



ORDEN de 23 de diciembre de 2011, del Consejero de Economía y Empleo del Gobierno de Aragón, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto Aragonés de Empleo en materia de Formación para el Empleo.

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, establece como uno de los principios de la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Empleo, en el apartado cuarto de su artículo 8, la «Calidad en la prestación del servicio, favoreciendo el impulso y la permanente mejora de los servicios públicos de empleo para adaptarse a las necesidades del mercado de trabajo, con aprovechamiento de las nuevas tecnologías como elemento dinamizador del cambio, con dotación suficiente de recursos humanos y materiales que permitan una atención especializada y personalizada tanto a los demandantes de empleo como a las empresas».

Uno de los instrumentos que favorecen el desarrollo y aplicación de estos principios y redundan en la mejora de los servicios públicos son las Cartas de Servicios, definidas por la normativa estatal como los documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

El Instituto Aragonés de Empleo es el organismo autónomo competente para la prestación de los servicios en materia de empleo. En el artículo 3 de su ley de creación se señala que en su organización y funcionamiento, así como en el ejercicio de sus competencias, el Instituto Aragonés de Empleo se ajustará, entre otros, a los principios de racionalización y eficacia en los procedimientos, eficiencia en la gestión de los recursos y transparencia y publicidad en la actuación administrativa.

El desarrollo y la aplicación de los principios de funcionamiento de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, contemplados en el artículo 5 de su norma reguladora, así como los del propio Instituto Aragonés de empleo, a través de las Cartas de Servicios, constituyen una exigencia para lograr la mejora efectiva de los servicios públicos, atendiendo a las demandas de los ciudadanos y a la transparencia y publicidad de la actuación administrativa, garantizando el conocimiento de los derechos y deberes que les corresponderán concretamente en el servicio de formación para el empleo.

Visto el proyecto de Carta de Servicios de Formación para el Empleo y de acuerdo con las competencias atribuidas por el Decreto 330/2011, de 6 de octubre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Economía y Empleo, 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.

Segundo.—Ordenar la publicación de esta Orden y del contenido de la Carta de Servicios aprobada en su virtud, en el «Boletín Oficial de Aragón».

Tercero.—La Carta de Servicios producirá efectos el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Zaragoza, 23 de diciembre de 2011.

**El Consejero de Economía y Empleo,
FRANCISCO BONO RÍOS**

CARTA DE SERVICIOS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO EN MATERIA DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

I. IDENTIFICACIÓN.

El Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) fue creado por Ley de Cortes de Aragón 9/1999, de 9 de abril (B.O.A. nº 45, del 17 de abril), como organismo autónomo de naturaleza administrativa adscrito al Departamento competente en materia de trabajo de la Diputación General de Aragón; correspondiéndole, con carácter general, las funciones de ejecución de la legislación de empleo y formación ocupacional que tenga asumidas la Comunidad Autónoma de Aragón.

Una vez culminado el proceso de transferencia de gestión de políticas activas de empleo, mediante el Real Decreto 646/2002, de 5 de julio (B.O.E. nº 164, del 10 de julio), y tras la aprobación de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo (B.O.E. nº 301, del 17 de diciembre), el Instituto Aragonés de Empleo inició una estrategia de implantación de sistemas de calidad y mejora continua en la organización.

En el marco de esta evolución constante se encuadra la elaboración del Plan Estratégico del INAEM, que refuerza el firme compromiso de la Organización con la calidad de los servicios prestados y con el propósito “*de consolidar el modelo de gestión del INAEM a través de modelos de calidad y desarrollar proyectos estratégicos de mejora*” y se redacta la presente Carta de Servicios de Formación para el Empleo del INAEM.

II. MISIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

El Instituto Aragonés de Empleo (INAEM) es un organismo público cuyo ámbito de actuación es el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, siendo su misión proporcionar, tanto a los trabajadores como a los empleadores y a la sociedad aragonesa en general, los conocimientos, destrezas e instrumentos que faciliten un adecuado y transparente funcionamiento del mercado de trabajo, teniendo en cuenta las circunstancias socioeconómicas de cada momento.

III. VISIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

El INAEM quiere ser reconocido como la organización de referencia de los agentes que intervienen en el mercado de trabajo aragonés, por el alto valor de los servicios que presta, el compromiso de nuestras personas, su apuesta por la innovación y la mejora continua y su contribución al desarrollo económico y social de Aragón.

IV. VALORES DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

El Plan estratégico del INAEM establece cuatro grandes valores que deben presidir la forma de actuar del equipo humano que constituye la organización y que son:

- Vocación de servicio: Actitud responsable y proactiva de los empleados, encaminada a prestar el mejor servicio a los clientes y la sociedad en general.
- Participación activa: Comportamiento responsable y proactivo de las personas que propicie la colaboración, la coordinación interdepartamental y la comunicación interna.

- Mejora continua: Involucración del personal, participando de manera creativa en cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, innovando los procesos, para cumplir con nuestro modelo de excelencia empresarial.
- Profesionalidad: Actuar con conocimiento, eficacia, eficiencia, así como con proactividad a la adaptación al cambio, de manera integrada en los valores de la organización, logrando alcanzar la satisfacción global de las necesidades de nuestros clientes.

V. GRUPOS DE INTERÉS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO EN MATERIA DE FORMACIÓN

Para adecuar su actuación en materia de Formación para el Empleo, el Instituto Aragonés de Empleo ha identificado los grupos o colectivos que tienen interés en este tipo de actividad:

- Trabajadores (ocupados y desempleados)
- Empresas y empleadores
- Organizaciones e Instituciones públicas y privadas
- Asociaciones empresariales
- Organizaciones sindicales
- Centros de formación

VI. SERVICIOS QUE PRESTA EL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO EN MATERIA DE FORMACIÓN

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

1. Realización de cursos y acciones formativas
2. Realización de proyectos de empleo formación.
3. Realización de prácticas no laborales
4. Expedición de certificados de profesionalidad
5. Asesoramiento a las organizaciones en materia de formación para el empleo.

VII. DERECHOS Y DEBERES DE LOS ALUMNOS

Los alumnos tienen derecho a:

- Recibir una formación de calidad, actualizada al mercado de trabajo, en unas instalaciones y con unos equipos adecuados y suficientes.
- La gratuidad del curso, incluido el material de consumo y los medios didácticos empleados.
- Ayudas económicas en el caso de estar desempleado/a, para gastos de transporte, manutención y alojamiento (según el caso y condiciones).
- Becas, en el caso de estar desempleado/a 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.
- La protección de sus datos personales de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y la normativa reglamentaria que la desarrolla y específicamente a que sus datos personales no sean utilizados sin su consentimiento expreso, y revocable, para fines distintos de los relacionados con la formación para el empleo establecidos en la normativa que la desarrolle, así como de su seguimiento estadístico.

Los alumnos tienen la obligación de:

- Asistir al curso, respetando los horarios de entrada, salida y descanso.
- Seguir el curso con aprovechamiento, manteniendo una conducta adecuada.
- Respetar y cumplir las normas de prevención de riesgos laborales propias de la materia que esta desarrollando.
- No abandonar el curso una vez iniciado para incorporarse a otro del Plan de Formación para el Empleo de Aragón.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.

VIII. COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En el desarrollo de los servicios objeto de esta carta, el INAEM se compromete a:

1. Suministrar una información actualizada y permanente de la oferta disponible a través de su página web www.inaem.es/formación
2. Proceder a la apertura del procedimiento para la inscripción en los cursos, a través de la página web del INAEM, con una antelación de 2 meses a la fecha del comienzo del curso o hasta que se alcancen las 200 solicitudes, para facilitar su máxima difusión.
3. Establecer criterios objetivos de selección de alumnos que sean públicos y transparentes.
4. Incluir el grado de satisfacción de los usuarios en los criterios de la adjudicación de la oferta formativa.
5. Asegurar la realización de prácticas no laborales para todos los alumnos que hayan terminado los módulos formativos correspondientes a un certificado profesional.

