



DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y EMPLEO

ORDEN EIE/964/2019, de 30 de abril, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden del Consejero del que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón por el que se regulan las Cartas de Servicios establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo, formulado por la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Empleo y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo, que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la Orden de 27 de enero de 2014, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se actualiza el contenido de la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo aprobada mediante Orden de 15 de febrero de 2010, del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 30 de abril de 2019.

**La Consejera de Economía, Industria y Empleo,
MARTA GASTÓN MENAL**



Instituto Aragonés de Empleo

ANEXO

ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

1. PRESENTACIÓN

Misión:

El Instituto Aragonés de Empleo tiene como misión contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo en Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas a las necesidades de personas trabajadoras, empleadas y desempleadas, y de empresas.

Visión:

El Instituto Aragonés de Empleo aspira a ser reconocido como una organización eficaz que, desde la escucha activa y la innovación, sea referente para personas trabajadoras, empleadas y desempleadas, y empresas en materia de empleo.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

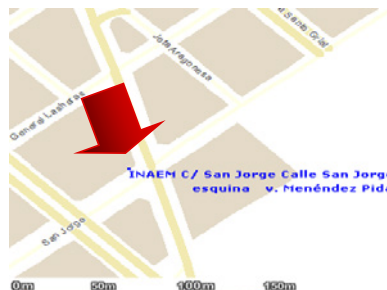
Denominación del Centro: Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo.

Departamento de adscripción: Departamento de Economía, Industria y Empleo.

Direcciones:

HUESCA

Mapa geográfico de localización:



OFICINA DE EMPLEO DE HUESCA:

C/ San Jorge, 52. (esq. Avda. Menéndez Pidal). 22003 HUESCA

ofempleo.huesca@aragon.es

Tel. 974 228 011

Medios de transporte públicos cercanos al centro: autobús urbano línea 3



Departamento de Economía
Industria y Empleo

Instituto Aragonés de Empleo

OFICINA DE EMPLEO DE BARBASTRO:

C/ Conde, 21. 22300 BARBASTRO
ofempleo.barbastro@aragon.es
Tel. 974 310 700

OFICINA DE EMPLEO DE BINEFAR:

C/ Zaragoza, 58. 22500 BINEFAR
ofempleo.binefar@aragon.es
Tel. 974 430 952

OFICINA DE EMPLEO DE FRAGA:

C/ Paseo de la Constitución s/n.
22520 FRAGA
ofempleo.fraga@aragon.es
Tel. 974 474 732

OFICINA DE EMPLEO DE JACA:

C/ Levante, 10. 22700 JACA
ofempleo.jaca@aragon.es
Tel. 974 356 146

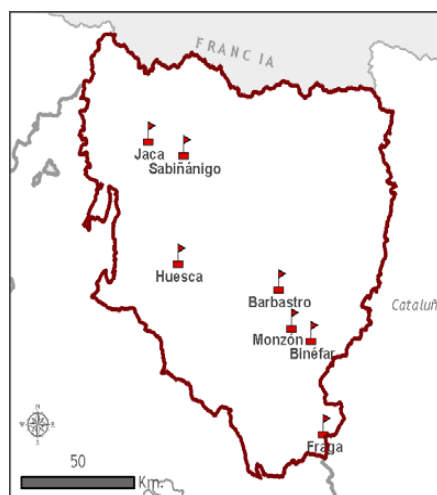
OFICINA DE EMPLEO DE MONZÓN:

Plaza Juan Carlos I, 7, bajos.
22400 MONZÓN
ofempleo.monzon@aragon.es
Tel. 974 417 074

OFICINA DE EMPLEO DE SABIÑÁNIGO:

C/ Val Estrecha, s/n.
22600 SABIÑÁNIGO
ofempleo.sabinnanigo@aragon.es
Tel. 974 482 121

Mapa geográfico de localización:



TERUEL

OFICINA DE EMPLEO DE TERUEL:

C/ Nicanor Villalta, 14. 44002 TERUEL
ofempleo.teruel@aragon.es
Tel. 978 641 484
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
autobús urbano líneas: A y B

Mapa geográfico de localización:





GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Economía
Industria y Empleo

Instituto Aragonés de Empleo

OFICINA DE EMPLEO DE ALCAÑIZ:

C/ Ciudad Deportiva, 10. 44600 ALCAÑIZ
ofempleo.alcanniz@aragon.es
Tel. 978 831 495

Medios de transporte públicos cercanos al centro: Autobús urbano: Pza. Joaquín Costa.

