

## I. DISPOSICIONS GENERALS

### MINISTERI D'Ocupació I Seguretat Social

**1056** *Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació.*

La Llei 56/2003, de 16 de desembre, d'ocupació, en la redacció donada per la Llei 18/2014, de 15 d'octubre, d'aprovació de mesures urgents per al creixement, la competitivitat i l'eficiència, en el seu article 2, estableix, entre altres objectius de la política d'ocupació, el de proporcionar serveis individualitzats a la població activa dirigits a facilitar-ne la incorporació, la permanència i el progrés en el mercat laboral, així com a les empreses per contribuir a millorar-ne la competitivitat, a més del de mantenir la unitat del mercat de treball a tot Espanya, tenint en compte les característiques específiques i diverses dels diferents territoris i promovent la correcció dels desequilibris territorials i socials. Així mateix, l'article 9 de la Llei esmentada detalla les funcions del Sistema Nacional d'Ocupació, entre les quals figura la de determinar i tenir actualitzada una cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació que han de prestar els serveis públics d'ocupació i que garanteixi a tot l'Estat l'accés, en condicions d'igualtat, a un servei públic i gratuït d'ocupació, una cartera comuna que es regula a l'article 19 ter.

L'Estratègia dels serveis públics d'ocupació europeus 2020 preveu que són els serveis públics d'ocupació els responsables de la qualitat dels serveis oferts, de proporcionar els mecanismes per avalar la gestió de les carreres professionals individuals i de promoure la creació d'ocupació, prestant més atenció a les necessitats dels ocupadors i d'una manera especial a les petites i mitjanes empreses que tradicionalment són les que més requereixen els serveis dels serveis públics d'ocupació. En definitiva, la prestació d'aquests serveis d'ocupació ha de respondre a les necessitats dels ciutadans i de les empreses amb més eficàcia i eficiència, flexibilitat i precisió.

Els serveis de la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, coherents amb els estàndards internacionals, han d'ajudar els treballadors a trobar una feina adequada a les seves característiques, i els ocupadors a contractar treballadors apropiats a les seves necessitats; facilitar la mobilitat professional i geogràfica a fi de corregir els desajustos entre l'oferta i demanda d'ocupació; recollir i analitzar la situació i evolució del mercat de treball; vincular-se amb el sistema de protecció de la desocupació amb subjecció al compromís d'activitat; i coordinar-se amb la resta de polítiques actives d'ocupació.

La reforma del mercat laboral, aprovada per la Llei 3/2012, de 6 de juliol, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral, va posar en marxa un procés de transformació de les polítiques actives d'ocupació per possibilitar un disseny de polítiques actives i passives, més dinàmiques i eficients, complementari i coherent amb el nou marc de relacions laborals i de contractació. Aquest nou disseny ha de permetre reforçar els mecanismes preventius enfront de la desocupació, millorar l'ocupabilitat dels treballadors i afavorir la transició a l'ocupació, assegurant la coordinació i vinculació entre polítiques actives i polítiques passives mitjançant la subscripció d'un compromís d'activitat. A més, permet impulsar el foment de la cultura emprenedora i l'esperit empresarial i la millora en l'atenció i l'acompanyament a les persones emprenedores en la posada en marxa de la seva iniciativa empresarial.

En aquest context, en el si de la Conferència Sectorial d'Ocupació i Afers Laborals, es va acordar impulsar un canvi a un nou model de polítiques actives d'ocupació, més eficaç i d'acord amb la distribució de competències entre els serveis públics d'ocupació de les comunitats autònomes i el Servei Públic d'Ocupació Estatal, en el marc de la unitat de mercat.

Seguint aquesta línia de canvi i avançament, ha estat compromís del Govern, en el marc de la consolidació fiscal i l'estabilitat pressupostària, prevista al Programa nacional de reformes de 2013, aprovat pel Consell de Ministres el 26 d'abril de 2013, i en

compliment de la Recomanació del Consell de la Unió Europea relativa al Programa nacional de reformes de 2013 d'Espanya i per la qual s'emet un dictamen del Consell sobre el Programa d'estabilitat d'Espanya per a 2012-2016, de 8 de juliol de 2013, impulsar una nova estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació, la qual, per al període 2014-2016, ha estat aprovada i publicada mitjançant el Reial decret 751/2014, de 5 de setembre.

Aquesta Estratègia preveu l'aprovació de tres reglaments, un dels quals és el de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, que s'aprova mitjançant aquest Reial decret. L'Estratègia estableix que aquests reglaments, que es dicten en virtut de la competència exclusiva de l'Estat en legislació laboral, establerta a l'article 149.1.7a de la Constitució, «han de determinar els continguts o requisits comuns mínims que són aplicables a tot el territori de l'Estat per als programes i els serveis de polítiques d'activació per a l'ocupació».

