



## DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

### **ORDEN de 15 de febrero de 2010, del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo.**

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado., dictado en desarrollo de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado define las Cartas de servicios, en su capítulo III, 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 aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.».

En el ámbito de la Administración General del Estado la Agencia de Evaluación y Calidad elaboró la Carta de compromisos con la calidad de las Administraciones Públicas resultado de las estrategias de modernización de las Administraciones Públicas en un marco de gobernanza abierto en la Unión Europea, cuya finalidad es promover un enfoque común de todas las administraciones públicas en materia de calidad y en la formulación políticas y planes de mejora continuada. El Gobierno de Aragón ha dado un fuerte impulso a este documento, al ser la primera Comunidad Autónoma en tomarlo en consideración mediante acuerdo del Gobierno de Aragón, en su reunión del 23 de junio de 2009.

Por su parte 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 posibiliten una atención especializada y personalizada tanto a los demandantes de empleo como a las empresas».

La Ley 9/1999, de 9 de abril, de Creación del Instituto Aragonés de Empleo, señala en su artículo 3 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 Decreto 93/2005, de 26 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, afirma en su artículo 2 que corresponde al Consejero de Economía, Hacienda y Empleo el ejercicio de la superior iniciativa, dirección e inspección de todos los servicios del Departamento, y las demás funciones que le atribuya el ordenamiento jurídico. Asimismo, en el apartado 6º del artículo 3 de la citada norma, se contiene la adscripción del Instituto Aragonés de Empleo al Departamento de Economía, Hacienda y Empleo.

En su virtud, y en ejercicio de las funciones atribuidas por el artículo 2 del Decreto 93/2005, de 26 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, 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.

*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.*—Remitir un ejemplar completo de la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo al Servicio de Información y Documentación Administrativa para su debida constancia.

Zaragoza, 15 de febrero de 2010.

**El Consejero de Economía, Hacienda y Empleo,  
ALBERTO LARRAZ VILETA**

## ANEXO

### CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE 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), 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), y tras la aprobación de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo (B.O.E. nº 301, del 17), 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 del servicio prestado a nuestros clientes y en cumplimiento del objetivo "*de consolidar el modelo de gestión del INAEM a través de modelos de calidad y desarrollar proyectos estratégicos de mejora*", se redacta la presente carta de servicios de las Oficinas de Empleo del INAEM.

#### II. MISIÓN Y VISIÓN 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:

Favorecer la inserción laboral y el desarrollo profesional de los trabajadores, ofreciendo servicios y facilitando el contacto con las empresas para que consigan los puestos de trabajo que más encajen con su perfil, completando su nivel formativo y mejorando el nivel de empleabilidad a lo largo de su vida profesional.

Del mismo modo, es nuestro fin contribuir a la mejora de las empresas, facilitándoles el contacto con los profesionales que más se adecuen a sus necesidades y potenciando su desarrollo continuo.

Constituirnos como un referente nacional e internacional en la gestión de empleo, para trabajadores, empresas y entidades, por nuestra capacidad para ofrecer un servicio diferencial de calidad y personalizado en todos nuestros ámbitos de actuación a través de un equipo humano comprometido y de herramientas de gestión innovadoras, convirtiéndonos tanto en la mejor opción para los trabajadores en búsqueda de empleo y mejora de competencias profesionales, como en el principal canal de las organizaciones en su demanda de profesionales, anticipándonos a las necesidades del Mercado de Trabajo en lo que a recursos humanos se refiere y contribuyendo así de manera relevante al desarrollo económico y social de Aragón.

#### III. SERVICIOS QUE PRESTAN LAS OFICINAS DE EMPLEO DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO, COMPROMISOS QUE ASUME E INDICADORES QUE PERMITEN SU SEGUIMIENTO.

La red de Oficinas de Empleo del INAEM está constituida por unidades especializadas de atención al público que, distribuidas por todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Aragón, ofrecen a los ciudadanos los servicios competencia de este organismo.

## COMPROMISO GENERAL POR LA CALIDAD Y CON LOS CIUDADANOS

El equipo humano que integra el INAEM trabaja día a día para ofrecer un servicio público de calidad, garantizando la transparencia del Mercado de Trabajo y la igualdad de oportunidades. Para conseguirlo:

- Tenemos vocación de servicio al ciudadano y compromiso en la satisfacción de sus necesidades y expectativas
- Buscamos la flexibilidad y agilidad necesarias para adaptarnos a los cambios del entorno y asegurar la óptima prestación de nuestros servicios
- Desarrollamos alianzas con otras organizaciones para aumentar el valor del servicio

## RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS POR LAS OFICINAS DE EMPLEO DEL INAEM

- **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 usuarios 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; 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, preinscripción en cursos.

- **Intermediación entre oferta y demanda de empleo:** Apoyo a los 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 candidatos, selección técnica, disponibilidad de instalaciones, etc.).
- Formación con compromiso de contratación.
- Contratación.

Servicio europeo de empleo (EURES): búsqueda de ofertas o trabajadores en el ámbito europeo.

