



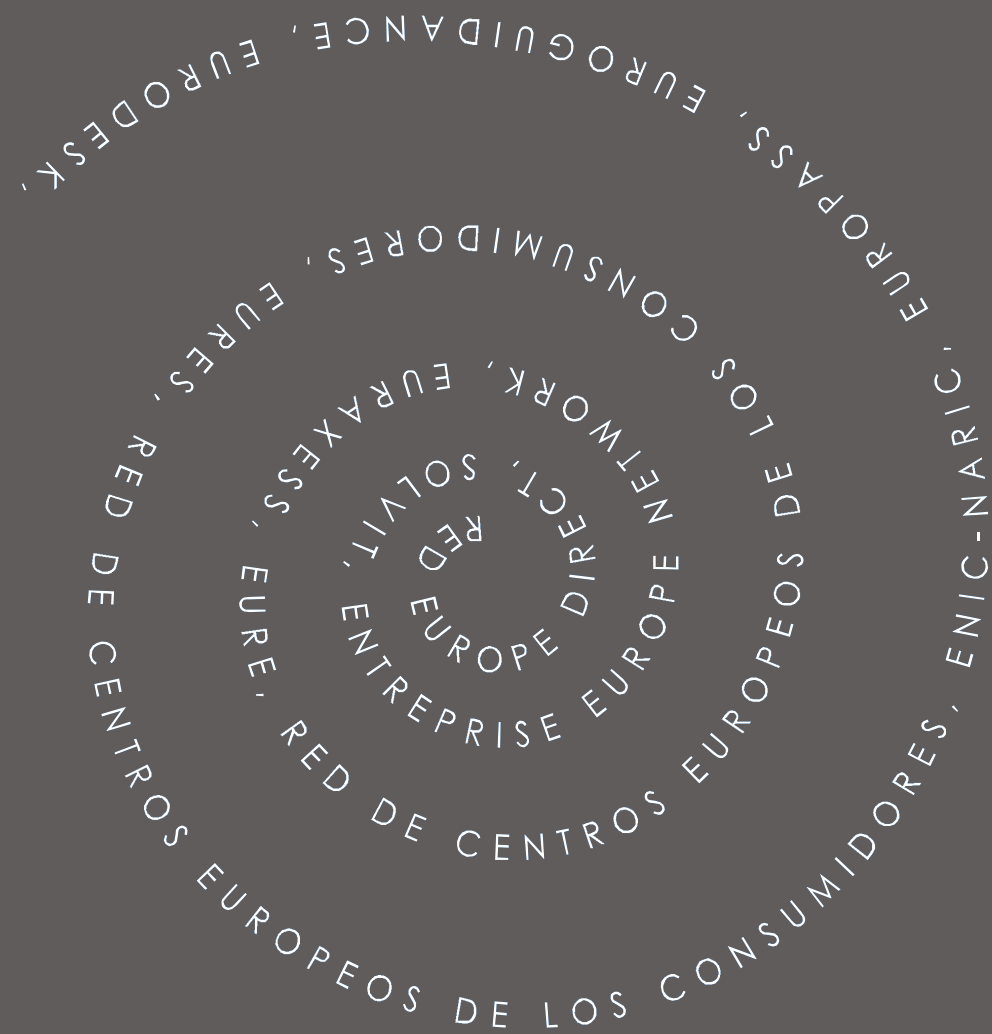
REDES DE
SERVICIOS
DE LA UE



Contacta con nosotros
Europe Direct Cederna Garalur
C/ Berriobide nº 40, oficina 001
CP31013 Ansoain (Navarra)
Telefono: 948 20 70 59
e-mail: arodriguez@cederna.es
www.cederna.es/europa

REDES DE
SERVICIOS
DE LA UE

<http://www.cederna.es/europa>



Diseño y maquetación: Olga Madina

Coordinación: Arantxa Rodríguez

Traducción: Itzuliz S.L

Edita: Europe Direct de la Asociación Cederna Garalur

Contacto

Europe Direct Cederna Garalur

C/ Berriobide nº 40, oficina 001

CP31013 Ansoain (Navarra)

Teléfono: 948 20 70 59

e-mail: arodriguez@cederna.es

www.cederna.es/europa

El Europe Direct de la Asociación Cederna Garalur, pertenece a la Red de información europea Europe Direct de la Dirección General de Información y Comunicación de la Comisión Europea.

