
 - Ayudas para la integración social de emigrantes y retornados mayores.
 - Ayudas para el desarrollo de proyectos concretos en el ámbito migratorio.
- Ayudas para Asociaciones y Centros:
 - Ayudas para facilitar la realización de programas asistenciales y culturales efectuados por asociaciones y centros de emigrantes de gran implantación y representación entre éstos, así como por otras instituciones o entidades que tengan por objeto la asistencia y promoción socio-cultural de los emigrantes españoles.
 - Ayudas para suscripciones a publicaciones con destino a centros y asociaciones de emigrantes.
 - Ayudas para contribuir a la mejora de los equipos e instalaciones de instituciones o entidades cuya finalidad sea la asistencia social, sanitaria y cultural de los emigrantes españoles.
 - Ayudas para el desarrollo de proyectos concretos en el ámbito migratorio.
- **Seguridad Social:**
 - Actuaciones y gestiones en favor de los emigrantes ante las Entidades Gestoras de la Seguridad Social españolas y portuguesas en relación con la normativa comunitaria de Seguridad Social, recogida en los reglamentos 1.408/71 y 574/72 y con los convenios bilaterales existentes.
 - Seguimiento del cumplimiento de los Convenios Internacionales y de los Reglamentos Comunitarios en el ámbito de la Seguridad Social.

- **Desempleo:**
 - Asesoramiento y tramitación de documentación para las prestaciones por desempleo a las que tengan opción los emigrantes retornados.

ATENCIÓN A LOS EXTRANJEROS QUE DESEAN EMIGRAR A ESPAÑA:

- Información a los extranjeros sobre la situación del empleo en España y sobre el procedimiento legal existente para el acceso de los mismos al mercado de trabajo español.

COOPERACIÓN TÉCNICA.

- Impulso y seguimiento de la cooperación del Departamento con los Ministerios y Organismos homólogos en Portugal, en coordinación con las Oficinas Técnicas de Cooperación de la Embajada de España.
- Colaboración en el seguimiento y en la evaluación de los proyectos de cooperación financiados por el Departamento a Organizaciones Internacionales (OIT, etc...).
- Apoyo y colaboración a los expertos y funcionarios del Departamento en misiones de cooperación.

III.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

Así pues, de manera general, los ciudadanos tienen derecho:

- A recibir información de interés general de manera presencial, telefónica e informática.
- A ser atendidos directa y personalmente.
- A obtener la información administrativa real, veraz y pública.
- A una orientación positiva.
- A ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las Consejerías Laborales y de Asuntos Sociales.

IV.- FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS.

Los ciudadanos y usuarios que se dirijan a esta Consejería Laboral y de Asuntos Sociales podrán colaborar en la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Participación a través de los representantes de los emigrantes españoles en los Órganos de Participación Institucional, constituidos en el ámbito correspondiente.
- Participación a través de las Asociaciones de emigrantes, como representantes de los españoles residentes en el extranjero.
- Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Por medio de la expresión de sus opiniones en las encuestas que se realicen anualmente sobre la prestación de servicios.

V.- NORMATIVA REGULADORA.

La normativa reguladora de los servicios prestados por la Consejería Laboral y de Asuntos Sociales se encuentra en los siguientes textos legales:

- Ley 33/71, de 21 de julio, de Emigración. (BOE 23-07-1971)
- Ley 51/80, de 8 de octubre, por la que se aprueba la Ley Básica de Empleo. (BOE 17-10-1980).
- Ley 31/84, de 2 de agosto, que modifica el Título II de la ley 51/80. (BOE 04-08-1984).
- R.D. Legislativo 1/94, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social. (BOE 29-06-94).
- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. (BOE 12-01-2000).
- Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000. (BOE 23-12-2000).
- R.D. 625/85, de 2 de abril, que desarrolla de la Ley 31/84, de protección por desempleo. (BOE 07-05-1985).
- R.D. 632/87, de 8 de mayo, sobre la Organización de la Administración del Estado en el exterior. (BOE 18-05-1987).
- R.D. 426/93, de 26 de marzo, regulador de las Secciones de Asuntos Laborales y de Seguridad Social de las Oficinas Consulares. (BOE 14-04-1993).
- R.D. 728/93, de 14 de mayo, por el que se establecen pensiones asistenciales por ancianidad en favor de los emigrantes españoles. (BOE 21-05-1993).
- R.D. 1888/1996, de 2 de agosto, sobre estructura orgánica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (BOE 06-08-1996).
- R.D. 667/99, de 29 de abril, por el que se modifica el R.D. 728/93. (BOE 08-05-1999).
- O.M. de 18 de febrero de 1981, sobre el convenio con el INSS para la asistencia sanitaria de emigrantes retornados sin derecho a la misma. (BOE 26-02-1981).
- O.M. de 14 de diciembre de 2001, sobre regulación de los programas de actuación en favor de los emigrantes españoles. (BOE 05-01-2002).

VI.- FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Consejería en los lugares y en la forma que se señala a continuación:

- En el Libro de Quejas y Sugerencias habilitado al efecto en la Consejería.
- Mediante llamada telefónica a la Unidad responsable de la Carta.
- Mediante correo postal a la dirección de la Consejería.
- Mediante correo electrónico dirigido a conlaboembaesp@mail.telepac.pt

Las quejas deben hacerse constar en el correspondiente Libro, si bien puede ser utilizado cualquier otro formato o carta, siempre y cuando se presenten por escrito y sean firmados.

