

## PRESENTACIÓN

La Consejería de Empleo y Seguridad Social en BÉLGICA, con acreditación en LUXEMBURGO y PAÍSES BAJOS, es una unidad administrativa integrada en la Embajada de España en Bélgica y con dependencia funcional del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Sus principales funciones son asistir a los residentes españoles en estos países en materia de empleo y Seguridad Social; difundir y gestionar los Programas de Ayudas en su favor, así como los Programas de viajes para mayores y Termalismo Social; orientar sobre el retorno a España de los emigrantes españoles, y 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 los países de acreditación.

Asimismo, facilitar información a la Administración española sobre la situación sociolaboral de los países de acreditación y las relaciones institucionales con las autoridades, asociaciones patronales y sindicales, así como entes de participación social de estos países.

La versión íntegra de esta Carta de Servicios está disponible en la página web:  
[www.empleo.gob.es/belgica](http://www.empleo.gob.es/belgica)

### DIRECCIONES

#### SERVICIOS CENTRALES

Av. de Tervueren 168-Bte. 24, 1150 Bruselas (Bélgica)  
Tel.: 00322242 20 85

Correo electrónico: [belgica@meyss.es](mailto:belgica@meyss.es)  
Web: [www.empleo.gob.es/belgica](http://www.empleo.gob.es/belgica)

Horario: de 9 a 13:30 de lunes a viernes

#### PERMANENCIA EN LIEJA

Rue Jean d'Outremeuse 33, 4020, Lieja (Bélgica)  
Tel.: 00324 223 74 74

Correo electrónico: [lieja@meyss.es](mailto:lieja@meyss.es)

Horario: de 9 a 14 horas de lunes a viernes

#### OFICINA DE LUXEMBURGO

Bd. Emmanuel Servais 4, 2012 Luxemburgo  
Tel.: 00352 46 41 02 / Fax: 00352 26 20 20 23

Correo electrónico: [luxemburgo@meyss.es](mailto:luxemburgo@meyss.es)

Horario: de 9 a 14 horas de lunes a viernes

#### OFICINA DE LA HAYA

Bleijenburg 1, NL-2511 VC La Haya (Países Bajos)  
Tel.: 00 31 70 350 38 11

Correo electrónico: [paisesbajos@meyss.es](mailto:paisesbajos@meyss.es)

Horario: de 9 a 14 horas de lunes a viernes

#### OFICINA DE AMSTERDAM

Frederiksplein 34, 1017 XN Ámsterdam (Países Bajos)  
Tel.: 00 31 20 620 71 26

Correo electrónico: [paisesbajos@meyss.es](mailto:paisesbajos@meyss.es)

Horario: de 9 a 14 horas de lunes a viernes



EMBAJADA  
DE ESPAÑA

CONSEJERÍA DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL



# CONSEJERÍA DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL EN BÉLGICA

(Acreditación en Luxemburgo y Países Bajos)

*Carta de Servicios 2016-2019*

## ¿QUÉ SERVICIOS PRESTAMOS?

### Atención a los españoles residentes en Bélgica, Luxemburgo y Países Bajos:

- Información en materia de empleo y 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 holandesas, en el marco de los Reglamentos Comunitarios en materia de Seguridad Social.
- Certificación de comparecencia para la acreditación de viencia.
- 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: <http://www.ciudadaniaexterior.empleo.gob.es/es/horizontal/actuaciones/index.htm>

### Atención a los belgas, luxemburgueses y holandeses que desean emigrar a España.

## NUESTROS COMPROMISOS

1. Atender y contestar el 100% de las consultas presenciales, telefónicas y por correo dentro de los siguientes tiempos:
  - Presenciales: atender antes de **20 minutos** y antes de **45 minutos** en la Oficina de Ámsterdam.
  - Telefónicas: en **24 horas**, y en **48 horas** en las Oficinas de La Haya y Ámsterdam, las consultas telefónicas a las que no se pueda dar respuesta inmediata.
  - Por correo ordinario y electrónico: en **15 días hábiles**.
2. Resolver las solicitudes de ayudas de competencia de la Consejería en 60 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de presentación de la solicitud.
3. Tramitar las ayudas de competencia de la Dirección General de Migraciones en el plazo de 45 días hábiles, a partir del término del plazo de presentación de solicitudes en las ayudas en régimen de concurrencia o de la fecha de presentación de las mismas, si aquellas fueran de carácter individual.
4. Contestar el 100% de las quejas y sugerencias recibidas en un plazo de 15 días hábiles.

## ¿CÓMO SABEMOS SI CUMPLIMOS? INDICADORES DE CALIDAD

Mediante los siguientes indicadores:

- 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.

## UNIDAD RESPONSABLE DE ESTA CARTA

La Secretaría General de la Consejería en la dirección y teléfono indicados en esta Carta de Servicios.

## ¿Y SI NO CUMPLIMOS? MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Si se produjera el incumplimiento de alguno de los compromisos declarados en esta Carta, el usuario podrá presentar reclamación ante la Unidad responsable de la misma. En todo caso, las medidas de subsanación corresponden al Consejero de Empleo y Seguridad Social, que se pondrá en contacto con el interesado ofreciéndole 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. Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en la Carta no darán lugar a responsabilidad patrimonial.

## PARA PRESENTAR SUS 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 en la Consejería y sus oficinas o disponible para descargar de la página web, mediante correo postal a la dirección de la Consejería, o electrónico ([belgica@meyss.es](mailto:belgica@meyss.es) y [paisesbajos@meyss.es](mailto:paisesbajos@meyss.es)), siendo necesario en este último caso la firma electrónica del interesado, o a través de la Sede Electrónica del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, [http://www.empleo.gob.es/es/sede\\_electronica\\_menu/index.htm](http://www.empleo.gob.es/es/sede_electronica_menu/index.htm) en cuyo caso será necesario disponer de certificado digital.

El plazo legalmente establecido para que la Consejería conteste a la queja/sugerencia es de 20 días hábiles siguientes a la presentación de la misma.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS

Los usuarios pueden participar en los servicios a través de:

- El Consejo General de la Ciudadanía Española en el Exterior.
- Los Consejos de Residentes Españoles.
- La formulación de quejas y sugerencias y por medio de opiniones sobre el servicio prestado.