



INSTITUTO ARAGONÉS DE EMPLEO

Contigo hacia el empleo

ESPACIO EMPRESAS

CARTA
DE SERVICIOS

NUESTRA MISIÓN

Proporcionar a personas trabajadoras, empleadores/as 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.

NUESTRA 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.
- su contribución al desarrollo económico-social de Aragón.

PRESTACIONES Y SERVICIOS DISPENSADOS



Servicios a las empresas

Visitas personalizadas de asesoramiento e información de los servicios del INAEM por parte de personal técnico especializado.

Gestión de ofertas de empleo y selección de personal:

- Asesoramiento en la definición del perfil profesional y del procedimiento de selección.
- Búsqueda de personas candidatas a través de nuestras bases de datos, página web y redes sociales.
- Proceso integral de selección técnica:
 - Recepción de personas candidatas
 - Preselección de currículum
 - Aplicación de pruebas psicotécnicas y de conocimientos.
 - Entrevistas de selección.
 - Elaboración de informes con presentación de personas candidatas seleccionadas.
- Cesión de espacios y locales para sesiones en grupos y entrevistas individuales.

Servicios para el fomento del empleo

- Información sobre modalidades de contratos.
- Información sobre subvenciones y bonificaciones vigentes.
- Comunicación de novedades legislativas en materia de empleo, que sean competencia del INAEM, a solicitud de las empresas.
- Prácticas no laborales.
 - Información de prácticas no laborales derivadas de formación para el empleo
 - Información de prácticas no laborales para jóvenes con cualificación y sin experiencia (información de trámites y selección de personas candidatas).
- Acuerdos con compromiso de contratación. Información de trámites y selección de personas candidatas.



Servicio de apoyo a la creación de empresas (SACE)

- Difusión del espíritu emprendedor.
- Información sobre la idea de negocio, las formas jurídicas más apropiadas, los trámites administrativos para la puesta en marcha del negocio, las ayudas y subvenciones y la posibilidad de capitalizar la prestación.
- Información básica sobre obligaciones fiscales y de Seguridad Social.





DERECHOS DE LA CIUDADANÍA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

Las personas usuarias de servicios del Espacio Empresas tendrán derecho a:

- Conocer íntegramente los servicios que como servicio público estamos en disposición de ofrecer.
- Acceso a todos los servicios con plena garantía de respeto a la igualdad de oportunidades.
- Gratuidad en todos los servicios prestados.
- Rapidez, eficacia y eficiencia en la respuesta.
- Atención por personal especializado.
- Información veraz y de calidad.
- Transparencia y publicidad en la información y el acceso a ofertas de empleo.
- Información durante el proceso del estado de su candidatura así como de los datos sobre la oferta y el proceso de selección de personal.



LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se puede acceder al Libro de quejas y sugerencias de la Administración de la CA de Aragón en los siguientes lugares:

- todas las dependencias del INAEM.
- todas las oficinas de información, oficinas delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- www.aragon.es/inaem



SISTEMA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las empresas usuarias pueden colaborar en la mejora de los servicios que los Espacios Empresas ofrecen a través de:

- La cumplimentación de Encuestas de Satisfacción que se enviarán a todas las empresas que presenten una oferta de empleo en los Espacios Empresas con el fin de valorar el servicio prestado.
- Servicio de Atención Telefónica de INAEM: 901 501 000.
- El INAEM fomentará el conocimiento de los datos relativos a la valoración y opinión de las personas usuarias finales acerca de los servicios prestados en el Espacio Empresas a través de encuestas de satisfacción a empresas usuarias de estos servicios en las que se solicitarán datos del servicio ofrecido y/o dispensado.
- De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21.j) de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos, las opiniones y consideraciones de las personas usuarias serán tenidas en cuenta en el proceso de revisión de esta Carta de Servicios.



DIRECTORIO

ESPACIO ESPACIO EMPRESAS DE HUESCA:

- C/ San Jorge, 52. 22003 HUESCA
- **Dirección electrónica:** empresash.inaem@aragon.es
- **Teléfono:** 974 228 512
- **Transporte públicos cercanos:** autobús línea 3.

