

I. DISPOSICIÓN XERAIS

MINISTERIO DE EMPREGO E SEGURIDADE SOCIAL

1056 *Real decreto 7/2015, do 16 de xaneiro, polo que se aproba a carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego.*

A Lei 56/2003, do 16 de decembro, de emprego, na redacción dada pola Lei 18/2014, do 15 de outubro, de aprobación de medidas urxentes para o crecemento, a competitividade e a eficiencia, no seu artigo 2 establece, entre outros obxectivos da política de emprego, o de proporcionar servizos individualizados á poboación activa dirixidos a facilitar a súa incorporación, permanencia e progreso no mercado laboral, así como ás empresas para contribuír á mellora da súa competitividade, ademais do de manter a unidade do mercado de traballo en toda España, tendo en conta as características específicas e diversas dos diferentes territorios e promovendo a corrección dos desequilibrios territoriais e sociais. Así mesmo, no artigo 9 da dita lei detállanse as funcións do Sistema nacional de emprego, entre as que se inclúe a de determinar e ter actualizada unha carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego que prestarán os servizos públicos de emprego e que garanta en todo o Estado o acceso, en condicións de igualdade, a un servizo público e gratuíto de emprego, carteira común que se regula no artigo 19 ter.

A Estratexia dos servizos públicos de emprego europeos 2020 prevé que son os servizos públicos de emprego os responsables da calidade dos servizos ofrecidos, proporcionando os mecanismos para apoiar a xestión das carreiras profesionais individuais e promover a creación de emprego, prestando maior atención ás necesidades dos empregadores e, de forma especial, ás pequenas e medianas empresas que tradicionalmente son as que máis requiren dos servizos que prestan os servizos públicos de emprego. En definitiva, a prestación destes servizos de emprego debe responder ás necesidades dos cidadáns e das empresas con maior eficacia e eficiencia, flexibilidade e precisión.

Os servizos da carteira común do Sistema nacional de emprego, coherentes cos estándares internacionais, teñen que axudar aos traballadores a encontrar un emprego adecuado ás súas características, e aos empregadores a contratar traballadores apropiados ás súas necesidades; facilitar a mobilidade profesional e xeográfica co fin de corrixir os desaxustes entre a oferta e demanda de emprego; recoller e analizar a situación e a evolución do mercado de traballo; vincularse co sistema de protección do desemprego con suxeición ao compromiso de actividade e coordinarse co resto de políticas activas de emprego.

A reforma do mercado laboral, aprobada pola Lei 3/2012, do 6 de xullo, de medidas urxentes para a reforma do mercado laboral, puxo en marcha un proceso de transformación das políticas activas de emprego para posibilitar un deseño de políticas activas e pasivas, máis dinámicas e eficientes, complementario e coherente co novo marco de relacións laborais e de contratación. Este novo deseño debe permitir reforzar os mecanismos preventivos fronte ao desemprego, mellorar a empregabilidade dos traballadores e favorecer a transición ao emprego, asegurando a coordinación e a vinculación entre políticas activas e políticas pasivas mediante a subscripción dun compromiso de actividade. Ademais, permite impulsar o fomento da cultura emprendedora e o espírito empresarial e a mellora na atención e acompañamento ás persoas emprendedoras na posta en marcha da súa iniciativa empresarial.

Neste contexto, no seo da Conferencia sectorial de emprego e asuntos laborais, acordouse impulsar un cambio a un novo modelo de políticas activas de emprego, máis eficaz e acorde coa distribución de competencias entre os servizos públicos de emprego das comunidades autónomas e o Servizo Público de Emprego Estatal, no marco da unidade de mercado.

Seguindo esta liña de cambio e avance, foi compromiso do Goberno, no marco da consolidación fiscal e estabilidade orzamentaria, prevista no Programa nacional de reformas 2013, aprobado polo Consello de Ministros o 26 de abril de 2013, e en cumprimento da Recomendación do Consello da Unión Europea relativa ao Programa nacional de reformas de 2013 de España e pola que se emite un ditame do Consello sobre o Programa de estabilidade de España para 2012-2016, do 8 de xullo de 2013, impulsar unha nova estratexia española de activación para o emprego, a cal, para o período 2014-2016, foi aprobada e publicada mediante o Real decreto 751/2014, do 5 de setembro.

Esta estratexia prevé a aprobación de tres regulamentos, un dos cales é o da carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego, que se aproba mediante este real decreto. Establece a Estratexia que estes regulamentos, que se ditan en virtude da competencia exclusiva do Estado en lexislación laboral, establecida no artigo 149.1.7.^a da Constitución, «determinarán os contidos ou os requisitos comúns mínimos que serán de aplicación en todo o territorio do Estado para os programas e servizos de políticas de activación para o emprego».

De acordo con isto, segue dicíndose, «o Regulamento de servizos desenvolverá os servizos comúns que deberán ser prestados por todos os servizos públicos de emprego ao considerarse fundamentais e necesarios para unha atención adecuada, integral e continuada aos usuarios e para garantir o seu acceso a eles en condicións de igualdade. Estes servizos deberán ser suficientes para permitir aos demandantes de emprego dar cumprimento ao previsto nos seus itinerarios personalizados de inserción, así como ás exixencias do compromiso de actividade. Este novo regulamento determinará o contido de cada servizo e fixará as súas bases do procedemento de actualización.»

Pola súa parte, o artigo 19 ter.1) da Lei 56/2003, do 16 de decembro, na redacción dada pola Lei 18/2014, do 15 de outubro, establece que «a carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego, que se regulará regulamentariamente, ten por obxecto garantir, en todo o Estado, o acceso en condicións de igualdade aos servizos públicos de emprego e aos servizos prestados por eles, e a igualdade de oportunidades no acceso ao emprego, constituíndo un compromiso dos servizos públicos de emprego coas persoas e empresas usuarias deles.»

