

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

1056 *Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.*

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, en la redacción dada por la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, en su artículo 2, establece entre otros objetivos de la política de empleo, el de proporcionar servicios individualizados a la población activa dirigidos a facilitar su incorporación, permanencia y progreso en el mercado laboral, así como a las empresas para contribuir a la mejora de su competitividad, además del de mantener la unidad del mercado de trabajo en toda España, teniendo en cuenta las características específicas y diversas de los diferentes territorios y promoviendo la corrección de los desequilibrios territoriales y sociales. Asimismo en el artículo 9 de dicha Ley se detallan las funciones del Sistema Nacional de Empleo, entre las que se incluye la de determinar y tener actualizada una Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo a prestar por los Servicios Públicos de Empleo y que garantice en todo el Estado el acceso, en condiciones de igualdad, a un servicio público y gratuito de empleo, Cartera Común que se regula en el artículo 19 ter.

La Estrategia de los Servicios Públicos de Empleo Europeos 2020 prevé que son los Servicios Públicos de Empleo los responsables de la calidad de los servicios ofrecidos, proporcionando los mecanismos para apoyar la gestión de las carreras profesionales individuales y promover la creación de empleo, prestando mayor atención a las necesidades de los empleadores y de forma especial a las pequeñas y medianas empresas que tradicionalmente son las que más requieren de los servicios de los Servicios Públicos de Empleo. En definitiva, la prestación de estos servicios de empleo debe responder a las necesidades de los ciudadanos y de las empresas con mayor eficacia y eficiencia, flexibilidad y precisión.

Los servicios de la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo, coherentes con los estándares internacionales, tienen que ayudar a los trabajadores a encontrar un empleo adecuado a sus características y a los empleadores a contratar trabajadores apropiados a sus necesidades; facilitar la movilidad profesional y geográfica a fin de corregir los desajustes entre la oferta y demanda de empleo; recoger y analizar la situación y evolución del mercado de trabajo; vincularse con el sistema de protección del desempleo con sujeción al compromiso de actividad; y coordinarse con el resto de políticas activas de empleo.

La reforma del mercado laboral, aprobada por la Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, puso en marcha un proceso de transformación de las políticas activas de empleo para posibilitar un diseño de políticas activas y pasivas, más dinámicas y eficientes, complementario y coherente con el nuevo marco de relaciones laborales y de contratación. Este nuevo diseño debe permitir reforzar los mecanismos preventivos frente al desempleo, mejorar la empleabilidad de los trabajadores y favorecer la transición al empleo, asegurando la coordinación y vinculación entre políticas activas y políticas pasivas mediante la suscripción de un compromiso de actividad. Además permite impulsar el fomento de la cultura emprendedora y el espíritu empresarial y la mejora en la atención y acompañamiento a las personas emprendedoras en la puesta en marcha de su iniciativa empresarial.

En este contexto, en el seno de la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, se acordó impulsar un cambio a un nuevo modelo de políticas activas de empleo, más eficaz y acorde con la distribución de competencias entre los Servicios Públicos de Empleo de las comunidades autónomas y el Servicio Público de Empleo Estatal, en el marco de la unidad de mercado.

Siguiendo esta línea de cambio y avance, ha sido compromiso del Gobierno, en el marco de la consolidación fiscal y estabilidad presupuestaria, contemplada en el Programa Nacional de Reformas 2013, aprobado por el Consejo de Ministros el 26 de abril de 2013, y en cumplimiento de la Recomendación del Consejo de la Unión Europea relativa al Programa Nacional de Reformas de 2013 de España y por la que se emite un dictamen del Consejo sobre el Programa de Estabilidad de España para 2012-2016, de 8 de julio de 2013, impulsar una nueva Estrategia Española de Activación para el Empleo, la cual, para el período 2014-2016, ha sido aprobada y publicada mediante Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre.

Esta Estrategia prevé la aprobación de tres reglamentos, siendo uno de ellos el de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, que se aprueba mediante este real decreto. Establece la Estrategia que estos reglamentos, que se dictan en virtud de la competencia exclusiva del Estado en legislación laboral, establecida en el artículo 149.1.7.^a de la Constitución, «determinarán los contenidos o requisitos comunes mínimos que serán de aplicación en todo el territorio del Estado para los programas y servicios de políticas de activación para el empleo».

De acuerdo con ello, sigue diciéndose, «el Reglamento de servicios desarrollará los servicios comunes que deberán ser prestados por todos los Servicios Públicos de Empleo, al considerarse fundamentales y necesarios para una atención adecuada, integral y continuada a los usuarios y para garantizar su acceso a ellos en condiciones de igualdad. Estos servicios deberán ser suficientes para permitir a los demandantes de empleo dar cumplimiento a lo previsto en sus itinerarios personalizados de inserción, así como a las exigencias del compromiso de actividad. Este nuevo reglamento determinará el contenido de cada servicio y fijará las bases del procedimiento de actualización de los mismos.»

Por su parte el artículo 19 ter.1) de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, en la redacción dada por la Ley 18/2014, de 15 de octubre, establece que «la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, que se regulará reglamentariamente, tiene por objeto garantizar, en todo el Estado, el acceso en condiciones de igualdad a los Servicios Públicos de Empleo y a los servicios prestados por los mismos, y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, constituyendo un compromiso de los Servicios Públicos de Empleo con las personas y empresas usuarias de los mismos.»

