



**ORDEN EIE/965/2019, de 30 de abril, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Empleo en materia de Formación para el 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 del Instituto Aragonés de Empleo en materia de Formación para el 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 del Instituto Aragonés de Empleo en materia de Formación para el 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 del Instituto Aragonés de Empleo en materia de Formación para el Empleo aprobada mediante Orden de 23 de diciembre de 2011, del Consejero de Economía 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**

## ANEXO

### ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO EN MATERIA DE FORMACIÓN PARA EL 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:** Instituto Aragonés de Empleo.

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

**Direcciones:** son direcciones relevantes en la planificación y gestión de los servicios asociadas a esta Carta las que a continuación relacionan,

Mapa geográfico de localización:

##### DIRECCIÓN GERENCIA

Avda/ Alcalde Ramón Sainz de Varanda, nº 15.  
50009. Zaragoza

[inaem@aragon.es](mailto:inaem@aragon.es)

Tel. 976 714 552

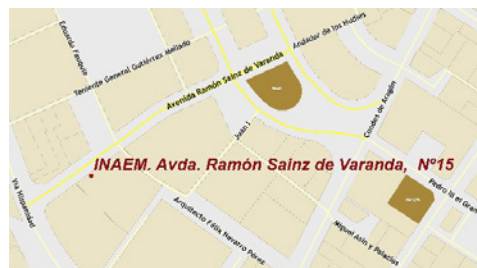
Fax: 976 715 352

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano línea 35.

Estación Bizi nº 119. Avda. Juan Carlos I. Avda.

Ramón Sainz de Varanda



##### DIRECCIÓN PROVINCIAL DE HUESCA

C/ San Juan Bosco, 1. 22003 Huesca

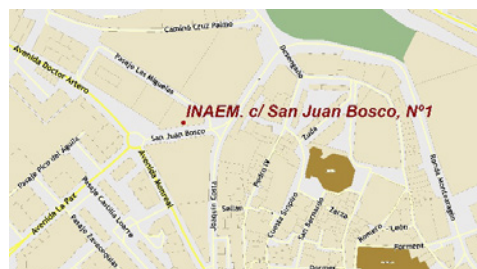
[inaem@aragon.es](mailto:inaem@aragon.es)

Tel.: 974 293 410

Fax: 974 293 411

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas verde y azul.



**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TERUEL**

C/ Nicanor Villalta, 12. 44002 Teruel

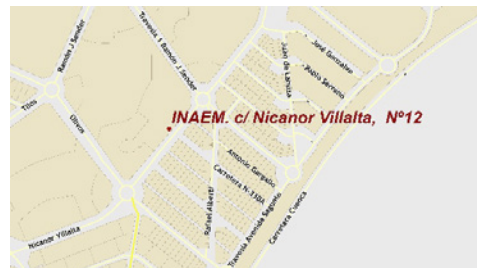
[inaem@aragon.es](mailto:inaem@aragon.es)

Tel.: 978 644 490

Fax: 978 641 273

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas 1, 2, 4 y 6



**DIRECCIÓN PROVINCIAL DE ZARAGOZA**

Avda./ José Atarés, nº 101. 50018 Zaragoza

[inaem@aragon.es](mailto:inaem@aragon.es)

Tel.: 976 715 740

Fax: 976 714 234

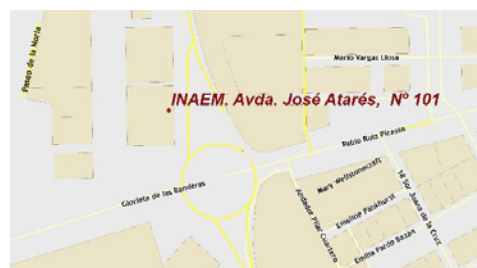
Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas Ci1 y Ci2 y 23 (Gran Casa)

Tranvía línea 1 (Gran Casa)

Estación Bizi nº 2. Avda. Ranillas – Avda. Pablo

Ruiz Picasso



**Dirección electrónica:** [inaem@aragon.es](mailto:inaem@aragon.es)

**Página web:** [www.aragon.es/INAEM](http://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.
- La normativa de desarrollo en materia de formación 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.**

Los servicios prestados por el INAEM en materia de formación son los relacionados con:

1. Programación, información, gestión e impartición de acciones y planes formativos, por si mismo o a través de Centros y Entidades colaboradoras.
2. Información y gestión del programa de prácticas no laborales.
3. Expedición de certificados de profesionalidad.
4. Asesoramiento a las organizaciones en materia de formación para el empleo.