De acordo con esta previsión, o presente real decreto aproba a carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego, no que, como queda dito, se determinan os contidos ou requisitos comúns mínimos e aspectos básicos que serán de aplicación nesta materia en toda España.

A carteira de servizos prevista neste real decreto ten carácter común e é de aplicación ao conxunto dos usuarios dos servizos públicos de emprego, polo que o acceso ás prestacións incluídas en cada servizo se garantizará con independencia do lugar en que se encontre e nas condicións de calidade e equidade na atención aos usuarios no conxunto do territorio nacional. Doutra parte, teñen a consideración de servizos complementarios aqueles que, non téndose incluído na carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego, sexan establecidos polo servizo público de emprego competente para o seu propio ámbito territorial.

A carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego estará integrada polos servizos de orientación profesional, de colocación e de asesoramento ás empresas, formación e cualificación para o emprego e de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento. Para cada un dos ditos servizos establécese o seu obxecto, así como as actividades que recolle que se deberán prestar, como mínimo, aos usuarios dos servizos públicos de emprego, persoas, desempregadas ou ocupadas, así como ás empresas independentemente da súa forma xurídica. Os usuarios dos servizos públicos de emprego teñen dereito a recibir os servizos que se establezan legalmente mediante unha atención personalizada e adaptada ás súas necesidades, de acordo cos requisitos de acceso establecidos. En todo caso, a articulación dun itinerario personalizado para o emprego configúrase como un dereito para as persoas desempregadas e unha obriga para os servizos públicos de emprego. Esta atención poderá prestarse de maneira presencial, a través das oficinas públicas de emprego e, se for o caso, das entidades

colaboradoras dos servizos públicos de emprego, ou non presencial, a través do portal único de emprego e medios técnicos ou tecnolóxicos dispostos para tal efecto. Por outro lado, os usuarios dos servizos públicos de emprego deberán cumprir as obrigacións derivadas do acceso aos servizos recollidos neste real decreto e as establecidas para os beneficiarios de prestacións por desemprego.

Por outro lado, de acordo coas recomendacións do Consello da Unión Europea e da OCDE de mellorar a coordinación e interacción das políticas activas e pasivas, obxectivo recollido tanto no Programa nacional de reformas 2012 como na declaración conxunta da V Conferencia de presidentes autonómicos do 2 de outubro de 2012, e co fin de que a percepción das prestacións quede máis vinculada á realización das actuacións de inserción e mellora da empregabilidade que realicen os beneficiarios, no real decreto recóllese de forma expresa as actuacións de activación dos solicitantes e beneficiarios de prestacións por desemprego.

Con isto, dáse maior coherencia co disposto no artigo 206 do texto refundido da Lei xeral da seguridade social, aprobado polo Real decreto lexislativo 1/1994, do 20 de xuño, que, ademais das prestacións económicas, inclúe expresamente na acción protectora «accións específicas de formación, perfeccionamento, orientación, reconversión e inserción profesional en favor dos traballadores desempregados, e aquelas outras que teñan por obxecto o fomento do emprego estable». Así mesmo, dáse maior coherencia co disposto no artigo 27.4 da Lei 56/2003, do 16 de decembro, que dispón: «Os beneficiarios de prestacións e subsidios por desemprego inscritos nos servizos públicos de emprego, unha vez que subscribisen o compromiso de actividade, deberán participar nas políticas activas de emprego que se determinen no itinerario de inserción (...)».

O real decreto prevé a actualización da carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego que se realizará mediante a avaliación periódica do custo, eficacia, eficiencia, satisfacción dos usuarios, efectividade e utilidade dos servizos incluídos a través dunha comisión establecida para o efecto no seo da Conferencia sectorial de emprego e asuntos laborais.

Os servizos públicos de emprego serán responsables da difusión da carteira de servizos en todas as oficinas de atención aos usuarios e a través dos seus respectivos sitios web procurando a implantación de sistemas externos de xestión da calidade.

Na elaboración deste real decreto foron consultadas as organizacións sindicais e empresariais máis representativas e as comunidades autónomas, emitiu informe o Consello Xeral do Sistema Nacional de Emprego e foi informada a Conferencia sectorial de emprego e asuntos laborais.

Na súa virtude, por proposta da ministra de Emprego e Seguridade Social, coa aprobación previa do ministro de Facenda e Administracións Públicas, de acordo co Consello de Estado e logo de deliberación do Consello de Ministros, na súa reunión do día 16 de xaneiro de 2015,

DISPOÑO:

Artigo 1. *Obxecto.*

1. O obxecto deste real decreto é establecer a carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego e o seu contido como un dos elementos vertebradores da Estratexia española de activación para o emprego.

Así, regúlanse os principios e requisitos mínimos aos cales deben axustarse os servizos que conforman a carteira, co fin de asegurar o cumprimento das súas funcións e garantir condicións de calidade e igualdade na atención aos usuarios dos servizos públicos de emprego no conxunto do territorio nacional e establécense os requisitos e procedementos necesarios para o adecuado seguimento da prestación dos servizos da carteira polos servizos públicos de emprego e para a súa avaliación.

2. Así mesmo, é obxecto deste real decreto establecer os aspectos básicos dos servizos complementarios que establezan os servizos públicos de emprego para o seu propio ámbito territorial.

Artigo 2. *Ámbito de aplicación.*

O disposto nesta norma é de aplicación a todos os servizos prestados no ámbito do Sistema nacional de emprego.