Servicio de apoyo a la creación de empresas (SACE): servicio especializado de apoyo al emprendedor.

- **Promoción y fomento del empleo:** Información y orientación sobre los diferentes Programas de Promoción del Empleo (ayudas a la contratación, convenios de colaboración, etc.).

## SERVICIOS PRESTADOS. COMPROMISOS ASUMIDOS. INDICADORES.

- **Información general:** Información sobre los servicios que se prestan en las Oficinas de Empleo del INAEM.

*Elevar los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a la información ofrecida.*

- **Autoinformación y Oficina Electrónica:** espacio a disposición de los usuarios para la obtención de información y autogestión de trámites a través de terminales informáticos.

*Acceso a la Oficina Electrónica en toda Red de Oficinas de Empleo.*

- **Trámites administrativos:** Gestionar con celeridad y eficacia los trámites administrativos

*Los trámites administrativos se gestionarán en el momento.*

- **Orientación para el empleo y el autoempleo:** Proporcionar atención personalizada, a través de un tutor/a de empleo a los usuarios que demanden un servicio de orientación para el empleo y/o autoempleo.

*Iniciar, en el plazo de 15 días, el servicio de orientación solicitado.*

- **Formación para el empleo:** Información sobre acciones formativas, preinscripción en cursos.

*Información periódica de la programación de cursos.*

- **Intermediación entre oferta y demanda de empleo:** Incrementar las posibilidades de colocación de los/las **trabajadores/as**

*Actualización permanente de los datos personales y profesionales para ayudarle en una búsqueda de empleo eficaz.*

*Amplia difusión de las ofertas de empleo disponibles.*

- **Intermediación entre oferta y demanda de empleo:** Promover y difundir los servicios para el empleo en las empresas

*Amplia difusión de la oferta de empleo.*

*Localización de candidatos en 48 horas.*

*Selección técnica.*

*Facilitar el uso de las instalaciones de la red de Oficinas de Empleo para la selección de personal.*

- **Promoción y fomento del empleo:** Atención personalizada en la solicitud de subvenciones y ayudas a la contratación y el autoempleo.

*Mejorar la comunicación y comprensión de nuestros Programas.*

#### **IV. 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.

#### **V. RELACIÓN NORMATIVA.**

##### **NORMATIVA DGA**

- Ley 1/1986, de medidas para la ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón de 20 de febrero, modificada 2/1991, de 4 de enero.
- Decreto legislativo – Texto Refundido 1/91, de febrero.
- 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.
- Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón.

##### **NORMATIVA INAEM**

- 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.
- Orden de 23 de mayo de 2005, del Departamento de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se modifica la Orden de 22 de octubre de 2002, por la que se establece el horario de trabajo del personal que presta servicios en las oficinas de empleo del INAEM.

[http://inaem.aragon.es/portal/page/portal/INA/El\\_Inaem/Normativa](http://inaem.aragon.es/portal/page/portal/INA/El_Inaem/Normativa)

## **VI. 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 los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados en las Oficinas de 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.

## **VII. 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/IAAD/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](mailto:inaem@aragon.es).

La contestación se enviará por la vía por la que se ha recibido.

## **VIII. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

De detectarse un incumplimiento de alguno de nuestros compromisos hechos públicos a través de la Carta de Servicios de las Oficinas de Empleo del INAEM, 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 tiene conocimiento.

## **IX. DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

### **HUESCA**

Oficina Huesca  
San Jorge, 52. 22283 HUESCA  
Tel. 974 228 011. Fax 974 230 201 [ofempleo.huesca@aragon.es](mailto:ofempleo.huesca@aragon.es)

Oficina Barbastro  
Conde, 21. 22300 BARBASTRO  
Tel. 974 310 700. Fax 974 316 775 [ofempleo.barbastro@aragon.es](mailto:ofempleo.barbastro@aragon.es)

Oficina Binéfar  
San Quílez, 10. 22500 BINÉFAR  
Tel. 974 430 952. Fax 974 430 952 [ofempleo.binefar@aragon.es](mailto:ofempleo.binefar@aragon.es)

Oficina Fraga  
San Quintín, 1-3 bajo. 22520 FRAGA  
Tel. 974 474 732. Fax 974 474 734 [ofempleo.fraga@aragon.es](mailto:ofempleo.fraga@aragon.es)

Oficina Jaca  
Carmen, 21. 22700 JACA  
Tel. 974 356 146. Fax 974 356 147 [ofempleo.jaca@aragon.es](mailto:ofempleo.jaca@aragon.es)

Oficina Monzón  
Plaza Juan Carlos I, 7, bajos. 22400 MONZÓN  
Tel. 974 417 074. Fax 974 417 075 [ofempleo.monzon@aragon.es](mailto:ofempleo.monzon@aragon.es)

Oficina Sabiñánigo  
Val Estrecha, s/n. 22600 SABIÑÁNIGO  
Tel. 974 480 116. Fax 974 480 116 [ofempleo.sabinnanigo@aragon.es](mailto:ofempleo.sabinnanigo@aragon.es)