D'acord amb això, s'hi diu, «el Reglament de serveis ha de desplegar els serveis comuns que han de prestar tots els serveis públics d'ocupació, perquè es consideren fonamentals i necessaris per a una atenció adequada, integral i continuada als usuaris i per garantir-hi l'accés en condicions d'igualtat. Aquests serveis han de ser suficients per permetre als demandants d'ocupació complir el que preveuen els seus itineraris personalitzats d'inserció, així com les exigències del compromís d'activitat. Aquest nou reglament determina el contingut de cada servei i fixa les bases del procediment d'actualització d'aquests serveis.»

Per la seva part, l'article 19 ter.1) de la Llei 56/2003, de 16 de desembre, en la redacció donada per la Llei 18/2014, de 15 d'octubre, estableix que «la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, que s'ha de regular per reglament, té per objecte garantir, a tot l'Estat, l'accés en condicions d'igualtat als serveis públics d'ocupació i als serveis que presten, i la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'ocupació, fet que constitueix un compromís dels serveis públics d'ocupació amb les persones i empreses usuàries.»

D'acord amb aquesta previsió, aquest Reial decret aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, en què, tal com s'esmenta, es determinen els continguts o requisits comuns mínims i els aspectes bàsics que són aplicables en aquesta matèria a tot Espanya.

La cartera de serveis que preveu aquest Reial decret té caràcter comú i és aplicable al conjunt dels usuaris dels serveis públics d'ocupació, de manera que l'accés a les prestacions incloses en cada servei s'ha de garantir independentment del lloc en què es trobi i en les condicions de qualitat i equitat en l'atenció als usuaris en el conjunt del territori nacional. D'altra banda, tenen la consideració de serveis complementaris aquells que, encara que no s'hagin inclòs en la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, siguin establerts pel servei públic d'ocupació competent per al seu propi àmbit territorial.

La cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació està integrada pels serveis d'orientació professional, de col·locació i d'assessorament a les empreses, formació i qualificació per a l'ocupació i d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria. Per a cadascun d'aquests serveis s'estableix el seu objecte, així com les activitats que preveu que s'han de prestar com a mínim per als usuaris dels serveis públics d'ocupació, persones, desocupades o ocupades, així com les empreses, independentment de la seva forma jurídica. Els usuaris dels serveis públics d'ocupació tenen dret a rebre els serveis que s'estableixin legalment mitjançant una atenció personalitzada i adaptada a les seves necessitats, d'acord amb els requisits d'accés establerts. En tot cas, l'articulació d'un itinerari personalitzat per a l'ocupació es configura com un dret per a les persones desocupades i una obligació per als serveis públics d'ocupació. Aquesta atenció es pot prestar de manera presencial, a través de les oficines públiques d'ocupació i, si s'escau, de les entitats col·laboradores dels serveis públics d'ocupació, o no presencial, a través del Portal únic d'ocupació i els mitjans tècnics o tecnològics disposats a aquest efecte. D'altra banda, els usuaris dels serveis públics

d'ocupació han de complir les obligacions derivades de l'accés als serveis que preveu aquest Reial decret i les establertes per als beneficiaris de prestacions per desocupació.

D'altra banda, d'acord amb les recomanacions del Consell de la Unió Europea i de l'OCDE de millorar la coordinació i la interacció de les polítiques actives i passives, objectiu que recullen tant el Programa nacional de reformes 2012 com la Declaració conjunta de la V Conferència de Presidents Autònoms de 2 d'octubre de 2012, i a fi que la percepció de les prestacions quedi més vinculada a la realització de les actuacions d'inserció i millora de l'ocupabilitat que realitzin els beneficiaris, el Reial decret preveu de manera expressa les actuacions d'activació dels sol·licitants i beneficiaris de prestacions per desocupació.

Amb això hi ha més coherència amb el que disposa l'article 206 del text refós de la Llei general de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/1994, de 20 de juny, que, a més de les prestacions econòmiques, inclou expressament en l'acció protectora «accions específiques de formació, perfeccionament, orientació, reconversió i inserció professionals a favor dels treballadors aturats, i aquelles altres que tinguin per objecte el foment de l'ocupació estable.» Així mateix, hi ha més coherència amb el que estableix l'article 27.4 de la Llei 56/2003, de 16 de desembre, que disposa: «Els beneficiaris de prestacions i subsidis per atur inscrits en els serveis públics d'ocupació, una vegada hagin subscrit el compromís d'activitat, han de participar en les polítiques actives d'ocupació que es determinin en l'itinerari d'inserció (...)».

El Reial decret preveu l'actualització de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, que s'ha de fer mitjançant l'avaluació periòdica del cost, l'eficàcia, l'eficiència, la satisfacció dels usuaris, l'efectivitat i la utilitat dels serveis inclosos a través d'una comissió establerta a aquest efecte en el si de la Conferència Sectorial d'Ocupació i Afers Laborals.

Els serveis públics d'ocupació són responsables de la difusió de la cartera de serveis en totes les oficines d'atenció als usuaris i a través dels seus llocs web respectius, i han de procurar implantar sistemes externs de gestió de la qualitat.

En l'elaboració d'aquest Reial decret han estat consultades les organitzacions sindicals i empresarials més representatives i les comunitats autònomes, el Consell General del Sistema Nacional d'Ocupació ha emès un informe i la Conferència Sectorial d'Ocupació i Afers Laborals n'ha estat informada.