De acuerdo con esta previsión, el presente real decreto aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, en el que, como queda dicho, se determinan los contenidos o requisitos comunes mínimos y aspectos básicos que serán de aplicación en esta materia en toda España.

La cartera de servicios prevista en este real decreto tiene carácter común y es de aplicación al conjunto de los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo, por lo que el acceso a las prestaciones incluidas en cada servicio se garantizará con independencia del lugar en que se encuentre y en las condiciones de calidad y equidad en la atención a los usuarios en el conjunto del territorio nacional. De otra parte tienen la consideración de servicios complementarios aquellos que, no habiéndose incluido en la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, sean establecidos por el Servicio Público de Empleo competente para su propio ámbito territorial.

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo estará integrada por los servicios de orientación profesional, de colocación y de asesoramiento a las empresas, formación y cualificación para el empleo y de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento. Para cada uno de dichos servicios se establece el objeto del mismo así como las actividades que contempla que deberán prestarse como mínimo para los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo, personas, desempleadas u ocupadas así como las empresas independientemente de su forma jurídica. Los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo tienen derecho a recibir los servicios que se establezcan legalmente mediante una atención personalizada y adaptada a sus necesidades, de acuerdo con los requisitos de acceso establecidos. En todo caso, la articulación de un itinerario personalizado para el empleo se configura como un derecho para las personas desempleadas y una obligación para los Servicios Públicos de Empleo. Dicha atención podrá prestarse de manera presencial, a través de las oficinas públicas de empleo y, en

su caso, de las entidades colaboradoras de los Servicios Públicos de Empleo, o no presencial, a través del Portal Único de Empleo y medios técnicos o tecnológicos dispuestos a tal efecto. Por otro lado los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo deberán cumplir las obligaciones derivadas del acceso a los servicios contemplados en este real decreto y las establecidas para los beneficiarios de prestaciones por desempleo.

Por otro lado, de acuerdo con las recomendaciones del Consejo de la Unión Europea y de la OCDE de mejorar la coordinación e interacción de las políticas activas y pasivas, objetivo recogido tanto en el Programa Nacional de Reformas 2012 como en la Declaración Conjunta de la V Conferencia de Presidentes Autonómicos de 2 de octubre de 2012, y a fin de que la percepción de las prestaciones quede más vinculada a la realización de las actuaciones de inserción y mejora de la empleabilidad que realicen los beneficiarios, en el real decreto se contemplan de forma expresa las actuaciones de activación de los solicitantes y beneficiarios de prestaciones por desempleo.

Con ello se da mayor coherencia con lo dispuesto en el artículo 206 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, que además de las prestaciones económicas, incluye expresamente en la acción protectora «acciones específicas de formación, perfeccionamiento, orientación, reconversión e inserción profesional en favor de los trabajadores desempleados, y aquellas otras que tengan por objeto el fomento del empleo estable.» Asimismo se da mayor coherencia con lo dispuesto en el artículo 27.4 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, que dispone: «Los beneficiarios de prestaciones y subsidios por desempleo inscritos en los servicios públicos de empleo, una vez hayan suscrito el compromiso de actividad, deberán participar en las políticas activas de empleo que se determinen en el itinerario de inserción (...)».

El real decreto prevé la actualización de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo que se realizará mediante la evaluación periódica del coste, eficacia, eficiencia, satisfacción de los usuarios, efectividad y utilidad de los servicios incluidos a través de una comisión establecida al efecto en el seno de la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

Los Servicios Públicos de Empleo serán responsables de la difusión de la cartera de servicios en todas las oficinas de atención a los usuarios y a través de sus respectivos sitios web procurando la implantación de sistemas externos de gestión de la calidad.

En la elaboración de este real decreto han sido consultadas las organizaciones sindicales y empresariales más representativas y las comunidades autónomas, ha emitido informe el Consejo General del Sistema Nacional de Empleo y ha sido informada la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Empleo y Seguridad Social, con la aprobación previa del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros, en su reunión del día 16 de enero de 2015,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto.*

1. El objeto de este real decreto es establecer la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y su contenido como uno de los elementos vertebradores de la Estrategia Española de Activación para el Empleo.

Así, se regulan los principios y requisitos mínimos a los que deben ajustarse los servicios que conforman la Cartera, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones y garantizar condiciones de calidad e igualdad en la atención a los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo en el conjunto del territorio nacional y se establecen los requisitos y procedimientos necesarios para el adecuado seguimiento de la prestación de los servicios de la Cartera por los Servicios Públicos de Empleo y para su evaluación.

2. Asimismo, es objeto de este real decreto establecer los aspectos básicos de los servicios complementarios que establezcan los Servicios Públicos de Empleo para su propio ámbito territorial.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Lo dispuesto en esta norma es de aplicación a todos los servicios prestados en el ámbito del Sistema Nacional de Empleo.

