



DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y EMPLEO

ORDEN de 27 de enero de 2014, del Consejero de Economía y Empleo, por la que se actualiza el contenido de la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo aprobada mediante Orden de 15 de febrero de 2010, del Consejero de Economía, Hacienda y 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, en su artículo 4, estableció los contenidos que, con carácter general, deben constar en las mismas por lo que fue 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.

La actualización de la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo, se aprobó mediante Orden de 28 de septiembre de 2012, del Consejero de Economía y Empleo.

Mediante Orden de 21 de septiembre de 2012, del Consejero de Hacienda y Administración Pública, se establece el modelo tipo de Cartas de Servicios que será de aplicación en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como el modelo de resolución aprobatoria de aquellas y los criterios para el diseño de los folletos divulgativos.

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 texto 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 Servicios y del cumplimiento de sus contenidos, consignando el artículo 6 del citado decreto que las mismas se publicarán en el “Boletín Oficial de Aragón”, produciendo efectos desde la fecha en que se produzca dicha publicación.

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 consecuencia, vistos:

- El proyecto de actualización de la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo, elaborado por la Dirección Gerencia del Instituto Aragonés de Empleo.

- El informe emitido por la Inspección General de Servicios.

Resuelvo,

Primero.— Sustituir el anexo de la 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 Ser-



vicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo y el anexo de la Orden de 28 de septiembre de 2012, del Consejero de Economía y Empleo del Gobierno de Aragón, por la que se actualiza la Carta de Servicios de la Red de Oficinas de Empleo del Instituto Aragonés de Empleo, por el anexo que acompaña a esta orden.

Segundo.— Acordar la publicación de esta orden y del anexo que la acompaña 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.

Zaragoza, 27 de enero de 2014.

**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 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 órgano: Instituto Aragonés de Empleo.

Departamento de adscripción: Departamento de Economía y Empleo.

Direcciones: son direcciones relevantes en la planificación y gestión de los servicios asociadas a esta Carta las que a continuación relacionan:

RED DE OFICINAS DE EMPLEO INSTITUTO ARAGONES DE EMPLEO

HUESCA

OFICINA DE EMPLEO DE HUESCA:

C/ San Jorge, 52. 22003 HUESCA

Tel. 974 228 011. Fax 974 230 201

ofempleo.huesca@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro: autobús urbano línea 3



OFICINA DE EMPLEO DE BARBASTRO:

C/ Conde, 21. 22300 BARBASTRO
Tel. 974 310 700. Fax 974 316 775
ofempleo.barbastro@aragon.es

OFICINA DE EMPLEO DE BINÉFAR:

C/ San Quílez, 10. 22500 BINÉFAR
Tel. 974 430 952. Fax 974 430 952
ofempleo.binefar@aragon.es

OFICINA DE EMPLEO DE FRAGA:

C/ Paseo de la Constitución s/n 22520 FRAGA
Tel. 974 474 732. Fax 974 474 734
ofempleo.fraga@aragon.es

OFICINA DE EMPLEO DE JACA:

C/ Carmen, 21. 22700 JACA
Tel. 974 356 146. Fax 974 356 147
ofempleo.jaca@aragon.es

OFICINA DE EMPLEO DE MONZÓN:

Plaza Juan Carlos I, 7, bajos. 22400 MONZÓN
Tel. 974 417 074. Fax 974 417 075
ofempleo.monzon@aragon.es

OFICINA DE EMPLEO DE SABIÑANIGO:

C/ Val Estrecha, s/n. 22600 SABIÑÁNIGO
Tel. 974 482 121. Fax 974 480 647
ofempleo.sabinnanigo@aragon.es



TERUEL**OFICINA DE EMPLEO DE TERUEL:**

C/ Nicanor Villalta, 14. 44002 TERUEL

Tel. 978 641 484. Fax 978 641 274

ofempleo.teruel@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:
autobús urbano líneas: 1,2 ,4 y 6

**OFICINA DE EMPLEO DE ALCAÑIZ:**

C/ Ciudad Deportiva, 10. 44600 ALCAÑIZ

Tel. 978 831 495. Fax 978 870 865

ofempleo.alcanniz@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:
Autobús urbano: Pza. Joaquín Costa.

