



## Servicios prestados por la Consejería

Nuestros principales servicios en Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo son:

- Atención a las personas españolas residentes en Bélgica, Luxemburgo y Países Bajos:
  - Información en materia laboral y de seguridad social, programas de ayudas y de retorno a España.
  - Asesoramiento sobre la legislación laboral y de seguridad social de Bélgica, Luxemburgo y Países Bajos.
  - Difusión de los Programas de Ayudas Económicas de la Administración Española.
  - Información y asesoramiento a las mujeres españolas víctimas de violencia de género.
- Gestión de pensiones y otras prestaciones:
  - Actuaciones y gestiones ante las Entidades Gestoras de la Seguridad Social españolas, belgas, luxemburguesas y de Países Bajos, en el marco de los Reglamentos Comunitarios en materia de seguridad social.
  - Certificación de comparecencia para la acreditación de vivencia.
  - Gestión de solicitudes de prestación económica para los Niños de la Guerra al amparo de lo dispuesto en la Ley 3/2005.
  - Adveración de la documentación para el Certificado de Emigrante Retornado.
- Gestión de los programas del IMSERSO de Viajes para Mayores y Termalismo Social.
- Gestión de empleo en Bélgica, Luxemburgo y Países Bajos.
- Relaciones con Centros, Asociaciones y Consejos de Residentes.
- Gestión de ayudas y subvenciones de la Dirección General de Migraciones: : <https://ciudadaniaexterior.inclusion.gob.es/>
- Atención a los nacionales belgas, luxemburgueses y de Países Bajos que desean emigrar a España.
- Información sobre la prestación de Ingreso Mínimo Vital y la política estatal de inclusión social.

## Compromisos de calidad

- Atender y contestar el 100% de las consultas presenciales, telefónicas y por correo dentro de los siguientes tiempos:
  - Presenciales: atender antes de 20 minutos.
  - Telefónicas: atender en 24 horas las consultas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
  - Por correo ordinario y electrónico: en las oficinas de Bélgica y Luxemburgo en 7 días hábiles por correo ordinario y 5 días hábiles por correo electrónico. En las oficinas de Países Bajos, en 10 días hábiles tanto por correo ordinario como electrónico.
- Resolver las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería en 30 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud o desde el término del plazo de subsanación.
- Tramitar las ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 30 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia o de 20 días hábiles a partir de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
- Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

## Indicadores de cumplimiento

- Porcentaje de atención y contestación a las consultas presenciales, telefónicas y por correo en los tiempos señalados.
- Porcentaje de ayudas competencia de la Consejería resuelta en el plazo señalado.
- Porcentaje de ayudas competencia de la DGM tramitadas en el plazo señalado.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo señalado.

## Medidas de subsanación por incumplimiento

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta de Servicios, podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

La persona titular de la Consejería dará contestación a las personas usuarias, ofreciéndoles 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, 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

La ciudadanía podrá 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, siendo necesario en este último caso la firma electrónica de la persona interesada.

También podrá realizarse a través de la Sede Electrónica del Ministerio [https://www.mites.gob.es/es/sede\\_electronica\\_menu/index.htm](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 a la persona interesada 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, y poniendo en su conocimiento sus opiniones o iniciativas, sugerencias o quejas (con arreglo a lo indicado en esta Carta).
- A través de sus representantes en los órganos de participación institucional: Consejo de Residentes Españoles (CRE) constituido en Bélgica, Países Bajos y Luxemburgo, y Consejo de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- A través de los Centros y Asociaciones de migrantes con sede en los países de la demarcación de la Consejería.
- A través de la Embajada o el Consulado.
- 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.