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos del presente real decreto se entenderá por:

a) Servicio: conjunto coordinado de actividades realizado por los Servicios Públicos de Empleo, que debe prestarse de forma continua y sostenida en el tiempo, y que busca atender derechos o necesidades de sus usuarios con objeto de mejorar su empleabilidad, facilitar el acceso al empleo, y promover la cobertura de las necesidades del sistema productivo.

b) Actividad: actuación o proceso específico, identificable y medible en términos de usuarios y coste, que se desarrolla en el marco de un servicio, y que debe identificarse para facilitar su seguimiento y en su caso, posterior evaluación.

c) Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo: conjunto de servicios comunes cuya prestación continua, en los términos que establece este real decreto, debe ser garantizada en todo el territorio nacional y por todos los Servicios Públicos de Empleo, ya sea directamente o a través de su colaboración con otros agentes.

d) Servicios comunes: servicios integrados en la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y que se corresponden con las funciones y objetivos estructurales del Sistema Nacional de Empleo y que se consideran necesarios para la atención adecuada y continuada a los usuarios.

e) Servicios complementarios: servicios que, no habiéndose incluido en la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, sean establecidos por el Servicio Público de Empleo competente para su propio ámbito territorial.

Los Servicios Públicos de Empleo deberán garantizar la prestación de los servicios complementarios a los que se hubieran comprometido como parte de su Cartera o, en su caso, en el Plan Anual de Política de Empleo para el ejercicio correspondiente.

f) Cartera de servicios de un Servicio Público de Empleo: conjunto de servicios cuya prestación es garantizada por un Servicio Público de Empleo en el ámbito de sus competencias. Incluirá, además de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, aquellos otros servicios complementarios que el Servicio Público determine en el ámbito de sus competencias.

g) Usuarios: serán usuarios de los servicios las personas ocupadas o desempleadas y las empresas, independientemente de su forma jurídica, en los términos contemplados en el artículo 5.

h) Entidades colaboradoras: personas físicas o jurídicas, privadas o públicas, que colaboran con los Servicios Públicos de Empleo en la prestación de los servicios, tales como agencias de colocación, centros y entidades de formación, corporaciones locales, agentes sociales, organizaciones sin ánimo de lucro y otras entidades colaboradoras.

Artículo 4. *Principios de la prestación de servicios del Sistema Nacional de Empleo.*

1. Los servicios de la Cartera se definirán y proveerán de acuerdo con los siguientes principios e instrumentos para su aplicación:

a) Transparencia en la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

b) Igualdad de acceso a los servicios, que se proveerán sin discriminación por cualquier condición personal o social, sin perjuicio de la aplicación de las actividades específicas para personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral. De acuerdo con lo previsto en el artículo 9.7 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, se garantizará en todo el Estado el acceso a un servicio público y gratuito de empleo. En todo caso, de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 ter de dicha ley, se

garantizará a los trabajadores desempleados el acceso gratuito a los servicios prestados por los Servicios Públicos de Empleo.

c) Eficiencia, que debería alcanzarse a través de la determinación y control de costes asociados a las actividades referidas a cada servicio incluido en la cartera y de su correspondiente contabilidad analítica.

d) Trazabilidad de las actividades, desde el inicio de su ejecución hasta la evaluación de su impacto. Estará garantizada mediante un Sistema de Información que permita una mayor eficacia y control en la prestación de los servicios a través del registro de los usuarios, tipología de cada servicio recibido, protocolos de actuación, entidades colaboradoras y costes asociados.

e) Orientación a resultados, medidos a través de evaluaciones periódicas de los servicios y actividades.

f) Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de unos estándares mínimos y adecuados al conjunto de los servicios, incluyendo instrumentos de evaluación que la promuevan, a través de la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos, para mejorar la cartera de servicios del Sistema Nacional de Empleo, desagregados por sexo siempre que sea posible.

g) Atención personalizada en la prestación del servicio al usuario, al proporcionar a los usuarios los servicios de la cartera de forma integral y adecuada a sus necesidades específicas.

h) Portabilidad e interoperabilidad de servicios y datos dentro del Sistema Nacional de Empleo, garantizada mediante el establecimiento de requisitos respecto a los proveedores de los servicios y cumpliendo los requisitos exigidos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

i) Activación para el empleo, mediante el refuerzo de la vinculación entre las políticas activas y pasivas de empleo.

j) Gestión por competencias profesionales, como un elemento central de los servicios y de la modernización de los Servicios Públicos de Empleo, entendidas como la capacidad de utilizar conocimientos, destrezas y aptitudes para la obtención de un resultado adecuado y eficiente en contextos y situaciones personales, profesionales y sociales y que permite el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo, en línea con los nuevos instrumentos europeos tales como la Taxonomía ESCO, nuevo portal EURES y el pasaporte europeo de competencias, entre otros.

De acuerdo con lo previsto en la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2014-2016, aprobada por Real Decreto 751/2014, de 5 de septiembre, este enfoque implica la consideración de las competencias profesionales en la intermediación, en la incorporación en los portales web de los Servicios Públicos de Empleo, fundamentalmente en el Portal Único de Empleo y que la búsqueda de oportunidades de empleo y oportunidades de formación pueda realizarse por estos tres criterios: por competencias profesionales, por ocupaciones y por formación.