En virtut d'això, a proposta de la ministra d'Ocupació i Seguretat Social, amb l'aprovació prèvia del ministre d'Hisenda i Administracions Públiques, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres, en la seva reunió del dia 16 de gener de 2015,

DISPOSO:

## Article 1. *Objecte.*

1. L'objecte d'aquest Reial decret és establir la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i el seu contingut com un dels elements vertebradors de l'Estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació.

Així, es regulen els principis i requisits mínims als quals s'han d'ajustar els serveis que conformen la cartera, amb la finalitat d'assegurar el compliment de les seves funcions i garantir les condicions de qualitat i igualtat en l'atenció als usuaris dels serveis públics d'ocupació en el conjunt del territori nacional, i s'estableixen els requisits i procediments necessaris per al seguiment adequat de la prestació dels serveis de la cartera per part dels serveis públics d'ocupació i per a la seva avaluació.

2. Així mateix, és objecte d'aquest Reial decret establir els aspectes bàsics dels serveis complementaris que estableixin els serveis públics d'ocupació per al seu propi àmbit territorial.

## Article 2. Àmbit d'aplicació.

El que disposa aquesta norma és aplicable a tots els serveis prestats en l'àmbit del Sistema Nacional d'Ocupació.

## Article 3. Definicions.

Als efectes d'aquest Reial decret s'entén per:

a) Servei: conjunt coordinat d'activitats dut a terme pels serveis públics d'ocupació, que s'ha de prestar de manera contínua i sostinguda en el temps, i que mira d'atendre drets o necessitats dels seus usuaris per tal de millorar-ne l'ocupabilitat, facilitar l'accés a l'ocupació i promoure la cobertura de les necessitats del sistema productiu.

b) Activitat: actuació o procés específic, identificable i mesurable en termes d'usuaris i cost, que s'exerceix en el marc d'un servei i que s'ha d'identificar per facilitar-ne el seguiment i, si s'escau, la seva avaluació posterior.

c) Cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació: conjunt de serveis comuns la prestació contínua dels quals, en els termes que estableix aquest Reial decret, ha de ser garantida a tot el territori nacional i per tots els serveis públics d'ocupació, ja sigui directament o a través de la seva col·laboració amb altres agents.

d) Serveis comuns: serveis integrats en la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació que es corresponen amb les funcions i els objectius estructurals del Sistema Nacional d'Ocupació i que es consideren necessaris per a l'atenció adequada i continuada als usuaris.

e) Serveis complementaris: serveis que, encara que no s'han inclòs en la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, són establerts pel Servei Públic d'Ocupació competent per al seu propi àmbit territorial.

Els serveis públics d'ocupació han de garantir la prestació dels serveis complementaris als quals s'hagin compromès com a part de la seva cartera o, si s'escau, en el Pla anual de política d'ocupació per a l'exercici corresponent.

f) Cartera de serveis d'un servei públic d'ocupació: conjunt de serveis la prestació dels quals és garantida per un servei públic d'ocupació en l'àmbit de les seves competències. Inclou, a més de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, aquells altres serveis complementaris que el servei públic determini en l'àmbit de les seves competències.

g) Usuaris: són usuaris dels serveis les persones ocupades o desocupades i les empreses, independentment de la seva forma jurídica, en els termes que preveu l'article 5.

h) Entitats col·laboradores: persones físiques o jurídiques, privades o públiques, que col·laboren amb els serveis públics d'ocupació en la prestació dels serveis, com ara agències de col·locació, centres i entitats de formació, corporacions locals, agents socials, organitzacions sense ànim de lucre i altres entitats col·laboradores.

## Article 4. Principis de la prestació de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació.

1. Els serveis de la cartera s'han de definir i proveir d'acord amb els principis i instruments següents per a la seva aplicació:

a) Transparència en la prestació dels serveis, d'acord amb la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

b) Igualtat d'accés als serveis, que s'han de proveir sense discriminació per qualsevol condició personal o social, sense perjudici de l'aplicació de les activitats específiques per a persones amb dificultats especials d'inserció en el mercat laboral. D'acord amb el que preveu l'article 9.7 de la Llei 56/2003, de 16 de desembre, d'ocupació, s'ha de garantir a tot l'Estat l'accés a un servei públic i gratuït d'ocupació. En tot cas, d'acord amb el que preveu l'article 19 ter de la Llei esmentada, es garanteix als treballadors desocupats l'accés gratuït als serveis prestats pels serveis públics d'ocupació.

c) Eficiència, que s'hauria d'assolir a través de la determinació i el control de costos associats a les activitats referides a cada servei inclòs en la cartera i de la seva comptabilitat analítica corresponent.

d) Traçabilitat de les activitats, des de l'inici de la seva execució fins a l'avaluació del seu impacte. Està garantida mitjançant un sistema d'informació que permet una millor eficàcia i control en la prestació dels serveis a través del registre dels usuaris, la tipologia de cada servei rebut, els protocols d'actuació, les entitats col·laboradores i els costos associats.