Impreso en Navarra en abril de 2010

La Comisión Europea no se hace responsable del uso que se puede hacer de la información contenida en esta publicación.

Fuente: Servicios de información y de asistencia de la UE

INDICE

RED EUROPE DIRECT.....	6
SOLVIT.....	7
ENTREPRISE EUROPE NETWORK.....	8
EURAXESS.....	9
EURES.....	10
RED DE CENTROS EUROPEOS DE LOS CONSUMIDORES.....	11
ENIC-NARIC.....	12
EUROPASS.....	13
EUROGUIDANCE.....	14
EURODESK.....	15

INTRODUCCION

La Comisión Europea ha creado una serie de servicios en asociación con diversos agentes de la Unión Europea con el objetivo de informar al público en general sobre los derechos y las oportunidades que ofrece la UE.

En este folleto se presentan una decena de estos servicios. Cada uno de ellos le puede ofrecer apoyo en un ámbito determinado, desde información general de la UE hasta temas más específicos relacionados con el empleo, la investigación, reconocimiento de las cualificaciones académicas o profesionales, reclamaciones de los consumidores, etc.

Algunas de las preguntas a las que estos servicios dan respuesta: ¿cómo puedo validar mis estudios en otro país europeo? ¿Qué puedo hacer si un comerciante se niega a aceptar la devolución de un producto defectuoso? ¿cómo puedo encontrar un trabajo en otro país europeo? ¿Qué ayudas existen para los investigadores?, etc.

Este folleto pretende dirigir a la ciudadanía y a las empresas al servicio más adecuado en función de cuál sea el motivo de la consulta.

RED EUROPE DIRECT

- QUIEN: Red Europe Direct

- QUE: Son la interfaz local entre la UE y sus ciudadanos.

- OBJETIVO: Los centros de información Europe Direct responden a las preguntas acerca de la Unión Europea e informan de las políticas, instituciones y oportunidades de financiación comunitarias. Promueven el debate local acerca de la UE y distribuyen material informativo impreso y electrónico.

Estos enlaces locales y regionales cubren todo el territorio europeo, respetando el equilibrio geográfico y teniendo en cuenta las necesidades específicas de información en las zonas urbanas y rurales

Los ciudadanos pueden obtener información, asesoramiento y asistencia sobre la legislación, las políticas, los programas y las posibilidades de ayuda financiera de la Unión Europea

- FUNCIONAMIENTO: Cualquier persona que desee información general de la UE o respuesta a una pregunta concreta puede ponerse en contacto con su centro más cercano de información Europe Direct.

Dependiendo de cual sea su consulta puede consultar a :

- Enlaces de información Europe Direct que sirven de interfaz entre la Unión Europea y sus ciudadanos al nivel local
- Centros de documentación europea que prestan apoyo a universidades e institutos de investigación para que promuevan y desarrollen la enseñanza e investigación sobre la integración europea
- Team Europe, grupo de conferenciantes independientes de la Comisión Europea, formado por juristas, consultores, profesores de universidad, etc., de todos los ámbitos de actividad de las políticas europeas y de todas las lenguas de trabajo de la Unión

- PUBLICO DESTINATARIO: Para la ciudadanía

- DONDE: En todos los estados miembros

- DATOS Y CIFRAS: En la UE hay alrededor 500 centros de información europea

En España hay:

- 40 enlaces de información europea
- 38 centros de documentación
- 24 expertos del Team Europe

- CONTACTO:

Europa General: www.europedirect.europa.eu

España: web de la comisión: http://ec.europa.eu/spain/index_es.htm

En Navarra: Europe Direct de la Asociación Cederna Garalur www.cederna.es/europa

Tel. +34 948 20 70 59



SOLVIT

- QUIEN: SOLVIT

- QUE: SOLVIT es una red en línea de resolución de problemas en la que los Estados miembros de la UE trabajan en colaboración para resolver de manera pragmática los problemas que provoca la aplicación incorrecta de la legislación relativa al mercado interior por parte de autoridades públicas.

- OBJETIVO: Los centros SOLVIT pueden prestar ayuda para la tramitación de reclamaciones de ciudadanos y empresas. Los servicios que prestan son gratuitos.