2. Asimismo en la prestación de los servicios se deberán considerar los principios de actuación y objetivos establecidos en la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente.

Artículo 5. *Usuarios de los servicios.*

1. Podrán ser usuarios de los servicios prestados por los Servicios Públicos de Empleo:

a) Las personas, desempleadas u ocupadas, que en función de sus necesidades y requerimientos podrán ser demandantes de empleo y servicios o únicamente solicitantes de servicios.

b) Las empresas, independientemente de su forma jurídica, que en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

2. Las personas, ocupadas o desempleadas, usuarias de los Servicios Públicos de Empleo tendrán derecho a recibir los servicios de la Cartera Común y los servicios complementarios que se establezcan mediante una atención personalizada y adaptada a sus expectativas y necesidades, sobre la base de su perfil, y de acuerdo con los requisitos de acceso que se establezcan en los protocolos previstos en la disposición adicional primera.

En el caso de las personas desempleadas, esta atención se articulará a través de un itinerario personalizado para el empleo. Este itinerario se configura como un derecho para las personas desempleadas y una obligación para los Servicios Públicos de Empleo. Como tal, conllevará el cumplimiento del compromiso de participación activa en los servicios que incluya que quedará recogido en el acuerdo personal de empleo. En el caso de perceptores de prestaciones por desempleo, conllevará el cumplimiento de las obligaciones del compromiso de actividad. El incumplimiento, por causas no justificadas, de estas obligaciones dará lugar a las sanciones previstas en el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.

3. En la atención a las personas, desempleadas u ocupadas, usuarias de los Servicios Públicos de Empleo, se garantizará el acceso en condiciones de igualdad a los mismos y a los servicios que prestan, y la igualdad efectiva de oportunidades y la no discriminación en el mercado de trabajo, sin perjuicio de la especial atención mediante actuaciones específicas a los colectivos con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral, de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 octies de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, considerando las prioridades de la Estrategia Europea para el Empleo, y los objetivos fijados, en la Estrategia Española de Activación para el Empleo y en los Planes Anuales de Política de Empleo vigentes. Cuando ello sea necesario, los Servicios Públicos de Empleo valorarán la necesidad de coordinación con los Servicios Sociales.

4. Los Servicios Públicos de Empleo podrán establecer en su ámbito territorial, requisitos de acceso para determinados servicios o actividades, según se determine mediante la elaboración de los protocolos de actuación previstos en la disposición adicional primera. Asimismo, se podrá requerir la previa inscripción como demandante de empleo y/o de servicios para acceder a los mismos en los términos que se determinen en los protocolos. En todo caso, para los perceptores de prestaciones se requerirá la previa inscripción como demandante de empleo para acceder a los servicios.

Artículo 6. *Prestación de los servicios.*

1. Los Servicios Públicos de Empleo podrán prestar los servicios a sus usuarios directamente a través de sus propios medios o a través de entidades colaboradoras habilitadas para ello.

En la prestación de servicios se procurará la cooperación entre agentes públicos y privados y con los agentes sociales y otras entidades colaboradoras. En particular, los Servicios Públicos de Empleo promoverán la colaboración con las agencias de colocación a las que se refiere el artículo 9 del presente real decreto.

2. La prestación de los servicios a los usuarios podrá realizarse de manera presencial, a través de las oficinas públicas de empleo y de las de sus colaboradores, o a través de medios técnicos o tecnológicos no presenciales dispuestos a tal efecto.

Artículo 7. *Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.*

1. Los servicios incluidos en la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo son los siguientes:

- a) Servicio de orientación profesional.
- b) Servicio de colocación y de asesoramiento a empresas.
- c) Servicio de formación y cualificación para el empleo.
- d) Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

Artículo 8. *Servicio de orientación profesional.*

1. El servicio de orientación profesional es un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral.

Este servicio tiene por finalidad ayudar a los usuarios a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientar hacia el autoempleo. Asimismo, y a partir del diagnóstico de sus necesidades, la orientación podrá dar lugar a la prestación de otros servicios especializados de la cartera.

2. El servicio de orientación comprenderá las siguientes actividades:

a) Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil: Comprenderá la atención específica al usuario, al objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación familiar y las posibles oportunidades profesionales, así como cuantas otras variables se estimen relevantes en el protocolo específico que desarrolle esta actividad. Esta información se utilizará para la elaboración del perfil del usuario y su clasificación en función de su empleabilidad.

b) Diseño del itinerario personalizado para el empleo: Consistirá en la elaboración y comunicación fehaciente al usuario, cuando proceda, del proceso que se considere más adecuado para su acceso al empleo de acuerdo con su perfil, necesidades y expectativas a través de criterios técnicos y estadísticos, incluyendo las principales actuaciones propuestas y el calendario de realización, así como los elementos de verificación y seguimiento. Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre el usuario y el servicio público de empleo.

Este itinerario deberá incorporar, al menos:

1.º La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para los usuarios, en España, resto de la Unión Europea y ámbito internacional, a las que pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional.

2.º La identificación de un itinerario formativo, cuando se precise de acuerdo con el perfil del usuario, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional del usuario.