e) Orientació a resultats, mesurats a través d'avaluacions periòdiques dels serveis i les activitats.

f) Qualitat tècnica i de gestió en la prestació dels serveis, garantida a través d'uns estàndards mínims i adequats al conjunt dels serveis, incloent-hi els instruments d'avaluació que la promoguin, a través de la utilització d'indicadors qualitius i quantitius, per millorar la cartera de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, desagregats per sexe sempre que sigui possible.

g) Atenció personalitzada en la prestació del servei a l'usuari, en proporcionar als usuaris els serveis de la cartera de manera integral i adequada a les seves necessitats específiques.

h) Portabilitat i interoperabilitat de serveis i dades dins del Sistema Nacional d'Ocupació, garantida mitjançant l'establiment de requisits respecte als proveïdors dels serveis i complint els requisits exigits per l'Esquema nacional d'interoperabilitat.

i) Activació per a l'ocupació, mitjançant el reforç de la vinculació entre les polítiques actives i passives d'ocupació.

j) Gestió per competències professionals, com un element central dels serveis i de la modernització dels serveis públics d'ocupació, enteses com la capacitat d'utilitzar coneixements, destreses i aptituds per obtenir un resultat adequat i eficient en contextos i situacions personals, professionals i socials i que permet l'exercici de l'activitat professional d'acord amb les exigències de la producció i l'ocupació, en línia amb els nous instruments europeus com ara la taxonomia ESCO, el nou portal EURES i el passaport europeu de competències, entre d'altres.

D'acord amb el que preveu l'Estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació 2014-2016, aprovada pel Reial decret 751/2014, de 5 de setembre, aquest enfocament implica la consideració de les competències professionals en la intermediació, en la incorporació en els portals web dels serveis públics d'ocupació, fonamentalment en el Portal únic d'ocupació i que la recerca d'oportunitats d'ocupació i oportunitats de formació es pugui fer per aquests tres criteris: per competències professionals, per ocupacions i per formació.

2. Així mateix, en la prestació dels serveis s'han de tenir en compte els principis d'actuació i objectius que estableix l'Estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació vigent.

## Article 5. *Usuaris dels serveis.*

1. Poden ser usuaris dels serveis prestats pels serveis públics d'ocupació:

a) Les persones, desocupades o ocupades, que en funció de les seves necessitats i requeriments poden ser demandants d'ocupació i serveis o únicament sol·licitants de serveis.

b) Les empreses, independentment de la seva forma jurídica, que, en funció dels seus requeriments, poden ser oferents d'ocupació o sol·licitants de serveis.

2. Les persones, ocupades o desocupades, usuàries dels serveis públics d'ocupació tenen dret a rebre els serveis de la cartera comuna i els serveis complementaris que s'estableixin mitjançant una atenció personalitzada i adaptada a les seves expectatives i necessitats, sobre la base del seu perfil, i d'acord amb els requisits d'accés que s'estableixin en els protocols que preveu la disposició addicional primera.

En el cas de les persones desocupades, aquesta atenció s'articula a través d'un itinerari personalitzat per a l'ocupació. Aquest itinerari es configura com un dret per a les

persones desocupades i una obligació per als serveis públics d'ocupació. Com a tal, comporta el compliment del compromís de participació activa en els serveis que inclogui, que queda recollit en l'acord personal d'ocupació. En el cas de perceptors de prestacions per desocupació, comporta el compliment de les obligacions del compromís d'activitat. L'incompliment, per causes no justificades, d'aquestes obligacions dóna lloc a les sancions que preveu el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost.

3. En l'atenció a les persones, desocupades o ocupades, usuàries dels serveis públics d'ocupació, s'ha de garantir l'accés en condicions d'igualtat a aquests serveis i als serveis que presten, i la igualtat efectiva d'oportunitats i la no-discriminació en el mercat de treball, sense perjudici de l'atenció especial mitjançant actuacions específiques als col·lectius amb dificultats especials d'inserció en el mercat laboral, d'acord amb el que preveu l'article 19 octies de la Llei 56/2003, de 16 de desembre, considerant les prioritats de l'Estratègia europea per a l'ocupació i els objectius fixats en l'Estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació i en els plans anuals de política d'ocupació vigents. Quan això sigui necessari, els serveis públics d'ocupació han de valorar la necessitat de coordinació amb els serveis socials.

4. Els serveis públics d'ocupació poden establir en el seu àmbit territorial requisits d'accés per a determinats serveis o activitats, segons es determini mitjançant l'elaboració dels protocols d'actuació que preveu la disposició addicional primera. Així mateix, es pot requerir la inscripció prèvia com a demandant d'ocupació i/o de serveis per accedir-hi en els termes que es determinin en els protocols. En qualsevol cas, per als perceptors de prestacions es requereix la inscripció prèvia com a demandant d'ocupació per accedir als serveis.

#### Article 6. *Prestació dels serveis.*

1. Els serveis públics d'ocupació poden prestar els serveis als seus usuaris directament a través dels seus propis mitjans o a través d'entitats col·laboradores habilitades per a això.