SOLVIT se ocupa, en principio, de cualquier problema transfronterizo entre una empresa o un ciudadano y una autoridad pública nacional que consista en la posible aplicación incorrecta de la legislación comunitaria. Algunas de las áreas que ha abordado fundamentalmente SOLVIT hasta el momento son las siguientes:

- Reconocimiento de titulaciones y cualificaciones profesionales
- Acceso a la educación
- Permisos de residencia
- Seguridad social
- Derechos en el ámbito laboral
- Matriculación de vehículos de motor
- Acceso de los productos al mercado
- Acceso de los servicios al mercado
- Establecimiento como trabajador por cuenta propia
- Contratación pública
- Fiscalidad
- Libre circulación de capitales o pagos

- FUNCIONAMIENTO: Cuando presente su caso a SOLVIT, el Centro SOLVIT de su país (denominado «Centro SOLVIT de origen») revisará el contenido de su solicitud para cerciorarse de que se trata de un caso de aplicación incorrecta de las normas del mercado interior y de que se ha ofrecido toda la información necesaria. A continuación, el Centro introducirá su caso en un sistema de bases de datos en línea y aquél será enviado automáticamente al Centro SOLVIT del otro Estado miembro en el que se ha producido el problema (denominado «Centro SOLVIT responsable»). El plazo para hallar una solución al problema es de 10 semanas.

- PUBLICO DESTINATARIO: Para las empresas y la ciudadanía de la UE

- DONDE: En cada Estado miembro de la Unión Europea (así como en Noruega, Islandia y Liechtenstein) hay un Centro SOLVIT

- DATOS Y CIFRAS: El 83% de los casos se resuelve

- CONTACTO:

WEB: http://www.ec.europa.eu/solvit/site/index_es.htm

En España

Ana María Hernández
 Jorge García-Figueroa
 Javier Pascual Pontones
 SOLVIT - España
 Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación
 Serrano Galvache 26
 ES - 28071 Madrid
 Tel. +34 91 379 9999
 Fax. +34 91 394 8684
solvit@ue.mae.es



ENTREPRISE EUROPE NETWORK

- **QUIEN:** ENTREPRISE EUROPE NETWORK

- **QUE:** red europea de apoyo a las empresas, especialmente Pymes que ofrece asesoramiento en temas como legislación europea, mejora de la competitividad, promoción de la innovación, internacionalización, etc.

- **OBJETIVO:** Algunos de los Servicios

- en parte gratuitos
- a disposición de las empresas
- Asesoramiento sobre innovación, transferencia de tecnología y explotación de los resultados de investigación.
- Información sobre fuentes de financiación para la innovación en el ámbito europeo y nacional.
- Servicios de búsqueda de socios y potenciales usuarios de la tecnología propia en el ámbito europeo.
- Cooperación empresarial: Involucrar a las empresas, de forma activa, en la cooperación transfronteriza e internacional para un mejor posicionamiento en y ampliación de sus mercados, a través de su participación en proyectos europeos de encuentros entre empresas bien de forma individual, bien a través de las Ferias y otros escenarios que se consideren más apropiados a las necesidades empresariales.
- Promoción y difusión de las políticas comunitarias y programas relevantes para las empresas.

- **FUNCIONAMIENTO:** La Red Enterprise Europe Network funciona por medio de consorcios de organizaciones cualificadas como cámaras de comercio e industria, agencias de desarrollo regional y centros de transferencia tecnológica. Contacte con el punto de información más cercano.

- **PUBLICO DESTINATARIO:** Principalmente para las PYMES pero entre los usuarios también se encuentran universidades y centros tecnológicos.

- **DONDE:** 44 países: 27 países de la UE además de Croacia, Serbia, Israel, Siria, Egipto, Noruega, Suiza, Islandia, EE.UU; Rusia, China, Chile y otros terceros países.

- **DATOS Y CIFRAS:** la red cuenta con 600 oficinas .

En España hay 55 oficinas donde informarse.

Navarra cuenta con 1 oficina Enterprise Europe Network

- **CONTACTO**

http://www.enterprise-europe-network.ec.europa.eu/index_en.htm

<http://www.infoactis.es/?ID=204>



EURAXESS

- **QUIEN:** EURAXESS

- **QUE:** Red para apoyar la movilidad de los /as investigadores/as

- **OBJETIVO:** tiene por objeto proporcionar información y asesoramiento a los investigadores/as que se desplazan hacia/desde/dentro de Europa, sin distinción de nacionalidad ni del tipo de programa a través del que lo hagan, con el fin de ayudarles a superar las barreras a la movilidad. La información disponible a través de estos centros cubre tanto el ámbito profesional como el personal: visados, permisos de residencia y trabajo para investigadores y sus familias, cuestiones de impuestos y fiscalidad, seguridad social, información acerca de los distintos tipos de contratos, becas, puestos de trabajo vacantes en investigación, etc.