3.º La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, el usuario quedará obligado a realizar.

c) Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad: Consistirá en el seguimiento individual y personalizado por parte de un tutor u orientador de las actuaciones que el usuario vaya llevando a cabo en ejecución de su itinerario, la revisión y actualización del mismo, la fijación y supervisión del cumplimiento de hitos, etapas y obligaciones, así como del compromiso de actividad para el caso de usuarios que también sean perceptores de prestaciones, y cuantas otras funciones de asesoramiento, información y apoyo sean precisas para facilitar la activación del usuario y mejorar su empleabilidad.

d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

1.º La definición de su currículo, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales: Comprenderá la información y asesoramiento personal, grupal o general a los usuarios, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículo personalizado.

2.º La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo: Contemplará la provisión de información, y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales. Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

e) Información y asesoramiento adicional sobre:

1.º La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera: Comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de los usuarios, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera. Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos.

2.º La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas: Comprenderá las actuaciones de asesoramiento especializado a los usuarios respecto de la oferta de formación. Podrá prestarse de forma presencial o a través de las tecnologías de la información y comunicación, de forma individual o colectiva, atendiendo a las necesidades de los sectores productivos y de las personas y a las posibilidades existentes a nivel europeo.

f) Apoyo a la gestión de la movilidad laboral: Comprenderá la información, asesoramiento y el apoyo a la movilidad geográfica y funcional, tanto en el ámbito nacional, europeo e internacional de los usuarios para aprovechar las ofertas de empleo adecuadas a las que puedan tener acceso.

Incluirá información general acerca de las circunstancias de trabajo más relevantes en el ámbito territorial de la Unión Europea, incluyendo el acceso a la información disponible a través de la red EURES.

Artículo 9. *Servicio de colocación y de asesoramiento a empresas.*

1. El servicio de colocación tiene por objeto identificar y gestionar ofertas de empleo, incluyendo las procedentes del resto de los países del Espacio Económico Europeo u otros países, y localizar y desarrollar nuevas oportunidades de empleo, vinculándolas a los usuarios que mejor se ajusten a ellas en función de su perfil y competencias, a fin de facilitar a los empleadores los trabajadores más apropiados a sus requerimientos y necesidades, así como la información acerca de los procesos de contratación, y a los trabajadores su acceso a las ofertas de empleo adecuadas y disponibles. Este servicio incluye la difusión de las ofertas de empleo en el marco del Sistema Nacional de Empleo y del Portal Único de Empleo establecido en el artículo 8.2.b) de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre.

2. El servicio de colocación comprenderá las siguientes actividades:

a) Gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas: Comprenderá la captación y gestión de las ofertas de empleo y su casación con los demandantes de empleo registrados de acuerdo con su perfil profesional y, particularmente, con sus competencias profesionales. En la prestación de este servicio, los Servicios Públicos de Empleo verificarán el cumplimiento de la obligación de los beneficiarios de prestaciones y subsidios por desempleo de aceptar la colocación adecuada que les sea ofrecida por tales Servicios Públicos de Empleo, o por las agencias de colocación cuando desarrollen actividades en el ámbito de colaboración con aquellos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 231 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

La gestión de ofertas y demandas de empleo comprenderá en particular:

1.º Prospección e identificación de necesidades de los empleadores: Comprenderá la prospección e identificación de ofertas de empleo potenciales y de necesidades de personal por parte de los empleadores. Esto se alcanzará mediante visitas a empresas, interlocución sistemática con las organizaciones empresariales y sindicales, corporaciones locales y la elaboración de estudios y trabajos técnicos.

2.º Captación de ofertas de empleo no gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo: Comprenderá actuaciones de relación estrecha con las empresas, en especial con las pequeñas empresas, a fin de promover que surjan ofertas de empleo, incluidas las que no estén siendo gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo, aflorando ofertas de empleo latentes.

3.º Difusión de información sobre las ofertas de empleo adecuadas y disponibles: Además de la difusión a través del Portal Único de Empleo, comprenderá la información general y particular a requerimiento de cualquier usuario de las ofertas de empleo disponibles, para facilitar la movilidad funcional sectorial y geográfica.

b) Información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la activación, la contratación e inserción en la empresa: Comprenderá la asistencia cualificada para la información a los trabajadores y a los empleadores en la toma de decisiones para la contratación de personal, con información acerca de las medidas de políticas activas de empleo y los instrumentos disponibles de apoyo a la contratación e inserción vigentes en cada momento.

En particular, los Servicios Públicos de Empleo arbitrarán las medidas necesarias con el fin de informar a las empresas y agencias de colocación que lo soliciten sobre los desempleados o trabajadores incluidos en programas o actuaciones específicas que comporten incentivos económicos a las empresas que los contraten.

c) Comunicación de la contratación laboral y de las altas, períodos de actividad y certificados de empresa: Comprenderá todas las actuaciones para facilitar a las empresas la comunicación de la contratación laboral y sus trámites legales complementarios.

d) Apoyo a los procesos de recolocación en los supuestos previstos legalmente: Comprenderá el diseño y la ejecución de los planes de recolocación cuya ejecución corresponda a los Servicios Públicos de Empleo, de acuerdo con la legislación vigente, o el apoyo a los procesos de recolocación que se acuerde oportunamente.