En la prestació de serveis s'ha de procurar la cooperació entre agents públics i privats i amb els agents socials i altres entitats col·laboradores. En particular, els serveis públics d'ocupació han de promoure la col·laboració amb les agències de col·locació a què es refereix l'article 9 d'aquest Reial decret.

2. La prestació dels serveis als usuaris es pot dur a terme de manera presencial, a través de les oficines públiques d'ocupació i de les dels seus col·laboradors, o a través de mitjans tècnics o tecnològics no presencials disposats a aquest efecte.

#### Article 7. *Cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació.*

1. Els serveis inclosos en la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació són els següents:

- a) Servei d'orientació professional.
- b) Servei de col·locació i d'assessorament a empreses.
- c) Servei de formació i qualificació per a l'ocupació.
- d) Servei d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria.

#### Article 8. *Servei d'orientació professional.*

1. El servei d'orientació professional és un servei integral que té per objecte la informació, el diagnòstic de la situació individual, l'assessorament, la motivació i l'acompanyament en les transicions laborals, des de l'educació al món laboral o entre les diverses situacions d'ocupació i desocupació que es poden donar al llarg de la vida laboral.

Aquest servei té per finalitat ajudar els usuaris a millorar la seva ocupabilitat, promoure la seva carrera professional i facilitar la seva contractació o orientar cap a l'autoocupació.

Així mateix, i a partir del diagnòstic de les seves necessitats, l'orientació pot donar lloc a la prestació d'altres serveis especialitzats de la cartera.

2. El servei d'orientació comprèn les activitats següents:

a) Diagnòstic individualitzat i elaboració del perfil: comprèn l'atenció específica a l'usuari, per tal d'identificar-ne les habilitats, les competències, la formació i experiència, els interessos, la situació familiar i les possibles oportunitats professionals, així com totes les altres variables que es considerin rellevants en el protocol específic que desenvolupi aquesta activitat. Aquesta informació s'utilitza per a elaborar el perfil de l'usuari i la seva classificació en funció de la seva ocupabilitat.

b) Disseny de l'itinerari personalitzat per a l'ocupació: consisteix en l'elaboració i comunicació fefaent a l'usuari, quan escaigui, del procés que es consideri més adequat per al seu accés a l'ocupació d'acord amb el seu perfil, les seves necessitats i les seves expectatives a través de criteris tècnics i estadístics, incloses les principals actuacions proposades i el calendari d'execució, així com els elements de verificació i seguiment. Per fer aquest itinerari és necessària la subscripció i signatura d'un acord personal d'ocupació entre l'usuari i el servei públic d'ocupació.

Aquest itinerari ha d'incorporar, almenys:

1r La identificació d'alternatives professionals a partir de l'anàlisi motivat d'oportunitats d'ocupació per als usuaris, a Espanya, a la resta de la Unió Europea i en l'àmbit internacional, a les quals pugui accedir d'acord amb el seu perfil professional.

2n La identificació d'un itinerari formatiu, quan sigui necessari d'acord amb el perfil de l'usuari, mitjançant la proposta de les accions de formació i/o acreditació d'experiència laboral o formació no formal que siguin adequades per millorar les competències i la qualificació professional de l'usuari.

3r La identificació de les actuacions de recerca activa d'ocupació que, d'acord amb el seu perfil, l'usuari queda obligat a dur a terme.

c) Acompanyament personalitzat en el desenvolupament de l'itinerari i el compliment del compromís d'activitat: consisteix en el seguiment individual i personalitzat per part d'un tutor o orientador de les actuacions que l'usuari porti a terme en l'execució del seu itinerari, la revisió i actualització d'aquest, la fixació i supervisió del compliment de fites, etapes i obligacions, així com del compromís d'activitat per al cas d'usuaris que també siguin perceptors de prestacions, i totes les altres funcions d'assessorament, informació i suport que siguin necessàries per facilitar l'activació de l'usuari i millorar-ne l'ocupabilitat.

d) Assessorament i ajuda tècnica addicional per a:

1r La definició del seu currículum, que reflecteixi el seu perfil professional en termes de competències professionals: comprèn la informació i assessorament personal, grupal o general als usuaris, així com la provisió d'instruments i tècniques d'ajuda per elaborar el seu currículum personalitzat.

2n L'aplicació de tècniques per a la recerca activa d'ocupació: preveu la provisió d'informació i la gestió bàsica dels mitjans, les tècniques i les eines accessibles per a la recerca d'ocupació per compte d'altri, inclosos els mitjans telemàtics i l'ús de les xarxes socials. Es deriva, quan escaigui, al servei d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria.

e) Informació i assessorament addicional sobre:

1r La situació del mercat de treball, les polítiques actives d'ocupació i oferta dels serveis comuns i complementaris de la cartera: comprèn la comunicació sobre les dades o les circumstàncies relatives al mercat de treball i les polítiques actives d'ocupació que puguin ser útils per incrementar les oportunitats d'ocupació dels usuaris, inclosa la informació sobre els serveis comuns i complementaris de la cartera. Es pot fer amb caràcter personal, grupal o general, en forma presencial o mitjançant la utilització de mitjans telemàtics.

