

OFICINA DE EMPLEO

inaem

INSTITUTO ARAGONES DE EMPLEO

Carta de Servicios de las Oficinas de 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"

Página Web: http://www.aragon.es/inaem



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

HUESCA

OFICINA HUESCA:

C/ San Jorge, 52. (esq. Avda. Menéndez Pidal). 22003 HUESCA ofempleo.huesca@aragon.es Tel. 974 228 011

OFICINA DE BARBASTRO:

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

OFICINA DE BINEFAR:

C/ Zaragoza, 58. 22500 BINÉFAR ofempleo.binefar@aragon.es
Tel. 974 430 952

OFICINA DE FRAGA:

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

OFICINA DE EMPLEO DE JACA:

C/ Levante, 10. 22700 JACA ofempleo.jaca@aragon.es
Tel. 974 356 146

OFICINA DE MONZÓN:

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

OFICINA DE SABIÑÁNIGO:

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

TERUEL

OFICINA TERUEL:

C/ Nicanor Villalta, 14. 44002 TERUEL ofempleo.teruel@aragon.es
Tel. 978 641 484

OFICINA DE ALCAÑIZ:

C/ Ciudad Deportiva, 10. 44600 ALCAÑIZ ofempleo.alcanniz@aragon.es
Tel. 978 831 495

OFICINA DE ANDORRA:

Paseo de las Minas, s/n (esquina C/ Ariño) 1ª planta. 44500 ANDORRA ofempleo.andorra@aragon.es Tel. 978 842 230

OFICINA DE CALAMOCHA:

Plaza Montalbán, 7. 44200 CALAMOCHA ofempleo.calamocha@aragon.es
Tel. 978 730 508

OFICINA DE UTRILLAS:

Avda. Valencia, 12. 44760 UTRILLAS ofempleo.utrillas@aragon.es
Tel. 978 757 130.

7ARAGO7A

OFICINA CENTRO:

C/ Doctor Cerrada, 3. 50005 ZARAGOZA ofempleo.centro@aragon.es
Tel. 976 216 157

OFICINA RANILLAS:

Avda. José Atarés nº 101. 50018 ZARAGOZA ofempleo.ranillas@aragon.es
Tel. 976 716 268

OFICINA COMPROMISO DE CASPE:

Avda. Compromiso de Caspe, 4-10. 50002

ofempleo.compromisocaspe@aragon.es
Tel. 976 496 712

OFICINA SANTANDER:

C/ Santander, 3-5. 50010 ZARAGOZA ofempleo.santander@aragon.es
Tel. 976 353 834

OFICINA PARQUE DE LA MEMORIA:

C/ Royo Villanova, 1. 50007 ZARAGOZA ofempleo.parquememoria@aragon.es
Tel. 976 251 685

OFICINA DE CALATAYUD:

C/ Amparados, 2. 50300 CALATAYUD ofempleo.calatayud@aragon.es
Tel. 976 883 149

OFICINA DE CASPE:

C/ San Agustín, 1. 50700 CASPE ofempleo.caspe@aragon.es
Tel. 976 630 797

OFICINA DE EJEA DE LOS CABALLEROS:

C/ Mediavilla, 25. 50600 EJEA DE LOS CABALLEROS ofempleo.ejea@aragon.es Tel.976 661 251

OFICINA DE TARAZONA:

Plaza Joaquina Zamora, 1. 50500 TARAZONA ofempleo.tarazona@aragon.es

Tel. 976 641 741



Siguenos en las redes sociales







Carta de Servicios de las Oficinas 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 trabajadoras, 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.

- Información general.
- Autoinformación y Oficina Electrónica.
- Trámites administrativos.
- Orientación para empleo y autoempleo.
- Formación para el empleo.
- Intermediación entre oferta y demanda.

- Apoyo a las empresas.
- Servicio europeo de Empleo (EURES).
- Servicio de apoyo a la creación de empresas (SACE).
- Promoción y fomento del empleo.

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

Los ciudadanos que acceden 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/as 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.
- 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 de calidad.

Carta de Servicios de las Oficinas de Empleo

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

COMPROMISOS DE CALIDAD

INDICADORES

Alcanzar un grado de satisfacción de los usuarios/as de los servicios ofrecidos por INAEM a través de las oficinas de empleo, en relación con la información recibida, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida.
Facilitar el acceso a la Oficina Electrónica en toda la Red de Oficinas de Empleo de la Comunidad Autónoma, de modo que, del total de las renovaciones realizadas en la CC.AA, un 35% se efectúe a través de Internet.	Porcentaje de renovaciones realizadas.
Tiempo medio de espera del usuario/a en las oficinas de las capitales de provincia será inferior a 9 minutos.	Tiempo medio de espera.
Alcanzar un grado de satisfacción de los usuario/as, en relación con el servicio de orientación individualizada, mayor o igual a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida.
Actualización permanente realizada presencialmente en la Oficina de Empleo de los datos personales y profesionales del 70% de los/las demandantes inscritos/as en el año.	Porcentaje de actuación.
El 60% de las Ofertas registradas anualmente en las Oficinas de Empleo serán difundidas en la web, sin contabilizar las gestionadas por AA.PP y las derivadas de los programas de inserción y subvenciones.	Porcentaje de Ofertas difundidas en la web.
El 30% de las colocaciones de los/las demandantes serán colocaciones con gestión del INAEM.	Porcentaje de colocaciones.
Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas, en relación con el servicio recibido en la gestión de ofertas, mayor o igual a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida.

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

De acuerdo con lo dispuesto en el articulo 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.