Artículo 10. *Servicio de formación y cualificación para el empleo.*

1. Este servicio tiene por finalidad promover la formación, cualificación profesional, recualificación y actualización permanente de las competencias profesionales facilitando la transición al empleo, ajustando la oferta formativa y la de los proveedores de formación a las necesidades del mercado de trabajo. En la prestación de este servicio debe ser fundamental la coordinación con el servicio de orientación profesional para el asesoramiento y gestión de las competencias y cualificaciones de los perfiles profesionales acordes con los requerimientos del mercado laboral y del sistema productivo. Deberá prestarse con un enfoque comprensible para los actores implicados y de anticipación a las necesidades de los sectores productivos.

Este servicio proporcionará a los usuarios la mejora de sus competencias profesionales a través de una oferta de formación acreditable y formación no formal, así como el reconocimiento de competencias adquiridas por la experiencia laboral.

Asimismo, la prestación de este servicio requerirá el mantenimiento de sistemas de información integrados, que permitan actualizar el Registro Estatal de centros y entidades de formación, el Fichero de especialidades formativas, un mapa de la programación formativa disponible en cada momento, así como la cuenta de formación de cada trabajador.

2. El servicio de formación y cualificación para el empleo comprenderá las siguientes actividades:

a) Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios: Comprenderá la programación de una oferta de formación profesional para el empleo, basada en el escenario plurianual que se realice en base al diagnóstico previo de necesidades, prioridades, objetivos y recomendaciones, la formación de demanda que realizan las empresas para sus trabajadores y la formación en alternancia con el empleo, promoviendo asimismo la formación profesional dual mediante la celebración de contratos para la formación y el aprendizaje. La programación deberá prever una formación suficiente para facilitar a los usuarios la adquisición de competencias profesionales en función del itinerario personalizado de empleo, de las necesidades de formación identificadas y de la cobertura de las competencias clave y de las competencias transversales para el empleo. La oferta de formación se recogerá en los términos previstos para las especialidades formativas en la normativa reguladora de formación

profesional para el empleo e incluirá la oferta de formación formal referida al Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad.

b) Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación: Comprenderá todas las actuaciones de control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación para el empleo que realicen los Servicios Públicos de Empleo en el ámbito de sus competencias según lo previsto por el reglamento regulador del sistema de formación profesional para el empleo. Asimismo, se promoverán los sistemas de certificación de la calidad.

c) Evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral: Comprenderá todas las actuaciones tendentes a facilitar la evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas por los usuarios a través de la experiencia laboral y de las vías no formales de formación.

d) Mantenimiento y actualización de la cuenta de formación: Comprenderá la identificación del historial formativo del trabajador y su reflejo en la cuenta de formación, asociada al número de afiliación a la Seguridad Social, prevista en el artículo 26.10 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, así como su actualización constante, según determine su normativa de aplicación.

e) Inscripción, acreditación y selección de centros y entidades de formación profesional para el empleo: Comprenderá la definición y puesta en marcha del sistema de acreditación, inscripción y publicidad de los centros y entidades de formación, su interconexión con el Registro Estatal de centros y entidades de formación para el empleo, de conformidad con los requisitos establecidos en la normativa reguladora.

En la colaboración entre los Servicios Públicos de Empleo y tales centros y entidades de formación deberá garantizarse un régimen de concurrencia competitiva abierta a todos los centros de formación acreditados de acuerdo con la normativa reguladora.

f) Gestión de los instrumentos europeos para favorecer la movilidad en la formación y cualificación profesional: Comprenderá la gestión de los programas e instrumentos que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas.

Artículo 11. *Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.*

1. El servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento tiene por objeto apoyar y promover iniciativas emprendedoras y generadoras de empleo y autoempleo, vinculándolas a los usuarios que mejor se ajusten a ellas en función de su perfil y competencias, con especial atención al trabajo autónomo, a la economía social y a la dinamización del desarrollo económico local.

Los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo podrán acceder a un servicio que les facilite la implantación de sus actividades de autoempleo y emprendimiento realizando un acompañamiento en los procesos vinculados. Para ello los Servicios Públicos de Empleo procurarán la coordinación necesaria con las redes de oficinas públicas y privadas encargadas de promover el autoempleo y el emprendimiento, en particular los Puntos de Atención al Emprendedor previstos en la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, para prestar asesoramiento y acompañamiento a los nuevos autónomos y emprendedores, incluidos los del ámbito de la Economía Social.

2. El servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento comprenderá las siguientes actividades:

a) Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento: Comprenderá las actuaciones de información y apoyo cualificado a los usuarios interesados en promover su propio autoempleo o en emprender una actividad productiva que conlleve creación de empleo, y especialmente las iniciativas de seguimiento y apoyo a los emprendedores que hayan optado por la capitalización de la prestación por desempleo mediante fórmulas de asistencia técnica y formación.

b) Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo: Comprenderá las actuaciones de difusión, promoción y apoyo a la constitución de cooperativas, sociedades

laborales y otras entidades de economía social, así como de formación y asistencia técnica para su constitución y puesta en marcha.

c) Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo: Comprenderá la información cualificada y el apoyo a la tramitación de las ayudas vigentes al emprendimiento, el autoempleo y la economía social.

d) Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación: Comprenderá la información cualificada y el apoyo a la tramitación de los incentivos y medios de fomento de la contratación de las que puedan beneficiarse los emprendedores, en particular los usuarios autónomos y las entidades de la Economía Social.