Las sugerencias deben hacerse constar en el correspondiente Libro, pudiendo ser anónimas y presentarse utilizando cualquier otro formato y carta.

VII.- NIVELES O COMPROMISOS DE CALIDAD.

7.1.- Niveles de calidad ofrecidos:

- **Información presencial al emigrante:**
 - Atender antes de 15 minutos al 90% de los usuarios.
- **Información telefónica:**
 - Contestar dentro de las 24 horas siguientes, el 90% de las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
- **Información por Correo:**
 - Responder por escrito las consultas recibidas dentro de los 15 días siguientes a la recepción de las mismas.
- **Tiempos de resolución de ayudas de competencia de la Consejería:**
 - Resolver el 90% de las solicitudes en el plazo de 12 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud si hubiera asignación presupuestaria, o, en su caso, desde que esta fuera asignada.
- **Tiempos de tramitación, en el ámbito de la Consejería, de las ayudas competencia de la Dirección General de Ordenación de las Migraciones:**
 - Tramitar el 90% de las ayudas de competencia de la Dirección General de Ordenación de las Migraciones 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.
- **Tiempos de resolución de emisión de certificados para la obtención de prestaciones por desempleo:**
 - Tramitar el 90% de las solicitudes de certificados de trabajo y en el plazo de 24 horas desde la recepción de la documentación acreditativa.
- **Tiempos de tramitación de las Quejas y Sugerencias.**
 - Contestar el 90% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días, sin superar en ningún caso, los 20 días hábiles.

7.2.- Otros aspectos facilitadores:

En la Consejería Laboral y de Asuntos Sociales existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, los cuales son unas reglas de atención y un compromiso ético de actuación de los informadores.

- ***Reglas de atención al Público.***
 - En cada una de las modalidades de información los informadores se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los ciudadanos:
 - Se identificarán adecuadamente, utilizarán un lenguaje comprensible, tratarán de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible y preguntarán al cliente si ha obtenido lo que deseaba.

- ***Compromiso ético de actuación de los informadores.***
 - El personal que presta servicios en la Consejería laboral y de Asuntos Sociales asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a los ciudadanos.
 - Además, en el desarrollo de su trabajo diario velará porque los usuarios sean tratados con la mayor consideración, con arreglo a los principios de máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado.
 - Estos valores se extremarán en la atención a las personas que tengan algún tipo de discapacidad.

VIII.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

La Consejería Laboral y de Asuntos Sociales cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad consistente en:

- Actualización periódica de la información contenida en la página Web de la misma.
- Formación continua del personal mediante cursos orientados a la actualización de los sistemas de gestión y del conocimiento de la legislación aplicable, así como de las técnicas de mejora de la calidad.
- Revisión trimestral de los indicadores de gestión.
- Análisis periódico de las quejas y sugerencias recibidas con la finalidad de revisar los procedimientos y sistemas de gestión, para adaptarlos a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Todos los años se realizará una encuesta de satisfacción entre los usuarios de todos los servicios, orientada a conocer la valoración que le público hace de la calidad de los mismos y las posibles mejoras a introducir en ellos.

IX.- INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- Porcentaje de consultas en información presencial atendidas antes de 15 minutos.
- Porcentaje de consultas telefónicas, a las que no se puede dar respuesta inmediata, contestadas dentro de las 24 horas siguientes.
- Porcentaje de consultas contestadas por escrito dentro de los 15 días.
- Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas antes de 12 días hábiles.
- Porcentaje de ayudas, tramitadas a la Dirección General de Ordenación de las Migraciones, antes de 30 días para las ayudas en régimen de concurrencia y antes de 20 días para las ayudas de carácter individual.
- Porcentaje de solicitudes de certificados de trabajo tramitados en el plazo de 24 horas desde la recepción de la documentación acreditativa.
- Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas antes de 15 días.

X.- DIRECCIONES Y ACCESO.

10.1.- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Dirección postal: Rua do Salitre, 1. 1269-052 Lisboa (Portugal)

Tel: 00351 21 3469877

Fax: 00351 21 3422015

E-mail: <mailto:laboral@DocuWeb.ca>

10.2.- Formas de acceso y transporte.

Transporte Publico: Metro Avenida (línea azul)

Autobuses: 1,2,9,11,31,32,36,44,45,46,90,91-aerobus

Plano de situación:

XI.- UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA.

La Jefatura de Sección de Servicios Periféricos de la Consejería Laboral y de Asuntos Sociales, responsable de la Carta de Servicios será la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la Carta y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección de la misma es la siguiente:

Dirección postal: Rua do Salitre, 1. 1269-052 Lisboa (Portugal)

Tel: 00351 21 3469877

Fax: 00351 21 3422015

- E-mail: <mailto:laboral@DocuWeb.ca>

XII.- OTROS DATOS DE INTERÉS.

Horario de atención al público.: de 9 a 2 y de 4 a 6 de lunes a viernes.