- **FUNCIONAMIENTO:**

- Si es un investigador español que va a desplazarse fuera de nuestro país, puede acceder a los puntos de contacto "Centros de Movilidad" en el resto de países europeos a través del Portal Europeo de Movilidad.

- Si es un investigador extranjero que viene a España o un investigador español que retorna encontrará un "centro de movilidad" en cada Comunidad Autónoma.

En Europa: existe un centro en cada uno de los 32 países vinculados a la red europea que además son los encargados de dinamizar y coordinar la red nacional.

En España: los centros de cada país se organizan en una red nacional con el fin de ofrecer una asistencia lo más próxima y directa posible a los investigadores. La coordinación de la Red a nivel nacional en España corresponde a la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT)

- **PUBLICO DESTINATARIO:** Para los /as investigadores/as

- **DONDE:** En todos los países de la UE además de Croacia, Islandia, Israel, Noruega, Serbia Suiza, Turquía y la Antigua República Yugoslava de Macedonia.

- **DATOS Y CIFRAS:** Euraxess dio asistencia en el 2008 a más de 200.000 investigadores /as. La red española cuenta con 17 centros de movilidad

- **CONTACTO:**

En Europa: www.ec.europa.eu/euraxess

En España: <http://www.euraxess.es/>

e-mail: mobilitycentre-spain@fecyt.es

En Navarra: La Dirección General de Formación Profesional y Universidades

E-mail: euraxess@navarra.es

Teléfono: + (34) 848426068 / 58



EURES

- QUIEN: EURES

- QUE: Creada en 1993, EURES (Servicios europeos de empleo) es una red de cooperación destinada a facilitar la libre circulación de los trabajadores en el marco del Espacio Económico Europeo

- OBJETIVO:

Los principales objetivos:

- informar, orientar y asesorar a los candidatos a la movilidad tanto sobre las oportunidades de empleo como sobre las condiciones de vida y de trabajo en el Espacio Económico Europeo;
- ayudar a los empresarios que deseen contratar trabajadores de otros países;
- asesorar y orientar a los trabajadores y los empresarios de regiones fronterizas.

En las regiones fronterizas de Europa EURES tiene una importante misión que cumplir para informar y ayudar a resolver los problemas de todo tipo que puedan experimentar los trabajadores que cruzan a diario la frontera y las empresas en las que trabajan.

- FUNCIONAMIENTO: Si es solicitante de empleo a través de la web podrá buscar trabajo, crear su curriculum en línea y suscribirse a las alertas por correo electrónico, además contará con su consejero local Eures para orientarle de manera personalizada.. Si es empresario podrá anunciar ofertas de empleo vacantes en su empresa y recibir currículos que se adecuen al perfil que ha solicitado.

- PUBLICO DESTINATARIO: Solicitantes de empleo y empresarios

- DONDE: En todos los estados miembros de la UE además de Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

- DATOS Y CIFRAS: EURES cuenta con una red humana de más de 700 consejeros EURES en toda Europa

- CONTACTO:

Europa <http://www.ec.europa.eu/eures>

España <http://ec.europa.eu/eures/home.jsp?lang=es>

EN Navarra: M^a Mercedes Vilches Plaza
Servicio Navarro de Empleo
Arcadio María Larraona 1, 2^a y 3^a planta
ES - 31008 Pamplona
Teléfono: +34 848 42 44 20
Fax: +34 848 42 44 70
Correo electrónico: eures-navarra.vilches@inem.es



RED DE CENTROS EUROPEOS DE LOS CONSUMIDORES

- QUIEN: CENTROS EUROPEOS DE LOS CONSUMIDORES

- QUE: El Centro Europeo del Consumidor es una oficina pública de atención al consumidor de cualquier Estado Miembro de la Unión Europea que precise información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio.

- OBJETIVO: El Centro Europeo del Consumidor en España informa, asesora, asiste y apoya al consumidor europeo.