Servicio Eures Oficina Empleo Huesca  
San Jorge, 52. 22283 HUESCA  
SACE (Servicio de Apoyo a la creación de Empresas)  
Huesca. Oficina Empleo Huesca [ofempleo.huesca@aragon.es](mailto:ofempleo.huesca@aragon.es)

#### TERUEL

Oficina Teruel  
Nicanor Villalta, 22. 44002 TERUEL  
Tel. 978 641 484. Fax 978 641 274 [ofempleo.teruel@aragon.es](mailto:ofempleo.teruel@aragon.es)

Oficina Alcañiz  
Ciudad Deportiva, 10. 44600 ALCANIZ  
Tel. 978 831 495. Fax 978 870 865 [ofempleo.alcanniz@aragon.es](mailto:ofempleo.alcanniz@aragon.es)

Oficina Andorra  
Dos de Mayo, 31. 44500 ANDORRA  
Tel. 978 842 230. Fax 978 842 024 [ofempleo.andorra@aragon.es](mailto:ofempleo.andorra@aragon.es)

Oficina Calamocha  
Plaza Montalbán, 7. 44200 CALAMOCHA  
Tel. 978 730 508. Fax 978 730 519 [ofempleo.calamocha@aragon.es](mailto:ofempleo.calamocha@aragon.es)

Oficina Utrillas  
Avda. Valencia, 12. 44760 UTRILLAS  
Tel. 978 757 130. Fax 978 757 579 [ofempleo.utrillas@aragon.es](mailto:ofempleo.utrillas@aragon.es)

Servicio Eures Oficina Empleo Teruel  
Nicanor Villalta, 22. 44002 TERUEL  
SACE (Servicio de Apoyo a la creación de Empresas)  
Teruel. Oficina Empleo Teruel [ofempleo.teruel@aragon.es](mailto:ofempleo.teruel@aragon.es)

#### ZARAGOZA

Oficina Arrabal  
Mariano Turmo, 24. 50015 ZARAGOZA  
Tel. 976 730 352. Fax 976 735 977 [ofempleo.arrabal@aragon.es](mailto:ofempleo.arrabal@aragon.es)

Oficina Centro  
Doctor Cerrada, 3. 50005 ZARAGOZA  
Tel. 976 216 157. Fax 976 218 707 [ofempleo.centro@aragon.es](mailto:ofempleo.centro@aragon.es)

Oficina Pablo Gargallo  
Pablo Gargallo, 29-33. 50003 ZARAGOZA  
Tel. 976 282 068. Fax 976 284 036 [ofempleo.pgargallo@aragon.es](mailto:ofempleo.pgargallo@aragon.es)

Oficina Compromiso de Caspe  
Compromiso de Caspe, 4-10. 50002 ZARAGOZA  
Tel. 976 496 712. Fax 976 496 714 [ofempleo.compromisocaspe@aragon.es](mailto:ofempleo.compromisocaspe@aragon.es)

Oficina Santander  
Santander, 3-5. 50010 ZARAGOZA  
Tel. 976 353 834. Fax 976 353 816 [ofempleo.santander@aragon.es](mailto:ofempleo.santander@aragon.es)

Oficina Parque de la Memoria  
C/ Royo Villanova, 1. 50007 ZARAGOZA  
Tel. 976 251 685. Fax 976 383 678 [ofempleo.parquememoria@aragon.es](mailto:ofempleo.parquememoria@aragon.es)

Oficina Calatayud  
Glen Ellyn, 7. 50300 CALATAYUD  
Tel. 976 883 149. Fax 976 886 412 [ofempleo.calatayud@aragon.es](mailto:ofempleo.calatayud@aragon.es)

Oficina Caspe  
San Agustín, 1. 50700 CASPE  
Tel. 976 630 797. Fax 976 630 797 [ofempleo.caspe@aragon.es](mailto:ofempleo.caspe@aragon.es)

Oficina Ejea de los Caballeros  
Mediavilla, 27. 50600 EJEA DE LOS CABALLEROS  
Tel. 976 661 251. Fax 976 663 534 [ofempleo.ejea@aragon.es](mailto:ofempleo.ejea@aragon.es)

Oficina Tarazona  
Joaquina Zamora, 1. 50500 TARAZONA  
Tel. 976 641 741. Fax 976 641 934 [ofempleo.tarazona@aragon.es](mailto:ofempleo.tarazona@aragon.es)

Servicio Eures Oficina Empleo Compromiso de Caspe  
Compromiso de Caspe, 4-10. 50002 ZARAGOZA [ofempleo.compromisocaspe@aragon.es](mailto:ofempleo.compromisocaspe@aragon.es)

SACE (Servicio de Apoyo a la creación de Empresas)  
Zaragoza. Oficina Empleo Santander [ofempleo.santander@aragon.es](mailto:ofempleo.santander@aragon.es)

El 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 17 a 19 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.

#### **X. 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:** [gerencia.inaem@aragon.es](mailto:gerencia.inaem@aragon.es)