



DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, PLANIFICACIÓN Y EMPLEO

ORDEN EPE/28/2023, de 13 de enero, por la que se actualiza 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/de la Consejero/a 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 del Instituto Aragonés de Empleo y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar 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 EIE/1733/2017, de 7 de agosto, por la que se actualiza 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, 13 de enero de 2023.

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

ANEXO

ACTUALIZACIÓN CARTA DE SERVICIOS DE LOS ESPACIOS EMPRESAS DEL INSTITUTO ARAGONES DE EMPLEO

1. PRESENTACIÓN

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.

VISIÓN:

El Instituto Aragonés de Empleo 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.
- La contribución al desarrollo económico-social de Aragón

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

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

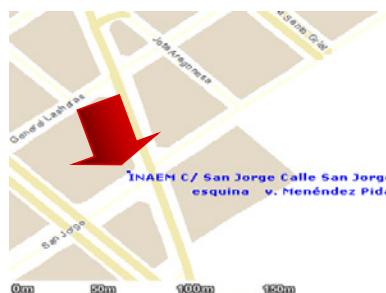
Departamento de adscripción: Departamento de Economía, Planificación y Empleo.

Direcciones:

ESPACIO EMPRESAS DE HUESCA:

C/ San Jorge, 52. 22003 HUESCA
Dirección electrónica: empresash.inaem@aragon.es
Página web: <https://inaem.aragon.es/espacio-empresas>
Teléfono 974 228 512
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
autobús urbano línea 3.

Mapa geográfico de localización:



ESPACIO EMPRESAS DE TERUEL:

C/ Nicanor Villalta, 14. 44002 TERUEL
Dirección electrónica: empresate.inaem@aragon.es
Página web: <https://inaem.aragon.es/espacio-empresas>
Teléfono 978 614 605
Medios de transporte públicos cercanos al centro:
autobús urbano líneas A y B

Mapa geográfico de localización:





ESPACIO EMPRESAS ZARAGOZA:

Avda. José Atarés nº 101, 50018 ZARAGOZA
 Dirección electrónica: empresasz.inaem@aragon.es
 Página web: <https://inaem.aragon.es/espacio-empresas>

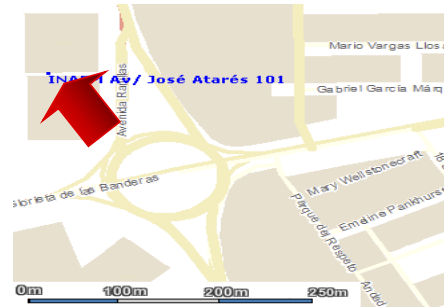
Teléfonos:

- Información sobre contratación y fomento de empleo:
- 976 715 165
- Ofertas de Empleo-Selección Técnica: 976 716 219
- SACE: 976 716 212

Medios de transporte públicos cercanos al centro:
 Autobús urbano líneas: Ci1, Ci2 y 23, Tranvía: Línea 1 (Zona Gran Casa)

Estaciones de bicicleta: Avda de Ranillas/Ruiz Picaso

Mapa geográfico de localización:



Horario de Atención al Público:

En los Espacio 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 del personal técnico especializado.
 - Gestión de ofertas de empleo 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 personas candidatas a través de nuestras bases de datos: página web y redes sociales.
 - Proceso integral de selección técnica:
 - Recepción de personas candidatas
 - Preselección de currículum
 - Aplicación de pruebas psicotécnicas y/o de conocimientos.
 - Entrevistas de selección.
 - Realización de informes con presentación de personas candidatas 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 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 personas candidatas).
 - Acuerdos con compromiso de contratación. Información de trámites y selección de personas candidatas.
- **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 LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.