2n L'oferta formativa i els programes que facilitin la mobilitat per a la formació i qualificació europees: comprèn les actuacions d'assessorament especialitzat als usuaris respecte de l'oferta de formació. Es pot prestar de manera presencial o a través de les tecnologies de la informació i la comunicació, de manera individual o col·lectiva, atenent les necessitats dels sectors productius i de les persones i les possibilitats existents en l'àmbit europeu.

f) Suport a la gestió de la mobilitat laboral: comprèn la informació, l'assessorament i el suport a la mobilitat geogràfica i funcional, en els àmbits nacional, europeu i internacional dels usuaris, per aprofitar les ofertes de feina adequades a les quals puguin tenir accés.

Inclou informació general sobre les circumstàncies de treball més rellevants en l'àmbit territorial de la Unió Europea, inclòs l'accés a la informació disponible a través de la xarxa EURES.

#### Article 9. *Servei de col·locació i d'assessorament a empreses.*

1. El servei de col·locació té per objecte identificar i gestionar ofertes de feina, incloses les procedents de la resta dels països de l'Espai Econòmic Europeu o altres països, i localitzar i desenvolupar noves oportunitats d'ocupació, vinculant-les als usuaris que s'hi ajustin més bé en funció del seu perfil i les seves competències, a fi de facilitar als ocupadors els treballadors més apropiats als seus requeriments i les seves necessitats, així com la informació sobre els processos de contractació, i als treballadors el seu accés a les ofertes de feina adequades i disponibles. Aquest servei inclou la difusió de les ofertes de feina en el marc del Sistema Nacional d'Ocupació i del Portal únic d'ocupació establert a l'article 8.2.b) de la Llei 56/2003, de 16 de desembre.

2. El servei de col·locació comprèn les activitats següents:

a) Gestió de les ofertes de feina a través de la cassació entre ofertes i demandes: comprèn la captació i gestió de les ofertes de feina i la seva cassació amb els demandants d'ocupació registrats d'acord amb el seu perfil professional i, particularment, amb les seves competències professionals. En la prestació d'aquest servei, els serveis públics d'ocupació han de verificar el compliment de l'obligació dels beneficiaris de prestacions i subsidis per atur d'acceptar la col·locació adequada que els ofereixin aquests serveis públics d'ocupació, o les agències de col·locació quan exerceixin activitats en l'àmbit de col·laboració amb aquests serveis, d'acord amb el que preveu l'article 231 del text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

La gestió d'ofertes i demandes d'ocupació comprèn, en particular:

1r Prospecció i identificació de necessitats dels ocupadors: comprèn la prospecció i identificació d'ofertes de feina potencials i de necessitats de personal per part dels ocupadors. Això s'ha d'assolir mitjançant visites a empreses, la interlocució sistemàtica amb les organitzacions empresarials i sindicals, corporacions locals i l'elaboració d'estudis i treballs tècnics.

2n Captació d'ofertes de feina no gestionades pels serveis públics d'ocupació: comprèn actuacions de relació estreta amb les empreses, en especial amb les petites empreses, a fi de promoure que sorgeixin ofertes de feina, incloses les que no estiguin sent gestionades pels serveis públics d'ocupació, i aflorin ofertes de feina latents.

3r Difusió d'informació sobre les ofertes de feina adequades i disponibles: a més de la difusió a través del Portal únic d'ocupació, comprèn la informació general i particular a requeriment de qualsevol usuari de les ofertes de feina disponibles, per facilitar la mobilitat funcional sectorial i geogràfica.

b) Informació i assessorament sobre la contractació i les mesures de suport a l'activació, la contractació i inserció en l'empresa: comprèn l'assistència qualificada per a la informació als treballadors i als ocupadors en la presa de decisions per a la contractació



de personal, amb informació sobre les mesures de polítiques actives d'ocupació i els instruments disponibles de suport a la contractació i inserció vigents en cada moment.

En particular, els serveis públics d'ocupació arbitren les mesures necessàries amb la finalitat d'informar les empreses i agències de col·locació que ho sol·licitin sobre els desocupats o treballadors inclosos en programes o actuacions específiques que comportin incentius econòmics a les empreses que els contractin.

c) Comunicació de la contractació laboral i de les altes, els períodes d'activitat i els certificats d'empresa: comprèn totes les actuacions per facilitar a les empreses la comunicació de la contractació laboral i els seus tràmits legals complementaris.

d) Suport als processos de recol·locació en els supòsits previstos legalment: comprèn el disseny i l'execució dels plans de recol·locació l'execució dels quals correspongui als serveis públics d'ocupació, d'acord amb la legislació vigent, o el suport als processos de recol·locació que s'acordi oportunament.

