

# El compromiso de la Red EURAXESS Servicios



## Declaración de objetivos

El objetivo de los Centros de Servicios de EURAXESS es proporcionar asistencia gratuita y personalizada ante los retos a los que se enfrentan los investigadores y sus familias cuando se trasladan, tales como:

**Visados**

**Permisos de trabajo**

**Alojamiento**

**Cuestiones jurídicas**

**Seguridad social, asistencia médica, derechos de pensión e impuestos**

**Apoyo familiar, cursos de idiomas, guardería, escolarización, etc.**

**Financiación para la investigación**

**Aspectos sociales y culturales**

**Apoyo familiar, cursos de idiomas, etc.**

## Objetivo del compromiso

El compromiso la Red EURAXESS Servicios es un documento de referencia para investigadores que describe una serie de servicios de gran calidad.

## ¿Cuál es el compromiso de la Red EURAXESS Servicios?

Este compromiso describe la relación entre un Centro de Servicios de la Red EURAXESS y un investigador. Detalla lo que un investigador puede esperar de un Centro de Servicios de EURAXESS, en particular:

- Qué puede hacer un Centro de Servicios de la Red EURAXESS por el interesado
- Cómo mejorar la Red EURAXESS Servicios
- La calidad de los servicios prestados por un Centro de Servicios de la Red
- Protección de datos
- Plazos en los que actúa un Centro de Servicios de la Red EURAXESS
- Como tal, este acuerdo es un "documento de compromiso".

## **El compromiso de los Centros de Servicios de la Red EURAXESS con los investigadores desplazados**

La red EURAXESS Servicios está pensada para ayudar a todos los investigadores y a sus familias. Si es investigador, los centros de Servicios de la Red EURAXESS le proporcionarán a usted y a su familia la información que necesiten para planificar y organizar su estancia en un país extranjero. Los Centros de proporcionan una asistencia de calidad, debiendo para ello:

- **Identificarse como Centro de Servicios**
- **Tratar al cliente con cortesía y respeto, proporcionando a todos los investigadores un servicio basado en el derecho de igualdad de trato;**
- **Asegurar que la información y los folletos están disponibles tanto en la lengua nacional como en inglés;**
- **Proporcionar información clara, precisa, oportuna y relevante, o ayudar al cliente con lo que pueda necesitar.**

## **Protección de datos**

La Red EURAXESS Servicios protege sus datos personales y la información que le proporcionan es confidencial y se atiene a las leyes sobre la intimidad.

## **¿Cómo mejorar los Centros de Servicios de la Red EURAXESS?**

Con el fin de mejorar sus servicios, los Centros de Servicios de la Red EURAXESS le pueden solicitar:

- **Información sobre sus necesidades especiales;**
- **Información puntual sobre detalles o cambios en sus circunstancias personales;**
- **Comentarios o sugerencias sobre el servicio que ha recibido**

## **Aspectos de calidad en la actividad de la Red EURAXESS Servicios**

Los expertos establecen y supervisan indicadores de calidad de manera periódica a nivel europeo. Con el fin de proporcionar un servicio de mejor calidad, los Centros de Servicios de la Red EURAXESS agradecen sus observaciones, tanto positivas como negativas. Para ello, escriba, llame o envíe un correo electrónico a su centro de Servicios de EURAXESS.