Artigo 3. *Definicións.*

Para os efectos do presente real decreto entenderase por:

a) **Servizo:** conxunto coordinado de actividades realizado polos servizos públicos de emprego, que debe prestarse de forma continua e sostida no tempo, e que busca atender dereitos ou necesidades dos seus usuarios con obxecto de mellorar a súa empregabilidade, facilitar o acceso ao emprego, e promover a cobertura das necesidades do sistema produtivo.

b) **Actividade:** actuación ou proceso específico, identificable e medible en termos de usuarios e custo, que se desenvolva no marco dun servizo, e que debe identificarse para facilitar o seu seguimento e, se for o caso, posterior avaliación.

c) **Carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego:** conxunto de servizos comúns cuxa prestación continua, nos termos que establece este real decreto, debe ser garantida en todo o territorio nacional e por todos os servizos públicos de emprego, xa sexa directamente ou a través da súa colaboración con outros axentes.

d) **Servizos comúns:** servizos integrados na carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego e que se corresponden coas funcións e obxectivos estruturais do Sistema nacional de emprego e que se consideran necesarios para a atención adecuada e continuada aos usuarios.

e) **Servizos complementarios:** servizos que, non téndose incluído na carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego, sexan establecidos polo Servizo Público de Emprego competente para o seu propio ámbito territorial.

Os servizos públicos de emprego deberán garantir a prestación dos servizos complementarios aos cales se comprometesen como parte da súa carteira ou, se for o caso, no plan anual de política de emprego para o exercicio correspondente.

f) **Carteira de servizos dun servizo público de emprego:** conxunto de servizos cuxa prestación é garantida por un servizo público de emprego no ámbito das súas competencias. Inclúirá, ademais da carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego, aquel outros servizos complementarios que o servizo público determine no ámbito das súas competencias.

g) **Usuarios:** serán usuarios dos servizos as persoas ocupadas ou desempregadas e as empresas, independentemente da súa forma xurídica, nos termos recollidos no artigo 5.

h) **Entidades colaboradoras:** persoas físicas ou xurídicas, privadas ou públicas, que colaboran cos servizos públicos de emprego na prestación dos servizos, tales como axencias de colocación, centros e entidades de formación, corporacións locais, axentes sociais, organizacións sen ánimo de lucro e outras entidades colaboradoras.

Artigo 4. *Principios da prestación de servizos do Sistema nacional de emprego.*

1. Os servizos da carteira defínense e proveranse de acordo cos seguintes principios e instrumentos para a súa aplicación:

a) **Transparencia na prestación dos servizos,** de acordo coa Lei 19/2013, do 9 de decembro, de transparencia, acceso á información pública e bo goberno.

b) **Igualdade de acceso aos servizos,** que se proverán sen discriminación por calquera condición persoal ou social, sen prexuízo da aplicación das actividades específicas para persoas con especiais dificultades de inserción no mercado laboral. De acordo co previsto no artigo 9.7 da Lei 56/2003, do 16 de decembro, de emprego, garantirase en todo o Estado o acceso a un servizo público e gratuito de emprego. En todo caso, de acordo co previsto no artigo 19 ter da dita lei, garantirase aos traballadores desempregados o acceso gratuito aos servizos prestados polos servizos públicos de emprego.

c) Eficiencia, que se debería alcanzar a través da determinación e control de custos asociados ás actividades referidas a cada servizo incluído na carteira e da súa correspondente contabilidade analítica.

d) Rastrexabilidade das actividades, desde o inicio da súa execución até a avaliación do seu impacto. Estará garantida mediante un sistema de información que permita unha maior eficacia e control na prestación dos servizos a través do rexistro dos usuarios, tipoloxía de cada servizo recibido, protocolos de actuación, entidades colaboradoras e custos asociados.

e) Orientación a resultados, medidos a través de avaliacións periódicas dos servizos e actividades.

f) Calidade técnica e de xestión na prestación dos servizos, garantida a través duns estándares mínimos e adecuados ao conxunto dos servizos, incluíndo instrumentos de avaliación que a promovan, a través da utilización de indicadores cualitativos e cuantitativos, para mellorar a carteira de servizos do Sistema nacional de emprego, desagregados por sexo sempre que sexa posible.

g) Atención personalizada na prestación do servizo ao usuario, ao proporcionar aos usuarios os servizos da carteira de forma integral e adecuada ás súas necesidades específicas.

h) Portabilidade e interoperabilidade de servizos e datos dentro do Sistema nacional de emprego, garantida mediante o establecemento de requisitos respecto aos provedores dos servizos e cumprindo os requisitos exixidos polo Esquema nacional de interoperabilidade.

i) Activación para o emprego, mediante o reforzo da vinculación entre as políticas activas e pasivas de emprego.

j) Xestión por competencias profesionais, como un elemento central dos servizos e da modernización dos servizos públicos de emprego, entendidas como a capacidade de utilizar coñecementos, destrezas e aptitudes para a obtención dun resultado adecuado e eficiente en contextos e situacións persoais, profesionais e sociais e que permite o exercicio da actividade profesional conforme as exixencias da produción e o emprego, en liña cos novos instrumentos europeos tales como a taxonomía ESCO, novo portal EURES e o pasaporte europeo de competencias, entre outros.

De acordo co previsto na Estratexia española de activación para o emprego 2014-2016, aprobada polo Real decreto 751/2014, do 5 de setembro, este enfoque implica a consideración das competencias profesionais na intermediación, na incorporación nos portais web dos servizos públicos de emprego, fundamentalmente no portal único de emprego e que a busca de oportunidades de emprego e oportunidades de formación poida realizarse por estes tres criterios: por competencias profesionais, por ocupacións e por formación.

2. Así mesmo, na prestación dos servizos deberanse considerar os principios de actuación e obxectivos establecidos na Estratexia española de activación para o emprego vixente.

Artigo 5. *Usuarios dos servizos.*

1. Poderán ser usuarios dos servizos prestados polos servizos públicos de emprego:

a) As persoas, desempregadas ou ocupadas, que en función das súas necesidades e requirimentos poderán ser demandantes de emprego e servizos ou unicamente solicitantes de servizos.

b) As empresas, independentemente da súa forma xurídica, que en función dos seus requirimentos, poderán ser ofertantes de emprego ou solicitantes de servizos.