#### Article 10. *Servei de formació i qualificació per a l'ocupació.*

1. Aquest servei té per finalitat promoure la formació, la qualificació professional, la requalificació i l'actualització permanent de les competències professionals, facilitar la transició a l'ocupació i ajustar l'oferta formativa i la dels proveïdors de formació a les necessitats del mercat de treball. En la prestació d'aquest servei ha de ser fonamental la coordinació amb el servei d'orientació professional per a l'assessorament i la gestió de les competències i qualificacions dels perfils professionals coincidents amb els requeriments del mercat laboral i del sistema productiu. S'ha de prestar amb un enfocament comprensible per als actors implicats i d'anticipació a les necessitats dels sectors productius.

Aquest servei ha de proporcionar als usuaris la millora de les seves competències professionals a través d'una oferta de formació acreditable i formació no formal, així com el reconeixement de competències adquirides per mitjà de l'experiència laboral.

Així mateix, la prestació d'aquest servei requereix el manteniment de sistemes d'informació integrats, que permetin actualitzar el Registre estatal de centres i entitats de formació, el Fitxer d'especialitats formatives, un mapa de la programació formativa disponible en cada moment, així com el compte de formació de cada treballador.

2. El servei de formació i qualificació per a l'ocupació comprèn les activitats següents:

a) Formació professional per a l'ocupació d'acord amb les necessitats dels usuaris: comprèn la programació d'una oferta de formació professional per a l'ocupació, basada en l'escenari plurianual que es realitzi sobre la base del diagnòstic previ de necessitats, prioritats, objectius i recomanacions, la formació de demanda que fan les empreses per als seus treballadors i la formació en alternança amb l'ocupació, a fi de promoure la formació professional dual mitjançant la celebració de contractes per a la formació i l'aprenentatge. La programació ha de preveure una formació suficient per facilitar als usuaris l'adquisició de competències professionals en funció de l'itinerari personalitzat d'ocupació, de les necessitats de formació identificades i de la cobertura de les competències clau i de les competències transversals per a l'ocupació. L'oferta de formació s'ha de recollir en els termes que preveu per a les especialitats formatives la normativa reguladora de formació professional per a l'ocupació i ha d'incloure l'oferta de formació formal referida al Repertori nacional de certificats de professionalitat.

b) Control, seguiment i avaluació de la qualitat de la formació: comprèn totes les actuacions de control, seguiment i avaluació de la qualitat de la formació per a l'ocupació que duguin a terme els serveis públics d'ocupació en l'àmbit de les seves competències segons el que preveu el reglament regulador del sistema de formació professional per a l'ocupació. Així mateix, s'han de promoure els sistemes de certificació de la qualitat.

c) Avaluació, reconeixement i acreditació de les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral: comprèn totes les actuacions tendents a facilitar l'avaluació, el reconeixement i l'acreditació de les competències professionals

adquirides pels usuaris a través de l'experiència laboral i de les vies no formals de formació.

d) Manteniment i actualització del compte de formació: comprèn la identificació de l'historial formatiu del treballador i el seu reflex en el compte de formació, associada al número d'afiliació a la Seguretat Social, prevista a l'article 26.10 de la Llei 56/2003, de 16 de desembre, així com la seva actualització constant, segons determini la seva normativa d'aplicació.

e) Inscripció, acreditació i selecció de centres i entitats de formació professional per a l'ocupació: comprèn la definició i la posada en marxa del sistema d'acreditació, inscripció i publicitat dels centres i les entitats de formació, la seva interconnexió amb el Registre estatal de centres i entitats de formació per a l'ocupació, de conformitat amb els requisits establerts en la normativa reguladora.

En la col·laboració entre els serveis públics d'ocupació i aquests centres i entitats de formació s'ha de garantir un règim de concurrència competitiva oberta a tots els centres de formació acreditats d'acord amb la normativa reguladora.

f) Gestió dels instruments europeus per afavorir la mobilitat en la formació i qualificació professional: comprèn la gestió dels programes i instruments que facilitin la mobilitat per a la formació i qualificació europees.

## Article 11. *Servei d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria.*

1. El servei d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria té per objecte donar suport i promoure iniciatives emprenedores i generadores d'ocupació i autoocupació, que vincula als usuaris que s'hi ajustin més bé en funció del seu perfil i les seves competències, amb especial atenció al treball autònom, a l'economia social i a la dinamització del desenvolupament econòmic local.

Els usuaris dels serveis públics d'ocupació poden accedir a un servei que els faciliti la implantació de les seves activitats d'autoocupació i emprenedoria fent un acompanyament en els processos vinculats. Amb aquesta finalitat, els serveis públics d'ocupació han de procurar la coordinació necessària amb les xarxes d'oficines públiques i privades encarregades de promoure l'autoocupació i l'emprenedoria, en particular els Punts d'Atenció a l'Emprenedor que preveu la Llei 14/2013, de 27 de setembre, de suport als emprenedors i la seva internacionalització, per prestar assessorament i acompanyament als nous autònoms i emprenedors, inclosos els de l'àmbit de l'economia social.