Las funciones del CEC son:

- Asesorar a los consumidores sobre sus derechos en materia de consumo
- Intervenir como mediadores en las quejas y reclamaciones transfronterizas

Informar y divulgar de la política comunitaria en materia de consumo y de defensa del consumidor mediante la organización de seminarios, publicaciones, boletín informativo y difusión en los medios audiovisuales.

- FUNCIONAMIENTO :

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudarle si:

- a. Es usted ciudadano de un estado comunitario que adquiere un bien o contrata un servicio en cualquier parte del territorio español
- b. Es usted un ciudadano español que adquiere un bien o contrata un servicio en un estado comunitario que no sea España

- PUBLICO DESTINATARIO: Para los consumidores de la UE

- DONDE: En todos los estados miembros además de Islandia y Noruega

- DATOS Y CIFRAS:

En 2008 se tramitaron 62.000 asuntos

El trabajo de los Centros Europeos del Consumidor en la tramitación de casos se incrementó en un 40 %.

- CONTACTO:

WEB en Europa : http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm

WEB En España: <http://cec.consumo-inc.es/>

E-mail: cec@consumo-inc.es

Tel.: + 34 91 822 45 55 - Fax: + 34 91 822 45 62



ENIC-NARIC

- **QUIEN:** ENIC-NARIC

- **QUE:** Red Europea de reconocimiento de cualificaciones profesionales y académicas, red de centros nacionales de información sobre el reconocimiento académico en los Estados miembros de la Unión Europea (UE), el Espacio Económico Europeo (EEE), los países asociados del centro y del este de Europa y Chipre

- **OBJETIVO:** el reconocimiento de cualificaciones académicas y profesionales y sobre movilidad internacional en el ámbito profesional y de la enseñanza superior. Es la herramienta de apoyo a las redes ENIC (European Network of National Information Centres on academic recognition and mobility), del Consejo de Europa y UNESCO, y NARIC (National Academic Recognition Information Centres), de países de la UE. La web informa sobre la Convención de Lisboa, sobre el proceso de Bolonia y sobre el Área Europea de Educación Superior. Dispone de información sobre reconocimiento de títulos en los diversos países y procedimientos para obtenerlos

- **FUNCIONAMIENTO:** Se puede contactar con los centros nacionales directamente si desea pedir asesoramiento personalizado y gratuito y también visitar la web si desea información de carácter general.

- **PUBLICO DESTINATARIO:** Para la ciudadanía que desee trabajar en un país socio de la red NARIC y /o homologar sus estudios.

- **DONDE:** Todos los países miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Turquía.

- **DATOS Y CIFRAS:** Más de 160.000 visitas en un año.

- **CONTACTO:**

General: www.enic-naric.net

En España

NARIC
Ministerio de Educación
Subdirección General de Títulos, Convalidaciones y Homologaciones
Nieves Trelles e Isabel Barrios
Paseo del Prado, 28
28014 Madrid, Spain
Tel : 91 506 5593
Fax: 91 506 5706
E-mail: misabel.barrios@educacion.es; nieves.trelles@educacion.es
Web: <http://www.mepsyd.es/portada.html>



EUROPASS

- **QUIEN:** EUROPASS

- **QUE:** Europass son documentos que ayudan a los solicitantes de empleo de una manera uniforme de manera que sean fáciles de entender y valorar en cualquier lugar de la UE.

- **OBJETIVOS:**

- Abrir puertas al trabajo y la formación en Europa
- Ayuda al ciudadano a presentar sus capacidades y cualificaciones personales de manera sencilla y fácilmente comprensible en toda Europa (Unión Europea, AELC/EEE y países candidatos) y a desplazarse profesionalmente por toda Europa.
- Facilitar información y asesoramiento acerca de los cinco documentos de Europass:
 - dos documentos (el Curriculum Vitae (CV) Europass y el Pasaporte de Lenguas Europass) que el interesado puede elaborar por sí mismo;
 - otros tres documentos (el Suplemento Europass al Título/Certificado, el Suplemento Europass al Título Superior y el documento Movilidad Europass), que elabora y expide la respectiva administración competente.

- **FUNCIONAMIENTO:**

Si tiene intención de matricularse en un programa educativo o formativo en otro país, de buscar empleo o de realizar una experiencia laboral en el extranjero, será muy importante para Ud. poder presentar sus capacidades y competencias de una manera fácilmente comprensible.

En cada país de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, un Centro Nacional Europass coordina todas las actividades referentes a los documentos Europass. El CNE es el primer interlocutor para toda persona u organización interesada en utilizar Europass o en recabar más informaciones sobre éste.