2. As persoas, ocupadas ou desempregadas, usuarias dos servizos públicos de emprego terán dereito a recibir os servizos da carteira común e os servizos complementarios que se establezan mediante unha atención personalizada e adaptada

ás súas expectativas e necesidades, sobre a base do seu perfil, e de acordo cos requisitos de acceso que se establezan nos protocolos previstos na disposición adicional primeira.

No caso das persoas desempregadas, esta atención articularase a través dun itinerario personalizado para o emprego. Este itinerario configúrase como un dereito para as persoas desempregadas e unha obriga para os servizos públicos de emprego. Como tal, comportará o cumprimento do compromiso de participación activa nos servizos, que inclúa que quedará recollido no acordo persoal de emprego. No caso de perceptores de prestacións por desemprego, comportará o cumprimento das obrigacións do compromiso de actividade. O incumprimento, por causas non xustificadas, destas obrigacións dará lugar ás sancións previstas no texto refundido da Lei sobre infraccións e sancións na orde social, aprobado polo Real decreto legislativo 5/2000, do 4 de agosto.

3. Na atención ás persoas, desempregadas ou ocupadas, usuarias dos servizos públicos de emprego, garantirase o acceso en condicións de igualdade a eles e aos servizos que prestan, e a igualdade efectiva de oportunidades e a non discriminación no mercado de traballo, sen prexuízo da especial atención mediante actuacións específicas aos colectivos con especiais dificultades de inserción no mercado laboral, de acordo co previsto no artigo 19 octies da Lei 56/2003, do 16 de decembro, considerando as prioridades da Estratexia europea para o emprego e os obxectivos fixados, na Estratexia española de activación para o emprego e nos plans anuais de política de emprego vixentes. Cando isto sexa necesario, os servizos públicos de emprego valorarán a necesidade de coordinación cos servizos sociais.

4. Os servizos públicos de emprego poderán establecer no seu ámbito territorial requisitos de acceso para determinados servizos ou actividades, segundo se determine mediante a elaboración dos protocolos de actuación previstos na disposición adicional primeira. Así mesmo, poderase requirir a inscrición previa como demandante de emprego e/ou de servizos para acceder a eles nos termos que se determinen nos protocolos. En todo caso, para os perceptores de prestacións requirirase a inscrición previa como demandante de emprego para acceder aos servizos.

Artigo 6. *Prestación dos servizos.*

1. Os servizos públicos de emprego poderán prestar os servizos aos seus usuarios directamente a través dos seus propios medios ou a través de entidades colaboradoras habilitadas para isto.

Na prestación de servizos procurarase a cooperación entre axentes públicos e privados e cos axentes sociais e outras entidades colaboradoras. En particular, os servizos públicos de emprego promoverán a colaboración coas axencias de colocación ás cales se refire o artigo 9 do presente real decreto.

2. A prestación dos servizos aos usuarios poderá realizarse de maneira presencial, a través das oficinas públicas de emprego e das dos seus colaboradores, ou a través de medios técnicos ou tecnolóxicos non presenciais dispostos para tal efecto.

Artigo 7. *Carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego.*

1. Os servizos incluídos na carteira común do Sistema nacional de emprego son os seguintes:

- a) Servizo de orientación profesional.
- b) Servizo de colocación e de asesoramento a empresas.
- c) Servizo de formación e cualificación para o emprego.
- d) Servizo de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento.

Artigo 8. *Servizo de orientación profesional.*

1. O servizo de orientación profesional é un servizo integral que ten por obxecto a información, o diagnóstico da situación individual, o asesoramento, a motivación e acompañamento nas transicións laborais, ben desde a educación ao mundo laboral ou

entre as diversas situacións de emprego e desemprego que se poden dar ao longo da vida laboral.

Este servizo ten por finalidade axudar aos usuarios a mellorar a súa empregabilidade, promover a súa carreira profesional e facilitar a súa contratación ou orientar cara ao autoemprego. Así mesmo, e a partir do diagnóstico das súas necesidades, a orientación poderá dar lugar á prestación doutros servizos especializados da carteira.

2. O servizo de orientación comprenderá as seguintes actividades:

a) Diagnóstico individualizado e elaboración do perfil: comprenderá a atención específica ao usuario, co obxecto de identificar as súas habilidades, as súas competencias, a súa formación e experiencia, os seus intereses, a súa situación familiar e as posibles oportunidades profesionais, así como cantas outras variables se consideren relevantes no protocolo específico que desenvolve esta actividade. Esta información utilizarase para a elaboración do perfil do usuario e a súa clasificación en función da súa empregabilidade.

b) Deseño do itinerario personalizado para o emprego: consistirá na elaboración e comunicación fidedigna ao usuario, cando proceda, do proceso que se considere máis adecuado para o seu acceso ao emprego de acordo co seu perfil, necesidades e expectativas a través de criterios técnicos e estatísticos, incluíndo as principais actuacións propostas e o calendario de realización, así como os elementos de verificación e seguimento. Para a realización deste itinerario será necesaria a subscripción e sinatura dun acordo persoal de emprego entre o usuario e o Servizo Público de Emprego.

Este itinerario deberá incorporar, ao menos:

1.º A identificación de alternativas profesionais a partir da análise motivada de oportunidades de emprego para os usuarios, en España, resto da Unión Europea e ámbito internacional, ás cales poida acceder de acordo co seu perfil profesional.

2.º A identificación dun itinerario formativo, cando se precise de acordo co perfil do usuario, mediante a proposta das accións de formación e/ou acreditación de experiencia laboral ou formación non formal que resulten adecuadas para a mellora de competencias e cualificación profesional do usuario.

