

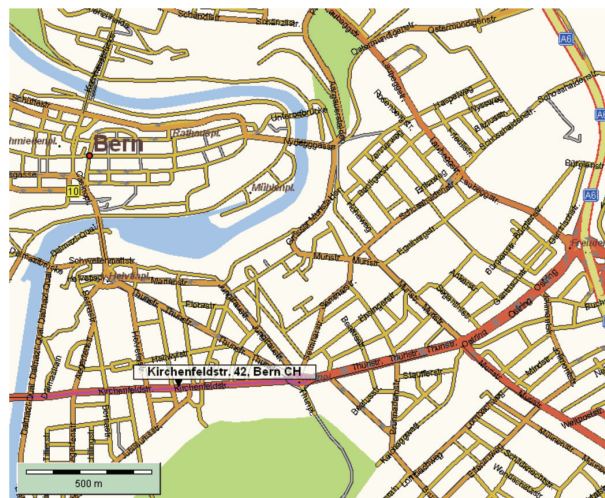


## PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en Suiza, con acreditación en Austria y Liechtenstein, es una Unidad administrativa, integrada en la Embajada de España con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Entre sus funciones destacan la información a la Administración española sobre la situación y evolución socio-laboral de los países de acreditación y la promoción de las relaciones institucionales con las Autoridades, Asociaciones Patronales y Sindicales y Entes de Participación Social de estos países.

Asimismo figuran entre sus funciones las siguientes: asistir a los españoles que se encuentren o pretendan instalarse en los países de acreditación en cualquier problema socio-laboral que les afecte; orientarles en la búsqueda de un empleo, ayudarles en la tramitación de pensiones de vejez, invalidez y supervivencia de la Seguridad Social, incluidos los sistemas de fondos de pensiones obligatorios o voluntarios; difundir y gestionar los Programas de actuación para la ciudadanía española en el exterior y los retornados, así como orientarles sobre el retorno y la colocación en España; por último, también tiene atribuida la canalización de los flujos inmigratorios de los extranjeros.



Plano de situación

### Dirección

Consejería de Empleo y Seguridad Social en Suiza  
Kirchenfeldstrasse 42  
3005 Berna (Suiza)  
Tel.: 00/41 31 357 22 57  
Fax: 00/41 31 357 22 51  
Correo electrónico: [suiza@meyss.es](mailto:suiza@meyss.es)

La versión íntegra de esta carta está disponible en la web de la Consejería:

<http://www.empleo.gob.es/suiza/>

Acceso en tranvía: Números 7 y 8. Parada: "Luisenstrasse"

Horario de atención al público:  
De lunes a viernes de 8,30 a 14,30 h.  
Sábados de 8 a 12 h.



## CONSEJERÍA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN SUIZA (Acreditación en Austria y Liechtenstein)

Carta de Servicios  
2014 - 2017



## ¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

### 1. Atención a los españoles en Suiza, Austria y Liechtenstein:

#### ✓ Gestión de ayudas para:

- Sufragar gastos extraordinarios en **situaciones de necesidad**.
- Actividades destinadas a las **personas mayores** y dependientes y para viajes a España.
- **Realizar estudios** dirigidos al conocimiento de la situación de los españoles en el exterior, así como para la ejecución de proyectos concretos cuya finalidad sea la de mejorar la calidad de vida de los españoles en el exterior.
- **Financiar los gastos** de funcionamiento, sufragar los gastos de nueva obra, rehabilitación o adaptación de los Centros y Asociaciones, así como las suscripciones y publicaciones.

#### ✓ Atención a **Centros, Asociaciones y los Consejos de Residentes Españoles**.

#### ✓ Informaciones relacionadas con la búsqueda de empleo, la obtención de **permisos de trabajo y de residencia** y sobre las condiciones de vida y de trabajo en los países de acreditación.

#### ✓ Información y trámites relacionados con el **retorno**.

#### ✓ Información y trámites relacionados con el cobro de **prestaciones por desempleo**.

#### ✓ Información y trámites relacionados con las **prestaciones de la Seguridad Social y el Sistema de la Previsión Profesional** (II Pilar).

#### ✓ Actuaciones en **materia socio-laboral**.

### 2. Actuaciones y gestiones a favor de los **ciudadanos retornados** en materia de Seguridad Social ante los Organismos de los países de acreditación.

### 3. Informaciones a las **empresas y a los trabajadores** sobre la prestación de servicios y el establecimiento por cuenta propia.

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

## NUESTROS COMPROMISOS

- ✓ Resolver el 90% de las solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, en 40 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes en las de régimen de concurrencia competitiva, o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual si hubiera asignación presupuestaria, o, en su caso, desde que ésta fuera asignada. El 10% restante en 45 días hábiles.

- ✓ Tramitar el 90% de las ayudas, competencia de la Dirección General de Migraciones, en 40 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de las solicitudes en las de régimen de concurrencia competitiva, o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual. El 10% restante en el plazo de 45 días hábiles.

- ✓ Tramitar el 90% de las demás solicitudes, dirigidas a los Organismos y Entidades de la Seguridad Social española y de los países de acreditación, en el plazo de 15 días hábiles y el 10% restante en el plazo 21 días hábiles.

- ✓ Atender y contestar las consultas de carácter presencial, telefónicas y por correo dentro de los siguientes tiempos:

- De carácter presencial, en 15 minutos, al 70% de los usuarios y el 30% restante en tiempo inferior o igual a 30 minutos.

- Telefónicas, el 95% de inmediato y el 5% restante en el plazo de 24 horas.

- Por correo, en 10 días hábiles, al 90% de los usuarios y al 10% restante en el plazo de 15 días hábiles.

- ✓ Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas, en un plazo de 15 días hábiles.

## ¿CÓMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores se corresponden con los datos en porcentaje del resultado de las actuaciones siguientes:

- ✓ Porcentaje de solicitudes de ayudas, competencia de la Consejería, resueltas en los plazos señalados.

- ✓ Porcentaje de solicitudes de ayudas, tramitadas a la Dirección General de Migraciones, en los plazos señalados.

- ✓ Porcentaje del resto de solicitudes tramitadas en los plazos señalados.

- ✓ Porcentaje de consultas de carácter presencial, telefónicas, y por correo, contestadas antes de los tiempos señalados.

- ✓ Porcentaje de quejas y sugerencias, contestadas antes de 15 días hábiles.

## ¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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.

Una vez analizada la reclamación, el Consejero de Empleo y de Seguridad Social informará al ciudadano de las circunstancias que hubieran determinado tal incumplimiento, así como de las medidas que, en su caso, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.

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

## PARA PRESENTAR SUS QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán formular sus quejas o sugerencias presencialmente o por correo postal dirigido a la Consejería. Igualmente podrán hacerlo a través del correo electrónico [suiza@meyss.es](mailto:suiza@meyss.es), siendo necesario en este caso la firma electrónica del interesado.

Finalmente también podrán formular sus quejas o sugerencias a través de la sede electrónica del Ministerio: ([http://www.empleo.gob.es/es/sede\\_electronica\\_menu/index.htm](http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm)) sistema que requiere el uso del DNI-e o firma electrónica acreditada mediante certificación reconocida por el Estado.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS

A través de la participación en:

- ✓ El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- ✓ Los Consejos de Residentes Españoles, Instituciones, Centros y Asociaciones.
- ✓ Mediante la formulación de quejas y sugerencias y por medio de la manifestación de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.

## UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Secretaría General de la Consejería de Empleo y Seguridad Social.

Consúltense las direcciones y teléfonos indicados.