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

Los alumnos que acceden a la formación para el empleo tienen derecho a:

- Recibir una formación de calidad, actualizada al mercado de trabajo, en unas instalaciones y con unos equipos adecuados y suficientes.
- Gratuidad del curso, incluido el material de consumo y los medios didácticos empleados.
- Ayudas económicas en el caso de estar desempleado, para gastos de transporte, manutención y alojamiento (según el caso y condiciones).
- Becas, en el caso de estar desempleado y tener una minusvalía como mínimo del 33% reconocida oficialmente, o participar en cursos del programa de “Apoyo a la integración laboral de las personas con riesgo de exclusión”.
- Tener cubierto el riesgo de accidente derivado de la asistencia al curso y a las prácticas.
- Obtener un diploma al final del curso, si se ha superado con aprovechamiento y ha asistido como mínimo al 80% del total de horas del curso.
- Obtener un diploma acreditativo de las prácticas realizadas.
- Expresar su propia valoración y opinión, mediante encuestas anónimas y voluntarias.
- Recibir información y orientación laboral.

**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
Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada, manteniendo puntuaciones de satisfacción general igual o mayor que 7 (escala de 0 a 10)	Puntuación media obtenida	Encuesta de satisfacción
Asegurar la satisfacción del alumnado con las Prácticas no laborales realizadas, manteniendo puntuaciones de satisfacción general igual o mayor que 7 (escala de 0 a 10)	Puntuación media obtenida	Encuesta de satisfacción
El 95% de los alumnos desempleados, que han realizado una formación vinculada a Certificados de Profesionalidad, realizarán las prácticas no laborales en el plazo de los seis meses siguientes a la finalización de la formación	Porcentaje de prácticas no laborales realizadas en plazo	Base de datos de INAEM
Asegurar una impartición de horas de formación vinculadas a Certificados de Profesionalidad por encima del 60% del total de horas impartidas en la oferta anual de cursos	Porcentaje de horas de formación vinculadas a Certificados de Profesionalidad	Registro en la base de datos de INAEM
Resolver el 95% de solicitudes de Certificados de Profesionalidad en un plazo inferior a 5 meses	Porcentaje de Certificados de Profesionalidad emitidos en plazo	Registro en la base de datos de INAEM
Resolver el 95% de las solicitudes de inscripción en el Registro de Centros y Entidades del INAEM en el plazo de 2 meses	Porcentaje de solicitudes de inscripción en el registro de Centros y Entidades del INAEM resueltos en plazo	Registro en la base de datos de INAEM
Promover una oferta de acciones formativas en alternancia con el empleo (Escuelas Taller y Talleres de Empleo) en localidades del medio rural, igual o superior al 50% del total de formación impartida.	Porcentaje de acciones formativas en alternancia con el empleo promovidas en localidades del medio rural	Registro en la base de datos de INAEM
El 95% de las quejas y sugerencias se resolverán en un plazo inferior a 15 días hábiles	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en plazo	Registro en la base de datos de INAEM

**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 en materia de formación para el empleo a través de:

- La cumplimentación de encuesta de medición de la satisfacción de alumnos de formación para el empleo del Instituto Aragonés de Empleo.
- A través de cuestionarios que evalúan un curso finalizado.
- A través del Servicio de Atención Telefónica de INAEM (Tel.: 901 501 000) o por correo electrónico a: [inaem@aragon.es](mailto: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.

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 los centros de formación para el 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.