3.º A identificación das actuacións de busca activa de emprego que, de acordo co seu perfil, o usuario quedará obrigado a realizar.

c) Acompañamento personalizado no desenvolvemento do itinerario e o cumprimento do compromiso de actividade: consistirá no seguimento individual e personalizado por parte dun titor ou orientador das actuacións que o usuario vaia levando a cabo en execución do seu itinerario, a súa revisión e actualización, a fixación e supervisión do cumprimento de fitos, etapas e obrigacións, así como do compromiso de actividade para o caso de usuarios que tamén sexan perceptores de prestacións, e cantas outras funcións de asesoramento, información e apoio sexan precisas para facilitar a activación do usuario e mellorar a súa empregabilidade.

d) Asesoramento e axuda técnica adicional para:

1.º A definición do seu currículo, que reflicta o seu perfil profesional en termos de competencias profesionais: comprenderá a información e asesoramento persoal, grupal ou xeral aos usuarios, así como a provisión de instrumentos e técnicas de axuda para a elaboración do seu currículo personalizado.

2.º A aplicación de técnicas para a busca activa de emprego: recollerá a provisión de información, e manexo básico dos medios, técnicas e ferramentas accesibles para a busca de emprego por conta allea, incluíndo os medios telemáticos e o uso das redes sociais. Derivarase, cando proceda, ao servizo de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento.

e) Información e asesoramento adicional sobre:

1.º A situación do mercado de traballo, as políticas activas de emprego e oferta dos servizos comúns e complementarios da carteira: comprenderá a comunicación sobre os

datos ou as circunstancias relativas ao mercado de traballo e as políticas activas de emprego que poidan resultar de utilidade para incrementar as oportunidades de emprego dos usuarios, incluída a información acerca dos servizos comúns e complementarios da carteira. Poderá realizarse con carácter persoal, grupal ou xeral, en forma presencial ou mediante a utilización de medios telemáticos.

2.º A oferta formativa e os programas que faciliten a mobilidade para a formación e cualificación europeas: comprenderá as actuacións de asesoramento especializado aos usuarios respecto da oferta de formación. Poderá prestarse de forma presencial ou a través das tecnoloxías da información e comunicación, de forma individual ou colectiva, atendendo ás necesidades dos sectores produtivos e das persoas e ás posibilidades existentes a nivel europeo.

f) Apoio á xestión da mobilidade laboral: comprenderá a información, asesoramento e o apoio á mobilidade xeográfica e funcional, no ámbito nacional, europeo e internacional dos usuarios para aproveitar as ofertas de emprego adecuadas ás cales poidan ter acceso.

Incluirá información xeral acerca das circunstancias de traballo máis relevantes no ámbito territorial da Unión Europea, incluíndo o acceso á información dispoñible a través da rede EURES.

Artigo 9. *Servizo de colocación e de asesoramento a empresas.*

1. O servizo de colocación ten por obxecto identificar e xestionar ofertas de emprego, incluíndo as procedentes do resto dos países do Espazo Económico Europeo ou outros países, e localizar e desenvolver novas oportunidades de emprego, vinculándoas aos usuarios que mellor se axusten a elas en función do seu perfil e competencias, co fin de facilitar aos empregadores os traballadores máis apropiados aos seus requirimentos e necesidades, así como a información acerca dos procesos de contratación, e aos traballadores o seu acceso ás ofertas de emprego adecuadas e dispoñibles. Este servizo inclúe a difusión das ofertas de emprego no marco do Sistema nacional de emprego e do portal único de emprego establecido no artigo 8.2.b) da Lei 56/2003, do 16 de decembro.

2. O servizo de colocación comprenderá as seguintes actividades:

a) Xestión das ofertas de emprego a través da casación entre ofertas e demandas: comprenderá a captación e xestión das ofertas de emprego e a súa casación cos demandantes de emprego rexistrados de acordo co seu perfil profesional e, particularmente, coas súas competencias profesionais. Na prestación deste servizo, os servizos públicos de emprego verificarán o cumprimento da obrigaición dos beneficiarios de prestacións e subsidios por desemprego de aceptar a colocación adecuada que lles sexa ofrecida por tales servizos públicos de emprego, ou polas axencias de colocación cando desenvolven actividades no ámbito de colaboración con aqueles, de acordo co previsto no artigo 231 do texto refundido da Lei xeral da seguridade social.

A xestión de ofertas e demandas de emprego comprenderá, en particular:

1.º Prospección e identificación de necesidades dos empregadores: comprenderá a prospección e identificación de ofertas de emprego potenciais e de necesidades de persoal por parte dos empregadores. Isto alcanzase mediante visitas a empresas, interlocución sistemática coas organizacións empresariais e sindicais, corporacións locais e a elaboración de estudos e traballos técnicos.

2.º Captación de ofertas de emprego non xestionadas polos servizos públicos de emprego: comprenderá actuacións de relación estreita coas empresas, en especial coas pequenas empresas, co fin de promover que xurdan ofertas de emprego, incluídas as que non estean sendo xestionadas polos servizos públicos de emprego, aflorando ofertas de emprego latentes.

3.º Difusión de información sobre as ofertas de emprego adecuadas e dispoñibles: ademais da difusión a través do portal único de emprego, comprenderá a información

xeral e particular a requirimento de calquera usuario das ofertas de emprego dispoñibles, para facilitar a mobilidade funcional sectorial e xeográfica.

b) Información e asesoramento sobre a contratación e as medidas de apoio á activación, a contratación e inserción na empresa: comprenderá a asistencia cualificada para a información aos traballadores e aos empregadores na toma de decisións para a contratación de persoal, con información acerca das medidas de políticas activas de emprego e os instrumentos dispoñibles de apoio á contratación e inserción vixentes en cada momento.

