



DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y EMPLEO

ORDEN EIE/1733/2017, de 7 agosto, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios al ciudadano de los Espacios Empresas 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 Servicio y el cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de actualización de la Carta de Servicios de los Espacios Empresas del Instituto Aragonés de Empleo, elaborado por la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Empleo y el Informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo,

Primero.— Aprobar la actualización de la Carta de Servicios al ciudadano de los Espacios Empresas del Instituto Aragonés de Empleo, que figura como anexo a la presente orden y dejar sin efecto la Orden de 8 de mayo de 2014, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se aprueba la Carta de Servicios al Ciudadano de los Espacios Empresas del Instituto Aragonés de Empleo.

Segundo.— Acordar la publicación 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, 7 de agosto de 2017.

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

ANEXO

ACTUALIZACIÓN CARTA DE SERVICIOS DE LOS ESPACIOS EMPRESAS 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 trabajadores, empleados y desempleados, 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 trabajadores, empleados y desempleados, y empresas en materia de empleo.

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Denominación del Centro: Espacio Empresas del Instituto Aragonés de Empleo.

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

Direcciones:

Espacio empresas de Huesca:
Dirección C/ San Jorge, 52. 22003 HUESCA
Dirección electrónica: empresash.inaem@aragon.es
Página web: www.inaem.es (enlace espacio empresas)
Tel. 974 228 512. Fax 974 230 201
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
autobús urbano línea 3.



Espacio empresas de Teruel:
Dirección Nicanor Villalta, 14. 44002 TERUEL
Dirección electrónica: empresate.inaem@aragon.es
Página web: www.inaem.es (enlace espacio empresas)
Tel. 978 641 605. Fax 978 641 274
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
autobús urbano líneas: A, B y P



Espacio empresas Zaragoza:
Dirección: Avda. José Atarés nº 101, edf. Expo.
Empresarial 50018 ZARAGOZA
Dirección electrónica: empresasz.inaem@aragon.es
Página web: www.inaem.es (enlace espacio empresas)
Tel. 976 715 165/ 976 716 219
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
Autobús urbano líneas: Ci1 Y Ci2 y 23, Tranvía/Zona
Gran Casa
Estaciones de bicicleta: Avda de José Atarés/Ruiz
Picasso, Tranvía/Zona Grancasa



Horario de Atención al Público:

En los Espacios Empresas de la Comunidad Autónoma de Aragón es de 9 a 14 horas de lunes a viernes, a excepción de los correspondientes festivos y los días 24 y 31 de diciembre. 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 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.

- **Servicios que presta el Inaem a las empresas.**
 - Visitas personalizadas para el asesoramiento e información de los servicios del Inaem por parte de profesionales especializados.
 - Gestión de ofertas de empleo y búsqueda y selección de personal:
 - Asesoramiento a la empresa en la definición del perfil profesional y elección del procedimiento de selección o reclutamiento a seguir.
 - Búsqueda de demandantes a través de nuestras bases de datos, página Web y redes sociales.
 - Proceso integral de selección técnica:
 - Recepción de demandantes de empleo.
 - Preselección de currículum
 - Aplicación de pruebas psicotécnicas y/o de conocimientos.
 - Entrevistas de selección.
 - Realización de informes con presentación de las personas demandantes seleccionadas.
 - Cesión de espacios y locales tanto para sesiones en grupos como entrevistas individuales.

- Servicios para el fomento del empleo
 - Información sobre modalidades de contratación.
 - Información sobre subvenciones y bonificaciones a la contratación vigentes.
 - Comunicación de novedades legislativas en materia de empleo, que sean competencia del Inaem, a solicitud de las empresas.
 - Prácticas no laborales.
 - Información de prácticas no laborales derivadas de formación para el empleo
 - Información de prácticas no laborales para jóvenes con cualificación y sin experiencia (información de trámites y selección de candidatos).
 - Acuerdos con compromiso de contratación. Información de trámites y selección de candidaturas.
 - Asesoramiento a empresas en materia de Formación.
 - Información sobre gestiones relativas a la comunicación de la contratación.
- **Servicio de apoyo a la creación de empresas. (SACE)**
 - Difusión del espíritu emprendedor.
 - Información sobre la idea de negocio, las formas jurídicas más apropiadas, los trámites administrativos para la puesta en marcha del negocio, las ayudas y subvenciones y la posibilidad de capitalizar la prestación.
 - Información básica sobre obligaciones fiscales y de Seguridad Social.

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

La ciudadanía que acceda a nuestros servicios del Espacio Empresas tendrán derecho a:

- Conocer íntegramente los servicios que como servicio público estamos en disposición de ofrecer.
- Tener acceso a todos los servicios con plena garantía de respeto a la igualdad de oportunidades.
- Gratuidad en todos los servicios prestados.
- Eficacia y eficiencia en la respuesta.
- Recibir atención por personal con formación especializada.
- Recibir una información de calidad.
- Transparencia y publicidad en la información y el acceso a ofertas de empleo.
- Información durante el proceso del estado de su candidatura así como de los datos sobre la oferta y el proceso de selección de personal.

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	MEDICIÓN
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas, en relación a los servicios de asesoramiento e información a través de visitas personalizadas realizadas por personal de Inaem, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>	<i>Encuestas de satisfacción</i>
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas que han presentado una oferta de empleo en Inaem igual o superior a 7 en relación al tiempo transcurrido desde que comunicó la oferta de empleo hasta la resolución del proceso (escala de 0 a 10).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>	<i>Encuesta de satisfacción</i>
<i>Lograr que un 50% de las empresas que presentan oferta de empleo, vuelvan a usar este servicio o lo recomienden.</i>	<i>Porcentaje de empresas que han vuelto a utilizar o recomendar el servicio.</i>	<i>Encuestas de satisfacción</i>
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas en relación a la adecuación de aspirantes enviados por Inaem al perfil requerido, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>	<i>Encuesta de satisfacción</i>
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las personas usuarias en relación a la atención personalizada que reciben del Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>	<i>Encuestas de satisfacción</i>
<i>Alcanzar un grado de satisfacción general de las empresas que han solicitado la gestión de una oferta en relación a la búsqueda y selección de personal, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>	<i>Encuesta de satisfacción</i>

La medición de los resultados de evaluación tendrá una periodicidad anual y serán difundidos en la página web del Gobierno de Aragón.

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

Las empresas usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios que los Espacios Empresas ofrecen a través de:

- La cumplimentación de Encuestas de Satisfacción que se enviarán a todas las empresas que presenten una oferta de empleo en los Espacios Empresas con el fin de valorar el servicio prestado.
- A través del Servicio de Atención Telefónica de Inaem: 901 501 000 o por correo electrónico a: inaem@aragon.es

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 j) de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las opiniones y consideraciones de las personas usuarias serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.

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 Espacios Empresas 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.