**OFICINA DE EMPLEO DE ANDORRA:**

Paseo de las Minas, s/n (esquina C/ Ariño) 1ª planta. 44500

ANDORRA

Tel. 978 842 230. Fax 978 842 024

ofempleo.andorra@aragon.es

OFICINA DE EMPLEO DE CALAMOCHA:

Plaza Montalbán, 7. 44200 CALAMOCHA

Tel. 978 730 508. Fax 978 730 519

ofempleo.calamocho@aragon.es

OFICINA DE EMPLEO DE UTRILLAS:

Avda. Valencia, 12. 44760 UTRILLAS

Tel. 978 757 130. Fax 978 757 579

ofempleo.utrillas@aragon.es

ZARAGOZA**OFICINA DE EMPLEO CENTRO:**

C/ Doctor Cerrada, 3. 50005 ZARAGOZA

Tel. 976 216 157. Fax 976 218 707

ofempleo.centro@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:
Autobús urbano líneas: 35, 38, 40, 41.

Paradas de taxis próximas: C/Doctor Cerrada y Paseo de Pamplona.

Tranvía: Línea 1. Cercanías: Goya. Estaciones de bicicleta: Plaza Mariano Arregui, Gran Vía, Facultad Económicas.

**OFICINA DE EMPLEO RANILLAS:**

Avda. Ranillas nº 101. 50018 ZARAGOZA

Tel. 976 716 268. Fax 976 716 269

ofempleo.ranillas@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:
Autobús urbano líneas: C1 Y C2

Estaciones de bicicleta: Avda de Ranillas/Ruiz Picaso

**OFICINA DE EMPLEO COMPROMISO DE CASPE:**

Avda. Compromiso de Caspe, 4-10. 50002 ZARAGOZA

Tel. 976 496 712. Fax 976 496 714

ofempleo.compromisodecaspe@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:
Autobús urbano líneas: 22, 24, 30, C1 y C2

Estaciones de bicicleta: CL F. Ballesteros/Matadero



OFICINA DE EMPLEO SANTANDER:

C/ Santander, 3-5. 50010 ZARAGOZA

Tel. 976 353 834. Fax 976 353 816

ofempleo.santander@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: 22 y 31

Paradas de taxi: Plaza de Roma. Cercanías: Portillo

Estaciones de bicicleta: Avda de Goya/Anselmo

Clave/Plaza Roma

**OFICINA DE EMPLEO PARQUE DE LA MEMORIA:**

C/ Royo Villanova, 1. 50007 ZARAGOZA

Tel. 976 251 685. Fax 976 383 678

ofempleo.parquememoria@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano líneas: 40 y 23

**OFICINA DE EMPLEO CALATAYUD:**

C/ Glen Ellyn, 7. 50300 CALATAYUD

Tel. 976 883 149. Fax 976 886 412

ofempleo.calatayud@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano línea: 1

Paradas de taxi: Plaza del Fuerte

Otros: Tren regional y autobuses interurbanos.

**OFICINA DE EMPLEO CASPE:**

C/ San Agustín, 1. 50700 CASPE

Tel. 976 630 797. Fax 976 630 797

ofempleo.caspe@aragon.es

Medios de transporte públicos: Tren regional y autobuses interurbanos.

OFICINA DE EMPLEO DE EJEA DE LOS CABALLEROS:

C/ Mediavilla, 27. 50600 EJEA DE LOS CABALLEROS

Tel.976 661 251. Fax 976 663 534

ofempleo.ejea@aragon.es

Medios de transporte públicos: Autobuses interurbanos.

OFICINA DE EMPLEO TARAZONA:

Plaza Joaquina Zamora, 1. 50500 TARAZONA

Tel. 976 641 741. Fax 976 641 934

ofempleo.tarazona@aragon.es

Medios de transporte públicos cercanos al centro:

Autobús urbano: 1 (barrios extrarradio)

Paradas de taxi: Plaza de San Francisco.

Otros: Autobuses interurbanos

Dirección electrónica: inaem@aragon.es

Página web: www.aragon.es/inaem

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.

El Servicio de Atención Telefónica (901 501 000) desarrolla su actividad de 9:00 a 19:00 horas 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.

- **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/as usuarios/as 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 y preinscripción en cursos.
- **Intermediación entre oferta y demanda de empleo:** Apoyo a 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 candidaturas, selección técnica, disponibilidad de instalaciones, etc.).
 - Formación con compromiso de contratación.
 - Contratación.