Las personas usuarias que accedan 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.
- Rapidez, eficacia y eficiencia en la respuesta.
- Recibir atención por personal con formación especializada.
- Recibir una información veraz y 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/inaem>



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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
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).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuestas realizadas por el Servicio de Atención Telefónica de INAEM
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)	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuesta de satisfacción de los clientes/usuarios de los Espacios Empresas
Lograr que un 50% de los empleadores que presentan oferta de empleo, vuelvan a usar este servicio o lo recomienden	Porcentaje de empresas que utilizarían o recomendarían este servicio	Encuesta de satisfacción de los clientes/usuarios de los Espacios Empresas
Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas en relación a la adecuación de las personas candidatas enviadas por INAEM al perfil requerido, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuesta de satisfacción de los clientes/usuarios de los Espacios Empresas
Alcanzar un grado de satisfacción de los clientes 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).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuestas realizadas por el Servicio de Atención Telefónica de INAEM
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).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuesta de satisfacción de los clientes/usuarios de los Espacios Empresas

8. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA 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



El INAEM fomentará el conocimiento de los datos relativos a la valoración y opinión que las personas usuarias finales tienen sobre los servicios prestados en el Servicio Empresas. Para ello, se enviarán encuestas de satisfacción a todas las empresas usuarias de estos servicios en las que se solicitarán datos del servicio ofrecido y/o dado.

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, las opiniones y consideraciones de los usuarios 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.

Medidas adoptadas en relación a la protección del medio ambiente:

El Instituto Aragonés de Empleo está firmemente comprometido con la protección del medio ambiente, que incluye una gestión medioambiental eficiente, seguimiento del gasto energético, uso de papel reciclado e impresión en doble cara, potenciación del uso de la comunicación electrónica, reciclaje, jardines ecoeficientes, ahorro en consumos de agua y energía eléctrica.

Medidas adoptadas en relación con la salud laboral:

Cada uno de los centros de Espacio Empresas disponen de un plan de autoprotección y de emergencia específicos, realizándose simulacros de evacuación.

Medidas adoptadas en relación con la igualdad de género:

Cumplimiento con lo establecido en la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón, en lo que se refiere a la adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.

Asimismo, se incluyen datos desagregados por sexo en la Memoria del INAEM y en la información estadística del organismo.

Medidas adoptadas en relación con la discapacidad:

Cumplimiento de lo establecido en la Ley 5/2019 de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón. En particular, existen instalaciones adecuadas para facilitar el acceso a todas las instalaciones del INAEM de personas con diversidades funcionales motrices.

Medidas adoptadas en relación con la calidad del servicio:

Se analizan las sugerencias realizadas por los usuarios a través de las encuestas de clientes y encuestas de percepción social.

La edición y difusión de toda la información se realiza en formato digital y accesible conforme a la normativa de accesibilidad, fundamentalmente en lo que respecta a lo publicado en la página web.

Con respecto a certificaciones de calidad, destacar la obtención del Sello Oro Aragón Empresa en 2019 otorgado por su alto nivel de compromiso con la Excelencia y por haber superado los 500 puntos en el modelo europeo EFQM. El Sello viene a reconocer el compromiso constante del INAEM por difundir e impulsar con su ejemplo y buenas prácticas los principios de la excelencia.



El INAEM tiene reconocido el sello RSA (Responsabilidad Social de Aragón), por implantar y aplicar voluntariamente prácticas socialmente responsables, basados en seis valores: máxima transparencia en la gestión, focalización en sostenibilidad de la empresa y de la sociedad, respeto a las personas empleadas, aplicación de principios de excelencia en la gestión y orientación al cliente, mantenimiento de una relación ética y responsable con los proveedores y minimización del impacto de la empresa en su entorno directo y en el medio ambiente.

Asimismo, el INAEM cuenta con el Certificado ISO 9001 en sus centros de formación (Centro de Tecnologías Avanzadas y Centro de Formación de Huesca).

10. OTRA INFORMACIÓN.

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.

La difusión de la carta de servicios se hará a través de la Intranet del Gobierno de Aragón, del portal de transparencia, página web <https://acpua.aragon.es/> y página web del Instituto Aragonés de empleo <http://www.aragon.es/inaem>.