Artículo 12. Actuaciones de activación de los solicitantes y beneficiarios de prestaciones por desempleo.

Los Servicios Públicos de Empleo garantizarán la participación de los solicitantes y beneficiarios de prestaciones por desempleo en las actividades específicas de la Cartera Común de Servicios establecidas en este real decreto y de los servicios complementarios, mediante las siguientes actuaciones de carácter transversal:

a) La inscripción como demandantes de empleo de los solicitantes de prestaciones por desempleo con anterioridad a la presentación de la solicitud y, en todo caso, en la misma fecha de la misma. Los Servicios Públicos de Empleo garantizarán que la inscripción se realice dentro de los plazos establecidos para la solicitud de las prestaciones.

b) Elaboración de un itinerario personalizado para el empleo que incluirá, a partir de una entrevista de diagnóstico individualizada y la determinación del perfil, las actuaciones necesarias para mejorar la empleabilidad del beneficiario, incluyendo actuaciones de búsqueda activa de empleo.

c) Asesoramiento y acompañamiento en la realización de las actividades de la Cartera Común de Servicios, o de servicios complementarios especificadas en el itinerario personalizado para el empleo, incluyendo su seguimiento y evaluación y el acompañamiento para el cumplimiento del compromiso de actividad.

Comprenderá el apoyo cualificado a los usuarios perceptores de prestaciones que hayan suscrito el compromiso de actividad, manteniendo actualizado el perfil profesional y proporcionando información sobre el contenido de las obligaciones vinculadas al citado compromiso, así como la orientación necesaria para facilitar su cumplimiento, en particular, la búsqueda activa de empleo. Para ello, los Servicios Públicos de Empleo facilitarán el acceso al conjunto de las políticas de activación para el empleo durante toda la duración del compromiso, mediante la designación de un tutor u orientador de referencia.

Artículo 13. Carteras de servicios de los Servicios Públicos de Empleo.

1. Los Servicios Públicos de Empleo, en el ámbito de sus competencias, podrán aprobar sus respectivas Carteras de Servicios, que incluirán, en todo caso, la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, la cual debe garantizarse a todos los usuarios.

2. Los Servicios Públicos de Empleo podrán incorporar en sus carteras de servicios aquellos servicios complementarios y actividades no contemplados en la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. Estos servicios complementarios deberán cumplir los principios de la prestación de servicios establecidos en el artículo 4 y en la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente.

Las comunidades autónomas comunicarán al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, a través del sistema de información que se determine, los servicios complementarios aprobados por sus Servicios Públicos de Empleo no contemplados en la Cartera Común, así como sus modificaciones y actualizaciones. Estos servicios complementarios se incluirán como servicios propios en los Planes Anuales de Política de Empleo.

Artículo 14. Financiación.

1. La ejecución de los servicios comunes y complementarios regulados en el presente real decreto por parte de los Servicios Públicos de Empleo autonómicos se financiará con carácter general mediante los recursos propios de las comunidades autónomas.

2. No obstante, se podrán financiar actividades incluidas en la Cartera Común de Servicios mediante las cantidades asignadas de acuerdo con los criterios aprobados en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, en los términos y condiciones que se recojan en las normas o convenios que instrumenten el abono de fondos a las diferentes comunidades autónomas.

Estas cantidades en ningún caso podrán utilizarse para financiar gastos que deban ser objeto de financiación con recursos propios de las comunidades autónomas.

3. Los servicios cuya provisión sea competencia del Servicio Público de Empleo Estatal serán financiados con cargo a las correspondientes aplicaciones consignadas en su presupuesto.

4. Los servicios prestados por los Servicios Públicos de Empleo autonómicos y por el Servicio Público de Empleo Estatal también podrán ser financiados por el Fondo Social Europeo u otros fondos de la Unión Europea, en los términos y condiciones establecidos en la normativa comunitaria.

Artículo 15. Evaluación y actualización de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

1. La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo se evaluará periódicamente en base a una metodología común, en la que se analice la eficacia, eficiencia, calidad e impacto de los servicios, así como la satisfacción de los usuarios. En todo caso, se llevarán a cabo las evaluaciones establecidas en la normativa comunitaria o que se insten por las Instituciones Comunitarias.

Corresponderá al Servicio Público de Empleo Estatal la coordinación de las citadas evaluaciones en el seno del Sistema Nacional de Empleo.

2. La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo se deberá actualizar en base a los resultados obtenidos de las evaluaciones mencionadas en los párrafos anteriores o cuando surjan nuevas necesidades que lo requieran, a propuesta de los Servicios Públicos de Empleo en el marco de los órganos de participación del Sistema Nacional de Empleo. A estos efectos se establecerá una comisión en el seno de la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

La aprobación de las actualizaciones corresponderá al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, previo informe de la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales y del Consejo General del Sistema Nacional de Empleo.