En particular, os servizos públicos de emprego arbitrarán as medidas necesarias co fin de informar as empresas e axencias de colocación que o soliciten sobre os desempregados ou traballadores incluídos en programas ou actuacións específicas que comporten incentivos económicos ás empresas que os contraten.

c) Comunicación da contratación laboral e das altas, períodos de actividade e certificados de empresa: comprenderá todas as actuacións para facilitar ás empresas a comunicación da contratación laboral e os seus trámites legais complementarios.

d) Apoio aos procesos de recolocación nos supostos previstos legalmente: comprenderá o deseño e a execución dos plans de recolocación cuxa execución corresponda aos servizos públicos de emprego, de acordo coa lexislación vixente, ou o apoio aos procesos de recolocación que se acorde oportunamente.

Artigo 10. *Servizo de formación e cualificación para o emprego.*

1. Este servizo ten por finalidade promover a formación, cualificación profesional, recualificación e actualización permanente das competencias profesionais facilitando a transición ao emprego e axustando a oferta formativa e a dos provedores de formación ás necesidades do mercado de traballo. Na prestación deste servizo debe ser fundamental a coordinación co servizo de orientación profesional para o asesoramento e xestión das competencias e cualificacións dos perfís profesionais acordes cos requirimentos do mercado laboral e do sistema produtivo. Deberase prestar cun enfoque comprensible para os actores implicados e de anticipación ás necesidades dos sectores produtivos.

Este servizo proporcionará aos usuarios a mellora das súas competencias profesionais a través dunha oferta de formación acreditable e formación non formal, así como o recoñecemento de competencias adquiridas pola experiencia laboral.

Así mesmo, a prestación deste servizo requirirá o mantemento de sistemas de información integrados, que permitan actualizar o Rexistro estatal de centros e entidades de formación, o ficheiro de especialidades formativas, un mapa da programación formativa dispoñible en cada momento, así como a conta de formación de cada traballador.

2. O servizo de formación e cualificación para o emprego comprenderá as seguintes actividades:

a) Formación profesional para o emprego acorde coas necesidades dos usuarios: comprenderá a programación dunha oferta de formación profesional para o emprego, baseada no escenario plurianual que se realice con base no diagnóstico previo de necesidades, prioridades, obxectivos e recomendacións, a formación de demanda que realizan as empresas para os seus traballadores e a formación en alternancia co emprego, promovendo, así mesmo, a formación profesional dual mediante a celebración de contratos para a formación e a aprendizaxe. A programación deberá prever unha formación suficiente para facilitar aos usuarios a adquisición de competencias profesionais en función do itinerario personalizado de emprego, das necesidades de formación identificadas e da cobertura das competencias clave e das competencias transversais para o emprego. A oferta de formación recollerase nos termos previstos para as especialidades formativas na normativa reguladora de formación profesional para o emprego e incluírá a oferta de formación formal referida ao Repertorio nacional de certificados de profesionalidade.

b) Control, seguimento e avaliación da calidade da formación: comprenderá todas as actuacións de control, seguimento e avaliación da calidade da formación para o emprego que realicen os servizos públicos de emprego no ámbito das súas competencias segundo o previsto polo regulamento regulador do sistema de formación profesional para o emprego. Así mesmo, promoveranse os sistemas de certificación da calidade.

c) Avaliación, recoñecemento e acreditación das competencias profesionais adquiridas a través da experiencia laboral: comprenderá todas as actuacións tendentes a facilitar a avaliación, recoñecemento e acreditación das competencias profesionais adquiridas polos usuarios a través da experiencia laboral e das vías non formais de formación.

d) Mantemento e actualización da conta de formación: comprenderá a identificación do historial formativo do traballador e o seu reflexo na conta de formación, asociada ao número de afiliación á Seguridade Social, prevista no artigo 26.10 da Lei 56/2003, do 16 de decembro, así como a súa actualización constante, segundo determine a súa normativa de aplicación.

e) Inscripción, acreditación e selección de centros e entidades de formación profesional para o emprego: comprenderá a definición e posta en marcha do sistema de acreditación, inscrición e publicidade dos centros e entidades de formación, a súa interconexión co Rexistro estatal de centros e entidades de formación para o emprego, de conformidade cos requisitos establecidos na normativa reguladora.

Na colaboración entre os servizos públicos de emprego e tales centros e entidades de formación deberá garantirse un réxime de concorrencia competitiva aberta a todos os centros de formación acreditados de acordo coa normativa reguladora.

f) Xestión dos instrumentos europeos para favorecer a mobilidade na formación e cualificación profesional: comprenderá a xestión dos programas e instrumentos que faciliten a mobilidade para a formación e cualificación europeas.

Artigo 11. *Servizo de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento.*

1. O servizo de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento ten por obxecto apoiar e promover iniciativas emprendedoras e xeradoras de emprego e autoemprego, vinculándoas aos usuarios que mellor se axusten a elas en función do seu perfil e competencias, con especial atención ao traballo autónomo, á economía social e á dinamización do desenvolvemento económico local.

Os usuarios dos servizos públicos de emprego poderán acceder a un servizo que lles facilite a implantación das súas actividades de autoemprego e emprendemento realizando un acompañamento nos procesos vinculados. Para iso, os servizos públicos de emprego procurarán a coordinación necesaria coas redes de oficinas públicas e privadas encargadas de promover o autoemprego e o emprendemento, en particular os puntos de atención ao emprendedor previstos na Lei 14/2013, do 27 de setembro, de apoio aos emprendedores e á súa internacionalización, para prestar asesoramento e acompañamento aos novos autónomos e emprendedores, incluídos os do ámbito da economía social.

