



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y EMPLEO

ORDEN de 28 de septiembre de 2012, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se actualiza la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de 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 posibiliten una atención especializada y personalizada tanto a los demandantes de empleo como a las empresas".

Por su parte, 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.

La Orden de 15 de febrero de 2010, del Consejero de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón, aprobó la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo, como instrumento dirigido a la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que prestan dichas oficinas.

Con posterioridad a la aprobación de la citada Carta, el Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableció en su artículo 4, relativo al contenido de las Cartas de Servicios, los contenidos que, con carácter general deben constar en las mismas, por lo que es preciso la adaptación de dichos contenidos mediante la modificación de la orden de su aprobación, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria única del citado Decreto.

El Decreto 19/2012, de 24 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Economía y Empleo, afirma en su artículo 2 que corresponde al Consejero de Economía 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, el apartado 4.º del artículo 3 de la citada norma contiene la adscripción del Instituto Aragonés de Empleo al Departamento de Economía y Empleo.

En su virtud, y en ejercicio de las funciones atribuidas por el artículo 2 del Decreto 19/2012, de 24 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Economía y Empleo, resuelvo:

Primero.— Aprobar la actualización de 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 de la actualización del contenido de la Carta de Servicios aprobada en su virtud, en el "Boletín Oficial de Aragón".

Tercero.— Esta orden producirá efectos el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, 28 de septiembre de 2012.

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

ANEXO

ACTUALIZACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA RED DE OFICINAS DE EMPLEO DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

I. 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 “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”.

La visión del Instituto Aragonés de Empleo es 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.

II. INDICADORES

La Carta de Servicios de la red de Oficinas de Empleo del INAEM se constituye como un importante instrumento para el compromiso con la mejora continua y el ofrecimiento de servicios en toda la red. En este sentido, se incluyen en la misma, una enumeración de los servicios que presta el INAEM, de los compromisos asumidos en relación con los mismos y de los indicadores de gestión de los mismos, que permitirán evaluar el grado de satisfacción de los objetivos.

- Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio de recepción/información de las OO.EE.
- Número anual de renovaciones del documento de la demanda de empleo (DARDE) realizadas por Internet.
- Tiempo medio de atención presencial en las Oficinas de Empleo.
- Número acumulado anual de servicios iniciados de tutoría individualizada, atención personalizada, etc. y autoempleo realizados por el propio Servicio Público de Empleo o a través de sus entidades asociadas con demandantes inscritos.
- Número de acciones de actualización curricular/reclasificación realizadas.
- Grado de satisfacción en porcentaje de ofertas de empleo difundidas durante el año sobre el total de Ofertas de Empleo registradas en las Oficinas de Empleo.
- Número de puestos ofertados (captados) para su gestión en la red de Oficinas de Empleo del INAEM.

III. RELACIÓN NORMATIVA

NORMATIVA DGA

Orden de 11 de septiembre de 2012, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se establece el régimen general de jornada y horario de trabajo en el ámbito sectorial de Administración General de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón; su disposición adicional segunda, relativa al horario de trabajo del personal que presta servicio en las Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo.

http://inaem.aragon.es/portal/page/portal/INA/EI_Inaem/Normativa

IV. DIRECCIONES

Oficina Ranillas
Avda. Ranillas nº 101. 50018 ZARAGOZA
Tel. 976 716 268. Fax 976 716 269 ofempleo.ranillas@aragon.es

Espacio empresas:
SACE (Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas)
Zaragoza. Avda. Ranillas nº 101 sace.inaem@aragon.es

V. HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

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 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.