

inaem
INSTITUTO ARAGONES DE EMPLEO

Carta de Servicios de los Espacios Empresas

“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”.

Página Web: <https://inaem.aragon.es/>



HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

En los Espacios Empresas de la Comunidad Autónoma de Aragón es de 9 a 14 horas de lunes a viernes, a excepción de los correspondientes festivos y los días 24 y 31 de diciembre.

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

- Todas las dependencias del Inaem.
- 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:

ESPACIO EMPRESAS DE HUESCA:

C/ San Jorge, 52. 22003 HUESCA
Dirección electrónica: empresash.inaem@aragon.es
Página web: www.inaem.es (enlace espacio empresas)
Tel. 974 228 512. Fax 974 230 201
 Línea 3 autobús urbano






ESPACIO EMPRESAS DE TERUEL:

Nicanor Villalta, 14. 44002 TERUEL
Dirección electrónica: empresate.inaem@aragon.es
Página web: www.inaem.es (enlace espacio empresas)
Tel. 978 641 605. Fax 978 641 274
 Líneas: A, B y P autobús urbano



ESPACIO EMPRESAS ZARAGOZA:

Avda. José Atarés nº 101,
edf. Expo. Empresarial. 50018 ZARAGOZA
Dirección electrónica: empresasz.inaem@aragon.es
Página web: www.inaem.es (enlace espacio empresas)
Tel. 976 715 165/ 976 716 219
 Líneas: Ci1, Ci2 y 23, autobús urbano
 Tranvía/Zona Gran Casa
 Bizi Estación nº 2



Síguenos en las redes sociales



damos respuesta
901 501 000
Servicio de Atención Telefónica
de lunes a viernes de 9 a 19 horas



Carta de Servicios de los Espacios Empresas del Instituto Aragonés de Empleo

I. PRESENTACIÓN

Misión: El Instituto Aragonés de Empleo tiene como misión contribuir al funcionamiento eficiente del mercado de trabajo en Aragón, impulsando y desarrollando políticas de empleo orientadas a las necesidades de trabajadores, empleados y desempleados, y de empresas.

Visión: El Instituto Aragonés de Empleo aspira a ser reconocido como una organización eficaz que, desde la escucha activa y la innovación, sea referente para trabajadores, empleados y desempleados, 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 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>

III. SERVICIOS QUE SE PRESTAN

1) Servicios a las empresas.

- Visitas personalizadas para el asesoramiento e información de los servicios del Inaem por parte de profesionales especializados.
- Gestión de ofertas de empleo y búsqueda y selección de personal:
 - Asesoramiento a la empresa en la definición del perfil profesional y elección del procedimiento de selección o reclutamiento a seguir.
 - Búsqueda de demandantes a través de nuestras bases de datos, página Web y redes sociales.
 - Proceso integral de selección técnica:
 - Recepción de demandantes de empleo.
 - Preselección de currículum
 - Aplicación de pruebas psicotécnicas y/o de conocimientos.
 - Entrevistas de selección.
 - Realización de informes con presentación de las personas demandantes seleccionadas.
 - Cesión de espacios y locales tanto para sesiones en grupos como entrevistas individuales.
- Servicios para el fomento del empleo
 - Información sobre modalidades de contratación.
 - Información sobre subvenciones y bonificaciones a la contratación 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 candidatos).
 - Acuerdos con compromiso de contratación. Información de trámites y selección de candidaturas.

Carta de Servicios de los Espacios Empresas del Instituto Aragonés de Empleo

- Asesoramiento a empresas en materia de Formación.
- Información sobre gestiones relativas a la comunicación de la contratación.

2) 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.

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

La ciudadanía que acceda a nuestros servicios del Espacio Empresas tendrán derecho a:

- Conocer íntegramente los servicios que como servicio público estamos en disposición de ofrecer.
- Tener acceso a todos los servicios con plena garantía de respeto a la igualdad de oportunidades.
- Gratuidad en todos los servicios prestados.
- Eficacia y eficiencia en la respuesta.
- Recibir atención por personal con formación especializada.
- Recibir una información 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.

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

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES
<i>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).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>
<i>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).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>
<i>Lograr que un 50% de las empresas que presentan oferta de empleo, vuelvan a usar este servicio o lo recomienden.</i>	<i>Porcentaje de empresas que han vuelto a utilizar o recomendar el servicio.</i>
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las empresas en relación a la adecuación de aspirantes enviados por Inaem al perfil requerido, igual o superior a 7 (escala de 0 a 10).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>
<i>Alcanzar un grado de satisfacción de las personas usuarias 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).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>
<i>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).</i>	<i>Puntuación media obtenida</i>

Carta de Servicios de los Espacios Empresas del Instituto Aragonés de Empleo

VI. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS 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.
- A través del Servicio de Atención Telefónica de Inaem: 901 501 000 o por correo electrónico a: inaem@aragon.es

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 de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, las opiniones y consideraciones de las personas usuarias 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 se suma de forma decidida al Plan de Responsabilidad Social en Aragón, por lo que incorpora procesos de gestión que inciden en la sociedad, en la economía y el medio ambiente, incluyendo elementos de acción medioambiental eficiente; así como planes de riesgos laborales y de autoprotección.

Por último, en la configuración de sus servicios y programas adopta un enfoque de género, considerando su impacto y en lo relativo a la calidad del servicio, el Inaem desarrolla un modelo de gestión de la calidad basado en procesos de mejora continua y buenas prácticas, por el que se le ha otorgado el Sello de Excelencia de Aragón Empresa.

VIII. OTRA INFORMACIÓN

Las personas usuarias tendrán a su disposición esta carta de servicios a través de la página web del Inaem y del Gobierno de Aragón así como en los Espacios Empresas de las tres provincias aragonesas.

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.