ESPACIO ESPACIO EMPRESAS DE TERUEL:

- C/ Nicanor Villalta, 14. 44002 TERUEL
- **Dirección electrónica:** empresate.inaem@aragon.es
- **Teléfono:** 978 614 605
- **Transportes públicos cercanos:** autobús líneas A y B

ESPACIO EMPRESAS ZARAGOZA:

- Avda. José Atarés nº 101, 50018 ZARAGOZA
- **Dirección electrónica:** empresasz.inaem@aragon.es
- **Teléfonos:**
 - Información contratación y fomento de empleo: - 976 715 165
 - Ofertas de Empleo-Selección Técnica: 976 716 219
 - SACE: 976 716 212
- **Transportes públicos cercanos:**
 - Autobús urbano líneas: Ci1, Ci2 y 23,
 - Tranvía: Línea 1 (Zona Gran Casa)
 - Estaciones de bicicleta: Avda. de Ranillas / Ruiz Picasso



HORARIO

- 9 a 14 horas de lunes a viernes, excepto festivos y los días 24 y 31 de diciembre.
- Servicio de Atención Telefónica (901 501 000) de 9:00 a 19:00 horas, ininterrumpidamente, de lunes a viernes, excepto festivos.



COMPROMISOS DE CALIDAD, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MODOS DE MEDICIÓN
Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas, en relación a los servicios de asesoramiento e información a través de visitas personalizadas realizadas por personal de INAEM, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuestas realizadas por el Servicio de Atención Telefónica de INAEM
Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas que han presentado una oferta de empleo en INAEM igual o superior a 7 en relación al tiempo transcurrido desde que comunicó la oferta de empleo hasta la resolución del proceso (escala de 0 a 10)	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuesta de satisfacción de clientes/empresas usuarias de los Espacios Empresas
Lograr que un 50% de empleadores/as que presentan oferta de empleo, vuelvan a usar este servicio o lo recomienden	Porcentaje de empresas que utilizarían o recomendarían este servicio	Encuesta de satisfacción de clientes/empresas usuarias de los Espacios Empresas
Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas en relación a la adecuación de las personas candidatas enviadas por INAEM al perfil requerido, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuesta de satisfacción de clientes/empresas usuarias de los Espacios Empresas
Alcanzar un grado de satisfacción de los/las clientes en relación a la atención personalizada que reciben del Servicio de Apoyo a la Creación de Empresas igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuestas realizadas por el Servicio de Atención Telefónica de INAEM
Alcanzar un grado de satisfacción general de las empresas que han solicitado la gestión de una oferta en relación a la búsqueda y selección de personal, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).	Puntuación media obtenida en las encuestas	Encuesta de satisfacción de clientes/empresas usuarias de los Espacios Empresas



PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

Compromiso con el medio ambiente. Gestión medioambiental eficiente, seguimiento del gasto energético, uso de papel reciclado e impresión en doble cara, uso de la comunicación electrónica, reciclaje, jardines ecoeficientes, ahorro en consumos de agua y energía eléctrica.



MEDIDAS INTEGRADORAS

Cumplimiento de lo establecido en la Ley 5/2019 de 21 de marzo, de derechos y garantías de las personas con discapacidad en Aragón. Instalaciones del iNAEM accesibles para personas con diversidades funcionales motrices.



SALUD LABORAL

Cada uno de los centros de Espacio Empresas disponen de un plan de autoprotección y de emergencia específicos, realizándose simulacros de evacuación.



IGUALDAD DE GÉNERO

Cumplimiento de lo establecido en la Ley 7/2018, de 28 de junio, de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Aragón. Adopción de medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación entre mujeres y hombres.

Información desagregada por sexos en la Memoria del INAEM y en la información estadística del organismo.



CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Encuestas de clientes/usuarios y encuestas de percepción social.

Sello Oro Aragón Empresa en 2019 otorgado al INAEM por su alto nivel de compromiso con la Excelencia y por haber superado los 500 puntos en el modelo europeo EFQM.