OFICINA DE EMPLEO DE ANDORRA:

Paseo de las Minas, s/n (esquina C/ Ariño) 1ª planta. 44500 ANDORRA
ofempleo.andorra@aragon.es
Tel. 978 842 230

OFICINA DE EMPLEO DE CALAMOCHA:

Plaza Montalbán, 7. 44200 CALAMOCHA
ofempleo.calamocho@aragon.es
Tel. 978 730 508

OFICINA DE EMPLEO DE UTRILLAS:

Avda. Valencia, 12. 44760 UTRILLAS
ofempleo.utrillas@aragon.es
Tel. 978 757 130.

Mapa geográfico de localización:



ZARAGOZA

OFICINA DE EMPLEO CENTRO:

C/ Doctor Cerrada, 3. 50005 ZARAGOZA
ofempleo.centro@aragon.es
Tel. 976 216 157

Medios de transporte públicos cercanos al centro: Autobús urbano líneas: 35, 38, 40, 41. Paradas de taxis próximas: C/ Doctor Cerrada y Paseo de Pamplona. Tranvía: Línea 1. Cercanías: Goya. Estaciones de bicicleta: Plaza Mariano Arregui, Gran Vía, Facultad Económicas.

Mapa geográfico de localización:



Mapa geográfico de localización:



OFICINA DE EMPLEO RANILLAS:

Avda. José Atarés nº 101. 50018 ZARAGOZA
ofempleo.ranillas@aragon.es
Tel. 976 716 268

Medios de transporte públicos cercanos al centro: Autobús urbano líneas: Ci1, Ci2 y 23. Tranvía: Línea 1 (Grancasa). Estaciones de bicicleta: Avda de Ranillas/Ruiz Picasso



GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Economía
Industria y Empleo

Instituto Aragonés de Empleo

OFICINA DE EMPLEO COMPROMISO DE CASPE:

Avda. Compromiso de Caspe, 4-10. 50002 ZARAGOZA

ofempleo.compromisocaspe@aragon.es

Tel. 976 496 712

Medios de transporte públicos cercanos al centro: Autobús urbano líneas: 22, 24, 30, Ci1 y Ci2. Parada de taxi: Compromiso de Caspe.

Estaciones de bicicleta: CI Florentino Ballesteros/Matadero

Mapa geográfico de localización:



OFICINA DE EMPLEO SANTANDER:

C/ Santander, 3-5. 50010 ZARAGOZA

ofempleo.santander@aragon.es

Tel. 976 353 834

Medios de transporte públicos cercanos al centro: Autobús urbano líneas: 22 y 31

Paradas de taxi: Plaza de Roma. Cercanías: Portillo

Estaciones de bicicleta: Avda de Goya/Anselmo Clave/Plaza Roma

Mapa geográfico de localización:



OFICINA DE EMPLEO PARQUE DE LA MEMORIA:

C/ Royo Villanova, 1. 50007 ZARAGOZA

ofempleo.parquememoria@aragon.es

Tel. 976 251 685

Medios de transporte públicos cercanos al centro: Autobús urbano líneas: 40 y 23

Mapa geográfico de localización:





Departamento de Economía
Industria y Empleo

Instituto Aragonés de Empleo

OFICINA DE EMPLEO CALATAYUD:

C/ Amparados, 2. 50300 CALATAYUD

ofempleo.calatayud@aragon.es

Tel. 976 883 149

Medios de transporte públicos cercanos al

centro: Autobús urbano línea: 1

Paradas de taxi: Plaza del Fuerte

Otros: Tren regional y autobuses interurbanos.

OFICINA DE EMPLEO CASPE:

C/ San Agustín, 1. 50700 CASPE

ofempleo.caspe@aragon.es

Tel. 976 630 797

Medios de transporte públicos: Tren regional

y autobuses interurbanos.