Artículo 16. Difusión y aseguramiento de la calidad de los servicios de la Cartera.

1. Los Servicios Públicos de Empleo darán difusión de su Cartera de Servicios en todas las oficinas de atención a los usuarios y a través de sus respectivos sitios web y les informarán acerca de sus derechos en relación con la misma.

Asimismo, podrán establecer un sistema de quejas y sugerencias en relación con la provisión de los servicios incluidos en la cartera.

2. Los Servicios Públicos de Empleo procurarán la implantación de alguno de los modelos de gestión de la calidad reconocidos tales como el «Modelo EFQM de excelencia», el «Marco Común de Evaluación» (CAF) y los Modelos de Evaluación, Aprendizaje y Mejora (EVAM), de acuerdo con el punto 1 del apartado Quinto de la Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, sin perjuicio de otros modelos que ya se vengán aplicando o puedan aplicarse.

Artículo 17. *Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo.*

1. El Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE), garantizará la completa trazabilidad de la participación de los usuarios de los servicios, para lo que recogerá, entre otros datos, el tipo de servicio recibido y su coste con desglose de la fuente de financiación, la tipología del usuario, los proveedores del servicio y los objetivos con que se vincula esa participación. Asimismo, el Sistema de Información recogerá también el perfil detallado de cada usuario y su actualización a lo largo del tiempo. Esta información se tendrá en cuenta para elaborar la Estadística de demandantes de empleo.

2. El seguimiento de los resultados de la participación se orientará especialmente a la inserción efectiva de los usuarios. Los datos recogidos en el Sistema de Información servirán de base para el cálculo de los indicadores que anualmente serán utilizados para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Anual de Política de Empleo. Para ello, se realizarán en el Sistema de Información las actualizaciones, ampliaciones y mejoras que sean necesarias.

3. Para asegurar la calidad de los datos introducidos en el Sistema, podrán establecerse los mecanismos de auditoría de calidad que sean precisos.

Disposición adicional primera. *Desarrollo de la Cartera Común de Servicios.*

El contenido de las actividades incluidas en la Cartera Común, así como los protocolos y criterios de calidad para su prestación, serán objeto de desarrollo por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social en colaboración con las comunidades autónomas y serán aprobados por orden ministerial.

Para cada actividad de los servicios de la Cartera Común se definirá un protocolo específico que contendrá los contenidos y requisitos comunes de prestación. Los parámetros a incluir en el protocolo serán los necesarios para garantizar la identificación, la medición y el seguimiento efectivo de las actividades, así como la movilidad de los usuarios en el territorio nacional.

La identificación de estos parámetros corresponde al Servicio Público de Empleo Estatal en colaboración con los Servicios Públicos de Empleo autonómicos. En todo caso, el protocolo específico deberá detallar, al menos: los usuarios, requisitos de acceso, actuaciones preparatorias, modalidad de prestación, desarrollo de la actividad, documentación, criterios de calidad, proveedores del servicio, costes estimados, requisitos de información y procedimiento para la evaluación y seguimiento.

Asimismo, la elaboración de los protocolos servirá para determinar las actuaciones y colectivos prioritarios, así como las obligaciones de información de los Servicios Públicos de Empleo, que guardarán coherencia con los objetivos de la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2014-2016, así como con aquéllos recogidos en los Planes Anuales de Política de Empleo.

Disposición adicional segunda. *Personas con discapacidad.*

1. Los Servicios Públicos de Empleo adoptarán las medidas necesarias para permitir el acceso de las personas con discapacidad a los servicios comunes y complementarios regulados en este real decreto, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación, de acuerdo con lo dispuesto respecto del derecho al trabajo en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

2. En este sentido, y según lo dispuesto en el artículo 19 octies de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, los Servicios Públicos de Empleo, teniendo en cuenta las especiales circunstancias de las personas con discapacidad, asegurarán el diseño de itinerarios personalizados de empleo que combinen las diferentes medidas y políticas, debidamente ordenadas y ajustadas al perfil profesional de las personas con discapacidad y a sus necesidades específicas. Cuando ello sea necesario, los Servicios Públicos de Empleo valorarán la necesidad de coordinación con los servicios sociales para dar una mejor atención a estas personas.

Disposición adicional tercera. *Gastos de personal.*

En cumplimiento de la disposición adicional vigésima cuarta de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2015, en el ámbito de la Administración General del Estado las medidas incluidas en este real decreto no podrán suponer incremento neto en los gastos de personal al servicio de la Administración.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo del título competencial previsto en el artículo 149.1.7.^a de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de legislación laboral, sin perjuicio de su ejecución por los órganos de las comunidades autónomas.

Disposición final segunda. *Facultades de desarrollo y ejecución.*

Se autoriza a la persona titular del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de este real decreto.

Asimismo, se faculta a la persona titular de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, en el ámbito de sus competencias, para dictar cuantas resoluciones sean precisas para la aplicación de este real decreto.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

Lo dispuesto en este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 16 de enero de 2015.

FELIPE R.

La Ministra de Empleo y Seguridad Social,
FÁTIMA BÁÑEZ GARCÍA