6. Realizar la gestión de las becas y ayudas correspondientes a la realización de un curso en un plazo no superior a 2 meses desde la finalización del curso.
7. Tramitar y resolver en un plazo no superior a 3 meses la solicitud de un certificado de profesionalidad.
8. Resolver en un plazo no superior a un mes a partir de la recepción de la documentación, las solicitudes de ayuda a la formación en los acuerdos con compromiso de contratación.

IX. INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores de calidad son los siguientes:

1. Grado de satisfacción de los alumnos con la formación recibida.
2. Grado de satisfacción de los alumnos con la formación recibida en los acuerdos con compromiso de contratación.
3. Grado de satisfacción de los alumnos con la realización de prácticas no laborales.
4. Porcentaje de alumnos que han abandonado el curso por motivos distintos a una colocación.
5. Porcentaje de alumnos que han finalizado con evaluación positiva.
6. Porcentaje de alumnos con todos los módulos de un certificado de profesionalidad superados que han realizado prácticas.
7. Tiempo medio de tramitación de las becas y ayudas.
8. Tiempo medio de tramitación de la expedición de los certificados de profesionalidad
9. Tiempo medio de tramitación de los acuerdos con compromiso de contratación
10. Grado de satisfacción de los asesoramientos formativos realizados
11. Porcentaje de incidencias relacionadas con la selección de alumnos a los cursos respecto al total de incidencias de cualquier tipo presentadas en el año.

X. GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.

La Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Empleo será la responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos en esta carta de servicios. Realizará las acciones necesarias para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos y seguimiento de los indicadores.

XI. RELACIÓN NORMATIVA

Normativa común para la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón:

- Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- Decreto 91/2001 de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la tramitación de sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios públicos gestionados por la Diputación General de Aragón.

Normativa reguladora del Instituto Aragonés de Empleo:

- Ley 9/1999, de 9 de abril, de creación del Instituto Aragonés de Empleo.
- Decreto 82/2001, de 10 de abril, 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:

- [Normativa de Formación para el Empleo](#)

XII. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO.

El INAEM fomentará el conocimiento de los datos relativos a la valoración y opinión que tienen los trabajadores sobre los servicios prestados en materia de Formación para el Empleo, a través de las siguientes vías:

- Expresando su opinión en las encuestas de satisfacción.
- Participando en el sistema de sugerencias.
- Formulando una queja o reclamación.

XIII. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de nuestros servicios:

- Por escrito, cumplimentando los modelos normalizados establecidos al efecto en <http://portal.aragon.es/portal/page/portal/IAD/QUEJAS>; dichos formularios serán presentados en cualquiera de las Oficinas de Registro de la Diputación General de Aragón.
- Igualmente las sugerencias podrán presentarse mediante llamada telefónica o a través del correo electrónico inaem@aragon.es

La contestación al ciudadano se enviará por la vía por la que se ha recibido su queja o sugerencia.

XIV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos hechos públicos a través de la Carta de Servicios de Formación para el Empleo, los ciudadanos podrán plantear una queja o reclamación. Se analizarán los motivos de la queja, tomándose las medidas oportunas para corregir las causas de la desviación. La Dirección Gerencia informará por escrito de las medidas adoptadas

en el plazo de 20 días desde que la Unidad responsable tuvo conocimiento de la Queja o Sugerencia.

XV. UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

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.

Dirección: Avenida Alcalde Ramón Sainz de Varanda, nº 15
50009. Zaragoza

Teléfono: 976 714 552

Fax: 976 715 352

Correo electrónico: Servicio de Formación

inaem@aragon.es