OFICINA DE EMPLEO DE EJEA DE LOS CABALLEROS:

C/ Mediavilla, 25. 50600 EJEA DE LOS CABALLEROS

ofempleo.ejea@aragon.es

Tel. 976 661 251

Medios de transporte públicos: Autobuses

interurbanos.

OFICINA DE EMPLEO TARAZONA:

Plaza Joaquina Zamora, 1. 50500

TARAZONA

ofempleo.tarazona@aragon.es

Tel. 976 641 741

Medios de transporte públicos cercanos al

centro: Autobús urbano: 1 (barrios

extrarradio)

Paradas de taxi: Plaza de San Francisco.

Otros: Autobuses interurbanos

Dirección electrónica: INAEM@aragon.es (Gerencia INAEM)

Página web: www.aragon.es/INAEM

Horario de Atención al Público:

En las Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma de Aragón es de 9 a 14 horas de lunes a viernes, y además jueves tarde de 16.30 a 18.30 horas, a excepción de los correspondientes festivos y los días 24 y 31 de diciembre.

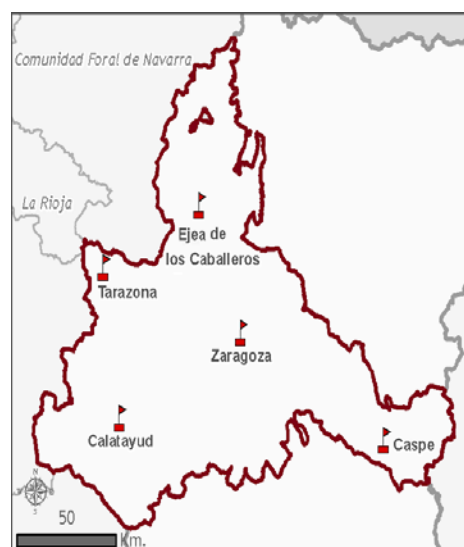
En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 15 de septiembre inclusive, solamente permanecerán abiertas en horario de mañana.

El Servicio de Atención Telefónica (901 501 000) desarrolla su actividad de 9:00 a 19:00 horas, interrumpidamente, de lunes a viernes, excepto los días festivos.

3. PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA:

- LEY 9/1999, de 9 de abril, de Creación del Instituto Aragonés de Empleo.
- Decreto 82/2001, de 10 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Aragonés de Empleo.

Mapa geográfico de localización:





Departamento de Economía
Industria y Empleo

Instituto Aragonés de Empleo

- La normativa de desarrollo en materia de intermediación para el empleo puede consultarse en la página web del Instituto Aragonés de empleo, a través del siguiente vínculo: <http://www.aragon.es/INAEM>

4. RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS.

- **Información general:** Información sobre los servicios que se prestan en las Oficinas de Empleo del INAEM.
- **Autoinformación y Oficina Electrónica:** Espacio a disposición de los/as usuarios/as para la obtención de información y autogestión de trámites a través de terminales informáticos.
- **Trámites administrativos:** Gestión de trámites administrativos relacionados con el empleo: alta, baja y suspensión de la demanda, obtención de informes, información sobre comunicación de contratos, etc.
- **Orientación para el empleo y el autoempleo:** Acompañamiento en la búsqueda de empleo, apoyo para el autoempleo y asesoramiento en la creación de empresas:
 - Talleres entrevista.
 - Técnicas de búsqueda de empleo.
 - Información sobre el mercado de trabajo.
- **Formación para el empleo:** Información sobre acciones formativas y preinscripción en cursos.
- **Intermediación entre oferta y demanda de empleo:** Apoyo a demandantes de empleo en la búsqueda de ofertas adecuadas a sus características.
- **Apoyo a las empresas** para cubrir sus necesidades de personal:
 - Selección de personal (preselección de candidaturas, selección técnica, disponibilidad de instalaciones, etc.).
 - Formación con compromiso de contratación.
 - Contratación.
- **Servicio europeo de empleo (EURES):** búsqueda de ofertas o trabajadores/as en el ámbito europeo.
- **Servicio de apoyo a la creación de empresas (SACE):** servicio especializado de apoyo a la persona emprendedora.
- **Promoción y fomento del empleo:** Información y orientación sobre los diferentes Programas de Promoción del Empleo (ayudas a la contratación, convenios de colaboración, etc.).

5. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

La ciudadanía que acceda a nuestra red de oficinas tendrán derecho a:

- Conocer íntegramente los servicios ofertados y tener acceso a los mismos, con igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.
- Ser informados/as puntualmente de aquellas ofertas, cursos y acciones de orientación profesional para el empleo y autoempleo adecuadas a sus características profesionales.
- Obtener atención de manera individualizada y especializada.
- Recibir información de las obligaciones que contrae como persona demandante de empleo y/o al participar en nuestros servicios, de los derechos que le acogen y de las consecuencias que el incumplimiento de sus deberes conlleva.
- Gratuidad en todos los servicios prestados.
- Eficacia y eficiencia en la respuesta.
- Recibir atención por personal con formación especializada.
- Transparencia en la información y el acceso a ofertas de empleo, cursos de formación o cualquier otra acción para la mejora de su empleabilidad.
- Recibir una información de calidad.

6. LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Todas las dependencias del INAEM
- Todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es>

7. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios ofrecidos por INAEM a través de las oficinas de empleo, en relación con la información recibida, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).</i>	Puntuación media obtenida	Encuesta de satisfacción
<i>Facilitar el acceso a la Oficina Electrónica en toda la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma, de modo que, del total de las renovaciones realizadas en la CC.AA, un 35% se efectúe a través de Internet.</i>	Porcentaje de renovaciones realizadas	Sistema de Gestión interno
<i>Tiempo medio de espera del usuario/a en las oficinas de las capitales de provincia será inferior a 9 minutos</i>	Tiempo medio de espera	Sistema de Gestión Interno
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios/as, en relación con el servicio de orientación individualizada, mayor o igual a 7 (escala de 0 a 10).</i>	Puntuación media obtenida	Encuesta de satisfacción
<i>Actualización permanente realizada presencialmente en la Oficina de Empleo de los datos personales y profesionales del 70% de los/las demandantes inscritos/as en el año.</i>	Porcentaje de actualización	Sistema de Gestión interno
<i>El 60% de las Ofertas registradas anualmente en las Oficinas de Empleo serán difundidas en la web, sin contabilizar las gestionadas por AA.PP y las derivadas de los programas de inserción y subvenciones.</i>	Porcentaje de Ofertas difundidas en la web	Sistema de Gestión interno
<i>El 30% de las colocaciones de los/las demandantes serán colocaciones con gestión del INAEM</i>	Porcentaje de colocaciones	Sistema de Gestión interno
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas, en relación con el servicio recibido en la gestión de ofertas, mayor o igual a 7 (escala de 0 a 10).</i>	Puntuación media obtenida	Encuesta de satisfacción

8. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Las personas usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios que las Oficinas de Empleo ofrecen a través de:

- La cumplimentación de Encuestas de Satisfacción de clientes usuarios de Oficinas de Empleo.
- A través de Cuestionarios online de Evaluación del servicio de Orientación.
- A través del Servicio de Atención Telefónica de INAEM: 901.501.000 o por correo electrónico a: inaem@aragon.es

9. MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO.

El Instituto Aragonés de Empleo se suma de forma decidida al Plan de Responsabilidad Social en Aragón, por lo que incorpora procesos de gestión que inciden en la sociedad, en la economía y el medio ambiente, incluyendo elementos de acción medioambiental eficiente; así como planes de riesgos laborales y de autoprotección.



Instituto Aragonés de Empleo

Por último, en la configuración de sus servicios y programas adopta un enfoque de género, considerando su impacto y en lo relativo a la calidad del servicio, el INAEM desarrolla un modelo de gestión de la calidad basado en procesos de mejora continua y buenas prácticas, por el que se le ha otorgado el Sello de Excelencia de Aragón Empresa.

10. OTRA INFORMACIÓN

Las personas usuarias tendrán a su disposición esta carta de servicios a través de la página web del INAEM y del Gobierno de Aragón así como en las oficinas de empleo de las tres provincias aragonesas.

La Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Empleo, será la responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios y de promover y coordinar las acciones necesarias para impulsar su mejora.