



Departamento de Economía,
Planificación y Empleo

inaem

INSTITUTO ARAGONES DE EMPLEO

Carta de Servicios de Formación para el Empleo

“A través de la presente Carta de Servicios queremos informarle de los servicios que prestamos en el Instituto Aragonés de Empleo, así como las condiciones en que se dispensan, los compromisos que hemos asumido con usted y los derechos que le asisten, en relación con la prestación de dichos servicios”.

“Las Cartas de Servicios al ciudadano en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón se regulan en el Decreto 115/2012, de 8 de mayo”

GOBIERNO DE ARAGON

aragon.es

texto a buscar... BUSCAR Búsqueda avanzada

Estás en: Inicio / Departamentos y Organismos Públicos / Instituto Aragonés de Empleo

Servicio de Atención Telefónica 901 501 000

INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

INAEM

INAEM-net

- Oficina electrónica
- Renovar Demanda
- Contrat@
- Presentar Oferta
- Encuentra tu Oficina
- Ayudas Subvenciones

Participa

Sugerencias y

HORARIOS.

El horario de atención al público en las Oficinas de Empleo del INAEM 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.

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 la 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>

Correo electrónico: inaem@aragon.es

Direcciones:

Dirección Gerencia

Avda. Alcalde Ramón Sainz de Varanda, nº 15
50009 - ZARAGOZA

Teléf.: 976 71 45 52

Fax: 976 71 53 52

 Línea 35 de transporte urbano.

 Bizi nº 119




Dirección Provincial del Huesca

C/ San Juan Bosco, 1

22003 - HUESCA

Teléf.: 974 29 34 10

Fax: 974 29 34 11

 Líneas Verde y Azul de transporte urbano.



Dirección Provincial de Teruel

C/ Nicanor Villalta, nº 14

44002 - TERUEL

Teléf.: 978 64 14 90

Fax: 978 64 12 73

 Líneas 1, 2, 4 y 6 de transporte urbano.




Dirección Provincial de Zaragoza

Avda. Ranillas nº 101

50018 - ZARAGOZA

Teléf.: 976 71 57 40

Fax: 976 71 42 34

 Ci 1 y Ci 2

 Bizi nº 2



Síguenos en las redes sociales



Carta de Servicios de Formación para el Empleo del Instituto Aragonés de Empleo

I. PRESENTACIÓN.

Misión: Contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo en Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas a las necesidades de personas trabajadoras, empleadas y desempleadas y de empresas.

Visión: El INAEM aspira a ser reconocido como una organización eficaz que, desde la escucha activa y la innovación, sea referente para personas trabajadores, empleadas y desempleadas, y empresas en materia de empleo.

II. NORMATIVA REGULADORA.

- 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 Formación para el empleo puede consultarse en la página web del Instituto Aragonés de Empleo, a través del siguiente vínculo: <http://www.aragon.es/inaem>

III. SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

- Programación, información, gestión e impartición de acciones y planes formativos, por si mismo o a través de Centros y Entidades colaboradoras.
- Información y gestión del programa de prácticas no laborales.
- Expedición de certificados de profesionalidad.
- Asesoramiento a las organizaciones en materia de formación para el empleo.

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

Los alumnos tienen derecho a:

- Recibir una formación de calidad, actualizada al mercado de trabajo, en unas instalaciones y con unos equipos adecuados y suficientes.
- Gratuidad del curso, incluido el material de consumo y los medios didácticos empleados.
- Ayudas económicas en el caso de estar desempleado, para gastos de transporte, manutención y alojamiento (según el caso y condiciones).
- Becas, en el caso de estar desempleado y tener una minusvalía como mínimo del 33% reconocida oficialmente, o participar en cursos del programa de "Apoyo a la integración laboral de las personas con riesgo de exclusión".
- Tener cubierto el riesgo de accidente derivado de la asistencia al curso y a las prácticas.
- Obtener un diploma al final del curso, si se ha superado con aprovechamiento y ha asistido como mínimo al 80% del total de horas del curso.
- Obtener un diploma acreditativo de las prácticas realizadas.
Expresar su propia valoración y opinión, mediante encuestas anónimas y voluntarias.
- Recibir información y orientación laboral.

Carta de Servicios de Formación para el Empleo del Instituto Aragonés de Empleo

V. COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN. INDICADORES DE CALIDAD.

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
<i>Asegurar la satisfacción del alumnado con la formación realizada, manteniendo puntuaciones de satisfacción general igual o mayor a 7 (escala de 0 a 10).</i>	Puntuación media obtenida.
<i>Asegurar la satisfacción del alumnado con las prácticas no laborales realizadas, manteniendo puntuaciones de satisfacción general igual o mayor que 7 (escala de 0 a 10).</i>	Puntuación media obtenida
<i>El 95% de los alumnos desempleados, que han realizado una formación vinculada a Certificados de Profesionalidad, realizarán las prácticas no laborales en el plazo de seis meses siguientes a la finalización de la formación.</i>	Porcentaje de prácticas no laborales realizadas en plazo.
<i>Asegurar una impartición de horas de formación vinculadas a Certificados de Profesionalidad por encima del 60% del total de horas impartidas en la oferta anual de cursos.</i>	Porcentaje de horas de formación vinculadas a Certificados de profesionalidad
<i>Resolver el 95% de solicitudes de Certificados de Profesionalidad en un plazo inferior a 5 meses.</i>	Porcentaje de Certificados de Profesionalidad emitidos en plazo.
<i>Resolver el 95% de las solicitudes de inscripción en el registro de Centros y Entidades del INAEM en el plazo de 2 meses.</i>	Porcentaje de solicitudes de inscripción en el registro de Centros y Entidades del INAEM resueltos en plazo.
<i>Promover una oferta de acciones formativas en alternancia con el empleo (Escuelas Taller y Talleres de Empleo) en localidades del medio rural, igual o superior al 50% del total de formación impartida.</i>	Porcentaje de acciones formativas en alternancia con el empleo promovidas en localidades del medio rural.
<i>El 95% de las quejas y sugerencias se resolverán en un plazo inferior a 15 días hábiles.</i>	Porcentaje de quejas y sugerencias resueltas en plazo

Carta de Servicios de Formación para el Empleo del Instituto Aragonés de Empleo

VI. 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, datos expresados a través de las encuestas de satisfacción.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.j) de la Ley 5/13, 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.

VII. 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 al ciudadano 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.

VIII. 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.