- Servicio europeo de empleo (EURES): búsqueda de ofertas o trabajadores/as en el ámbito europeo.
- Servicio de apoyo a la creación de empresas (SACE): servicio especializado de apoyo a la persona emprendedora.
- **Promoción y fomento del empleo: Información y orientación sobre los diferentes Programas de Promoción del Empleo (ayudas a la contratación, convenios de colaboración, etc.).**

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

Los ciudadanos que accedan a nuestra red de oficinas tendrán derecho a:

- Conocer íntegramente los servicios ofertados y tener acceso a los mismos, con igualdad de oportunidades en el acceso al empleo.
- Ser informados puntualmente de aquellas ofertas, cursos y acciones de orientación profesional para el empleo y autoempleo adecuadas a sus características profesionales.
- Obtener atención de manera individualizada y especializada.
- Recibir información de las obligaciones que contrae como persona demandante de empleo y/o al participar en nuestros servicios, de los derechos que le acogen y de las consecuencias que el incumplimiento de sus deberes conlleva.
- Gratuidad en todos los servicios prestados.
- Rapidez, eficacia y eficiencia en la respuesta.
- Recibir atención por personal con formación especializada.
- Transparencia en la información y el acceso a ofertas de empleo, cursos de formación o cualquier otra acción para la mejora de su empleabilidad.
- Recibir una información veraz y de calidad.

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:

- En Dirección Gerencia del INAEM. Avenida Alcalde Ramón Sainz de Varanda, nº 15 50009. Zaragoza. En Dirección Provincial de Zaragoza. Avenida Ranillas, nº 101 50018. En Dirección Provincial de Huesca. C/ San Juan Bosco, nº 1, 22003. En Dirección Provincial de Teruel. C/ Nicanor Villalta nº 14, 44002. Y en todas las Oficinas de Empleo existentes en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 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	MODOS DE MEDICIÓN
<i>El grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la información recibida, será mayor o igual a 7 sobre 10 en un 75% de las personas encuestadas.</i>	Porcentaje de usuarios que manifiestan un grado de satisfacción mayor o igual a 7 sobre 10.	Encuesta de satisfacción de clientes usuarios/as de oficinas de Empleo.
<i>Facilitar el acceso a la Oficina Electrónica en toda Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma, de modo que, del total de personas usuarias, un 25% efectúe sus renovaciones como demandantes de empleo a través de Internet.</i>	Porcentaje de renovaciones realizadas por Internet del total de los demandantes inscritos.	Sistema de Gestión interno
<i>El tiempo de atención al usuario será inferior a 10 minutos</i>	Tiempo medio de atención presencial en trámites administrativos, inferior a 10 minutos.	Sistema de Gestión Interno (Gestor Espera).

<i>El grado de satisfacción general de los usuarios, en relación con la Orientación profesional recibida, será mayor o igual a 7 sobre 10 en un 75% de las personas usuarias encuestadas.</i>	Porcentaje de usuarios que manifiestan un grado de satisfacción mayor o igual a 7 sobre 10.	Encuesta de satisfacción de clientes usuarios/as de oficinas de Empleo.
<i>El grado de satisfacción de los usuarios respecto a la Información facilitada sobre acciones formativas y preinscripción en cursos, será mayor o igual a 7 sobre 10 en un 75% de las personas usuarias encuestadas.</i>	Porcentaje de usuarios que manifiestan un grado de satisfacción mayor o igual a 7 sobre 10.	Encuesta de satisfacción de clientes usuarios/as de oficinas de Empleo.
<i>Actualización permanente de los datos personales y profesionales del 75% de los demandantes inscritos en el año.</i>	Porcentaje de los demandantes inscritos con su historial profesional actualizado	Sistema de Gestión interno.
<i>El 60% de las Ofertas registradas anualmente en las Oficinas de Empleo serán difundidas.</i>	Porcentaje de Ofertas difundidas en la web	Sistema de Gestión interno
<i>El 25% de las colocaciones de los demandantes serán colocaciones con gestión del INAEM</i>	Porcentajes de colocaciones con gestión sobre el total de colocaciones de los demandantes mayor del 25%.	Sistema de Gestión interno
<i>El grado de satisfacción general de los usuarios, en relación a la atención personalizada prestada en materia de solicitud de subvenciones y ayudas a la contratación y el autoempleo, será mayor o igual a 7 sobre 10 en un 75% de los usuarios encuestados.</i>	Porcentaje de usuarios que manifiestan un grado de satisfacción mayor o igual a 7 sobre 10.	Encuesta de satisfacción de clientes usuarios/as de oficinas de Empleo.

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

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 las Oficinas de Empleo, datos expresados a través de las encuestas de satisfacción.

De acuerdo con lo dispuesto en 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.

El Instituto Aragonés de Empleo mantiene un compromiso extenso respecto de la prestación de servicios a los ciudadanos que incluye elementos de 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.

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.