- **PUBLICO DESTINATARIO:** La ciudadanía que desee trabajar o seguir formándose en Europa.

- **DONDE:** Todos los países miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Turquía.

- **DATOS Y CIFRAS:** en 2009 un promedio de 7000 nuevos cv europass diarios

- **CONTACTO:** Para saber más le recomendamos visite estas páginas de información

http://europass.cedefop.europa.eu/europass/home/hornav/Introduction.csp?loc=es_ES
<http://www.educacion.es/europass/>
consulte sus dudas a través de este correo electrónico: europass@mepsyd.es



EUROGUIDANCE

- **QUIEN:** EUROGUIDANCE

- **QUE:** Euroguidance es la red de Centros Nacionales de Recursos para la Orientación Profesional.

- **OBJETIVO:** Cometidos principales:

- Euroguidance promueve la movilidad, ayudando a los orientadores o a otras personas a conocer mejor las oportunidades disponibles para los ciudadanos europeos en Europa.
- apoyar el intercambio de información de calidad sobre sistemas y cualificaciones educativas y formativas en la Unión Europea, el Espacio Económico Europeo y los países de la Europa Central y del Este;
- apoyar el portal Poteus, que ayuda a estudiantes, personas que buscan empleo, trabajadores, padres, orientadores y profesores a encontrar información sobre cómo estudiar en Europa.

- **FUNCIONAMIENTO:** Si quiere estudiar o trabajar en otro país europeo o si es un orientador o un profesional de la orientación encuentre su centro local Euroguidance y pongase en contacto con él. Recibirá asesoramiento gratuito y personalizado.

- **PUBLICO DESTINATARIO:** Los profesionales de orientación que asesoran a la ciudadanía interesada en estudiar o trabajar en otro país europeo.

- **DONDE:** Todos los países miembros de la UE, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Turquía.

- **DATOS Y CIFRAS:** Aproximadamente 200 iniciativas de formación organizadas para orientadores

- **CONTACTO:**

Información general: www.euroguidance.net

En España:

Dirección General de Educación, Formación Profesional e Innovación Educativa
Subdirección General de Formación Profesional
Servicio de Orientación Profesional
Centro Nacional de Recursos para la Orientación Profesional
C/ Los Madrazos, 17, 4ª planta
E-28071 Madrid
ESPAÑA
Tel: +34 91 701 84 65
Fax: + 34 91 701 86 24
E-mail: sop@mec.es
<http://www.euroguidance.net/Spanish/Welcome.htm>



EURODESK

- **QUIEN:** EURODESK

- **QUE:** Una red de información sobre Europa, al servicio de la juventud

- **OBJETIVOS:**

- mejora el acceso a la educación, formación e información para los jóvenes y aquellos que trabajan con y para ellos;
- reúne, coordina y trata la información europea y la información nacional de cada país participante en un solo centro de datos
- facilita un servicio de atención telefónica al usuario;
- difunde activamente la información y el servicio

- **FUNCIONAMIENTO:** Se puede contactar con los centros de información Eurodesk presentes en los Estados Miembros. También se puede obtener información a través de las páginas webs de Eurodesk y del portal Youth. Además se cuenta con el centro de apoyo Eurodesk creado como un recurso que ofrece apoyo on-line a aquellas personas que trabajan con jóvenes y que permite mejorar el acceso directo de los jóvenes a la información europea.

- **PUBLICO DESTINATARIO:** La juventud

- **DONDE:** En todos los países de la UE excepto en Chipre, además de Islandia, Liechtenstein, Noruega y Turquía.

- **DATOS Y CIFRAS:** Alrededor de 1.000 centros de contacto en 30 países.

- **CONTACTO:**

Europa: www.eurodesk.org

En España:

Instituto de la Juventud
Servicio de Movilidad e Información Internacional
Calle José Ortega y Gasset, 71
E-28006 Madrid
Tel: +34 91 3637701/05
E-mail: eurodesk@migualdad.es
Web site: <http://www.juventudenaccion.migualdad.es/opencms/opencms/eurodesk>

En Navarra:

Instituto Navarro de la Juventud. Negociado de Voluntariado y Movilidad juvenil
C/ Yanguas y Miranda, 27
31002, Pamplona.
Teléfono: 948 15 25 87
dime@dimejoven.net
roteizau@navarra.es