2. O servizo de asesoramento para o autoemprego e o emprendemento comprenderá as seguintes actividades:

a) Asesoramento para o autoemprego e o emprendemento: comprenderá as actuacións de información e apoio cualificado aos usuarios interesados en promover o seu propio autoemprego ou en emprender unha actividade produtiva que comporte creación de emprego e, especialmente, as iniciativas de seguimento e apoio aos emprendedores que optasen pola capitalización da prestación por desemprego mediante fórmulas de asistencia técnica e formación.

b) Fomento da economía social e do emprendemento colectivo: comprenderá as actuacións de difusión, promoción e apoio á constitución de cooperativas, sociedades laborais e outras entidades de economía social, así como de formación e asistencia técnica para a súa constitución e posta en marcha.

c) Asesoramento sobre axudas ás iniciativas emprendedoras e de autoemprego: comprenderá a información cualificada e o apoio á tramitación das axudas vixentes ao emprendemento, o autoemprego e a economía social.

d) Asesoramento sobre incentivos e medidas dispoñibles para o fomento da contratación: comprenderá a información cualificada e o apoio á tramitación dos incentivos e medios de fomento da contratación das cales se poidan beneficiar os emprendedores, en particular os usuarios autónomos e as entidades da economía social.

Artigo 12. Actuacións de activación dos solicitantes e beneficiarios de prestacións por desemprego.

Os servizos públicos de emprego garantirán a participación dos solicitantes e beneficiarios de prestacións por desemprego nas actividades específicas da carteira común de servizos establecidas neste real decreto e dos servizos complementarios, mediante as seguintes actuacións de carácter transversal:

a) A inscrición como demandantes de emprego dos solicitantes de prestacións por desemprego con anterioridade á presentación da solicitude e, en todo caso, na mesma data dela. Os servizos públicos de emprego garantirán que a inscrición se realice dentro dos prazos establecidos para a solicitude das prestacións.

b) Elaboración dun itinerario personalizado para o emprego que incluíra, a partir dunha entrevista de diagnóstico individualizada e a determinación do perfil, as actuacións necesarias para mellorar a empregabilidade do beneficiario, incluíndo actuacións de busca activa de emprego.

c) Asesoramento e acompañamento na realización das actividades da carteira común de servizos, ou de servizos complementarios, especificadas no itinerario personalizado para o emprego, incluíndo o seu seguimento e avaliación e o acompañamento para o cumprimento do compromiso de actividade.

Comprenderá o apoio cualificado aos usuarios perceptores de prestacións que subscribisen o compromiso de actividade, mantendo actualizado o perfil profesional e proporcionando información sobre o contido das obrigacións vinculadas ao citado compromiso, así como a orientación necesaria para facilitar o seu cumprimento, en particular, a busca activa de emprego. Para iso, os servizos públicos de emprego facilitarán o acceso ao conxunto das políticas de activación para o emprego durante toda a duración do compromiso, mediante a designación dun titor ou orientador de referencia.

Artigo 13. Carteiras de servizos dos servizos públicos de emprego.

1. Os servizos públicos de emprego, no ámbito das súas competencias, poderán aprobar as súas respectivas carteiras de servizos, que incluírán, en todo caso, a carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego, a cal debe garantirse a todos os usuarios.

2. Os servizos públicos de emprego poderán incorporar nas súas carteiras de servizos aqueles servizos complementarios e actividades non recollidos na carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego. Estes servizos complementarios deberán cumprir os principios da prestación de servizos establecidos no artigo 4 e na Estratexia española de activación para o emprego vixente.

As comunidades autónomas comunicarán ao Ministerio de Emprego e Seguridade Social, a través do sistema de información que se determine, os servizos complementarios aprobados polos seus servizos públicos de emprego non recollidos na carteira común, así como as súas modificacións e actualizacións. Estes servizos complementarios incluíranse como servizos propios nos Plans anuais de política de emprego.

Artigo 14. Financiamento.

1. A execución dos servizos comúns e complementarios regulados no presente real decreto por parte dos servizos públicos de emprego autonómicos financiarase con carácter xeral mediante os recursos propios das comunidades autónomas.

2. Non obstante, poderanse financiar actividades incluídas na carteira común de servizos mediante as cantidades asignadas de acordo cos criterios aprobados na Conferencia sectorial de emprego e asuntos laborais, nos termos e condicións que se recollan nas normas ou convenios que instrumenten o aboamento de fondos ás diferentes comunidades autónomas.

Estas cantidades en ningún caso se poderán utilizar para financiar gastos que deban ser obxecto de financiamento con recursos propios das comunidades autónomas.

3. Os servizos cuxa provisión sexa competencia do Servizo Público de Emprego Estatal serán financiados con cargo ás correspondentes aplicacións consignadas no seu orzamento.

4. Os servizos prestados polos servizos públicos de emprego autonómicos e polo Servizo Público de Emprego Estatal tamén poderán ser financiados polo Fondo Social Europeo ou outros fondos da Unión Europea, nos termos e condicións establecidos na normativa comunitaria.

Artigo 15. Avaliación e actualización da carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego.

1. A carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego avaliarase periodicamente con base nunha metodoloxía común, na cal se analice a eficacia, eficiencia, calidade e impacto dos servizos, así como a satisfacción dos usuarios. En todo caso, levaranse a cabo as avaliacións establecidas na normativa comunitaria ou que insten as institucións comunitarias.

Corresponderá ao Servizo Público de Emprego Estatal a coordinación das citadas avaliacións no seo do Sistema nacional de emprego.

2. A carteira común de servizos do Sistema nacional de emprego deberase actualizar con base nos resultados obtidos das avaliacións mencionadas nos parágrafos anteriores ou cando xurdan novas necesidades que o requiran, por proposta dos servizos públicos de emprego no marco dos órganos de participación do Sistema nacional de emprego. Para estes efectos establecerase unha comisión no seo da Conferencia sectorial de emprego e asuntos laborais.

A aprobación das actualizacións corresponderá ao Ministerio de Emprego e Seguridade Social, logo de informe da Conferencia sectorial de emprego e asuntos laborais e do Consello Xeral do Sistema nacional de emprego.

Artigo 16. Difusión e aseguramento da calidade dos servizos da carteira.

1. Os servizos públicos de emprego darán difusión da súa carteira de servizos en todas as oficinas de atención aos usuarios e a través dos seus respectivos sitios web e informaranos acerca dos seus dereitos en relación con ela.

Así mesmo, poderán establecer un sistema de queixas e suxestións en relación coa provisión dos servizos incluídos na carteira.

2. Os servizos públicos de emprego procurarán a implantación dalgún dos modelos de xestión da calidade recoñecidos tales como o «Modelo EFQM de excelencia», o «Marco Común de Avaliación» (CAF) e os modelos de avaliación, aprendizaxe e mellora (EVAM), de acordo co punto 1 do número quinto da Resolución do 6 de febreiro de 2006, da Secretaría Xeral para a Administración Pública, pola que se aproban directrices para o desenvolvemento dos programas do marco xeral para a mellora da calidade establecido no Real decreto 951/2005, do 29 de xullo, sen prexuízo doutros modelos que xa se veñan aplicando ou se poidan aplicar.

Artigo 17. *Sistema de Información dos Servizos Públicos de Emprego.*

1. O Sistema de información dos Servizos Públicos de Emprego (SISPE) garantirá a completa rastrexabilidade da participación dos usuarios dos servizos, para o que recollerá, entre outros datos, o tipo de servizo recibido o seu custo con desagregación da fonte de financiamento, a tipoloxía do usuario, os provedores do servizo e os obxectivos con que se vincula esa participación. Así mesmo, o Sistema de información recollerá tamén o perfil detallado de cada usuario e a súa actualización ao longo do tempo. Esta información terase en conta para elaborar a estatística de demandantes de emprego.

2. O seguimento dos resultados da participación orientarase especialmente á inserción efectiva dos usuarios. Os datos recollidos no Sistema de información servirán de base para o cálculo dos indicadores que anualmente serán utilizados para avaliar o grao de cumprimento dos obxectivos establecidos no plan anual de política de emprego. Para isto, realizaranse no Sistema de información as actualizacións, ampliacións e melloras que sexan necesarias.

3. Para asegurar a calidade dos datos introducidos no sistema, poderán establecerse os mecanismos de auditoría de calidade que sexan precisos.

Disposición adicional primeira. *Desenvolvemento da carteira común de servizos.*

O contido das actividades incluídas na carteira común, así como os protocolos e criterios de calidade para a súa prestación, serán obxecto de desenvolvemento polo Ministerio de Emprego e Seguridade Social en colaboración coas comunidades autónomas e serán aprobados por orde ministerial.

Para cada actividade dos servizos da carteira común definirase un protocolo específico que conterá os contidos e requisitos comúns de prestación. Os parámetros que se van incluír no protocolo serán os necesarios para garantir a identificación, a medición e o seguimento efectivo das actividades, así como a mobilidade dos usuarios no territorio nacional.

A identificación destes parámetros corresponde ao Servizo Público de Emprego Estatal en colaboración cos servizos públicos de emprego autonómicos. En todo caso, o protocolo específico deberá detallar, ao menos, os usuarios, requisitos de acceso, actuacións preparatorias, modalidade de prestación, desenvolvemento da actividade, documentación, criterios de calidade, provedores do servizo, custos estimados, requisitos de información e procedemento para a avaliación e seguimento.

Así mesmo, a elaboración dos protocolos servirá para determinar as actuacións e colectivos prioritarios, así como as obrigacións de información dos servizos públicos de emprego, que gardarán coherencia cos obxectivos da Estratexia española de activación para o emprego 2014-2016, así como con aqueles recollidos nos plans anuais de política de emprego.

Disposición adicional segunda. *Persoas con discapacidade.*

1. Os servizos públicos de emprego adoptarán as medidas necesarias para permitir o acceso das persoas con discapacidade aos servizos comúns e complementarios regulados neste real decreto, en condicións que garantan a aplicación dos principios de igualdade de trato e non discriminación, de acordo co disposto respecto do dereito ao traballo no texto refundido da Lei xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social, aprobado polo Real decreto legislativo 1/2013, do 29 de novembro.

2. Neste sentido, e segundo o disposto no artigo 19 octies da Lei 56/2003, do 16 de decembro, os servizos públicos de emprego, tendo en conta as especiais circunstancias das persoas con discapacidade, asegurarán o deseño de itinerarios personalizados de emprego que combinen as diferentes medidas e políticas, debidamente ordenadas e axustadas ao perfil profesional das persoas con discapacidade e ás súas necesidades específicas. Cando isto sexa necesario, os servizos públicos de emprego valorarán a necesidade de coordinación cos servizos sociais para dar unha mellor atención a estas persoas.

Disposición adicional terceira. *Gastos de persoal.*

En cumprimento da disposición adicional vixésimo cuarta da Lei 36/2014, do 26 de decembro, de orzamentos xerais do Estado para o ano 2015, no ámbito da Administración xeral do Estado as medidas incluídas neste real decreto non poderán supor incremento neto nos gastos de persoal ao servizo da Administración.

Disposición derradeira primeira. *Título competencial.*

Este real decreto dítase ao abeiro do título competencial previsto no artigo 149.1.7.^a da Constitución, que atribúe ao Estado a competencia exclusiva en materia de lexislación laboral, sen prexuízo da súa execución polos órganos das comunidades autónomas.

Disposición derradeira segunda. *Facultades de desenvolvemento e execución.*

Autorízase a persoa titular do Ministerio de Emprego e Seguridade Social para ditar cantas disposicións sexan necesarias para o desenvolvemento deste real decreto.

Así mesmo, facúltase a persoa titular da Dirección Xeral do Servizo Público de Emprego Estatal, no ámbito das súas competencias, para ditar cantas resolucións sexan precisas para a aplicación deste real decreto.

Disposición derradeira terceira. *Entrada en vigor.*

O disposto neste real decreto entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid o 16 de xaneiro de 2015.

FELIPE R.

A ministra de Emprego e Seguridade Social,
FÁTIMA BÁÑEZ GARCÍA