2. El servei d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria comprèn les activitats següents:

a) Assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria: comprèn les actuacions d'informació i suport qualificat als usuaris interessats a promoure la seva pròpia autoocupació o a emprendre una activitat productiva que comporti creació d'ocupació, i especialment les iniciatives de seguiment i suport als emprenedors que hagin optat per la capitalització de la prestació per desocupació mitjançant fórmules d'assistència tècnica i formació.

b) Foment de l'economia social i de l'emprenedoria col·lectiva: comprèn les actuacions de difusió, promoció i suport a la constitució de cooperatives, societats laborals i altres entitats d'economia social, així com de formació i assistència tècnica per a la seva constitució i posada en marxa.

c) Assessorament sobre ajudes a les iniciatives emprenedores i d'autoocupació: comprèn la informació qualificada i el suport a la tramitació de les ajudes vigents a l'emprenedoria, l'autoocupació i l'economia social.

d) Assessorament sobre incentius i mesures disponibles per al foment de la contractació: comprèn la informació qualificada i el suport a la tramitació dels incentius i mitjans de foment de la contractació de què es puguin beneficiar els emprenedors, en particular els usuaris autònoms i les entitats de l'economia social.

*Article 12. Actuacions d'activació dels sol·licitants i beneficiaris de prestacions per desocupació.*

Els serveis públics d'ocupació han de garantir la participació dels sol·licitants i beneficiaris de prestacions per desocupació en les activitats específiques de la cartera comuna de serveis que estableix aquest Reial decret i dels serveis complementaris, mitjançant les actuacions de caràcter transversal següents:

a) La inscripció com a demandants d'ocupació dels sol·licitants de prestacions per desocupació amb anterioritat a la presentació de la sol·licitud i, en tot cas, en la mateixa data de la inscripció. Els serveis públics d'ocupació han de garantir que la inscripció es faci dins dels terminis establerts per a la sol·licitud de les prestacions.

b) Elaboració d'un itinerari personalitzat per a l'ocupació que inclogui, a partir d'una entrevista de diagnòstic individualitzada i la determinació del perfil, les actuacions necessàries per millorar l'ocupabilitat del beneficiari, incloent-hi actuacions de recerca activa d'ocupació.

c) Assessorament i acompanyament en la realització de les activitats de la cartera comuna de serveis, o de serveis complementaris especificats en l'itinerari personalitzat per a l'ocupació, incloent-hi el seu seguiment i la seva avaluació i l'acompanyament per al compliment del compromís d'activitat.

Comprèn el suport qualificat als usuaris perceptors de prestacions que hagin subscrit el compromís d'activitat, mantenint actualitzat el perfil professional i proporcionant informació sobre el contingut de les obligacions vinculades a aquest compromís, així com l'orientació necessària per facilitar el seu compliment, en particular, la recerca activa d'ocupació. Amb aquesta finalitat, els serveis públics d'ocupació han de facilitar l'accés al conjunt de les polítiques d'activació per a l'ocupació durant tota la durada del compromís, mitjançant la designació d'un tutor o orientador de referència.

*Article 13. Carteres de serveis dels serveis públics d'ocupació.*

1. Els serveis públics d'ocupació, en l'àmbit de les seves competències, poden aprovar les seves carteres de serveis respectives, que han d'incloure, en qualsevol cas, la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, la qual s'ha de garantir a tots els usuaris.

2. Els serveis públics d'ocupació poden incorporar en les seves carteres de serveis els serveis complementaris i les activitats no previstes a la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació. Aquests serveis complementaris han de complir els principis de la prestació de serveis que estableixen l'article 4 i l'Estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació vigent.

Les comunitats autònomes han de comunicar al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, a través del sistema d'informació que es determini, els serveis complementaris aprovats pels seus serveis públics d'ocupació no previstos a la cartera comuna, així com les seves modificacions i actualitzacions. Aquests serveis complementaris s'han d'incloure com a serveis propis en els plans anuals de política d'ocupació.

*Article 14. Finançament.*

1. L'execució dels serveis comuns i complementaris que regula aquest Reial decret per part dels serveis públics d'ocupació autonòmics es finança amb caràcter general mitjançant els recursos propis de les comunitats autònomes.

2. No obstant això, es poden finançar activitats incloses en la cartera comuna de serveis mitjançant les quantitats assignades d'acord amb els criteris aprovats en la Conferència Sectorial d'Ocupació i Afers Laborals, en els termes i les condicions que recullin les normes o els convenis que instrumentin l'abonament de fons a les diferents comunitats autònomes.

Aquestes quantitats en cap cas no es poden utilitzar per finançar despeses que hagin de ser objecte de finançament amb recursos propis de les comunitats autònomes.

3. Els serveis la provisió dels quals sigui competència del Servei Públic d'Ocupació Estatal s'han de finançar amb càrrec a les aplicacions corresponents consignades en el seu pressupost.

4. Els serveis prestats pels serveis públics d'ocupació autonòmics i pel Servei Públic d'Ocupació Estatal també poden ser finançats pel Fons Social Europeu o altres fons de la Unió Europea, en els termes i les condicions que estableix la normativa comunitària.

#### Article 15. *Avaluació i actualització de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació.*

1. La cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació s'ha d'avaluar periòdicament sobre la base d'una metodologia comuna, en què s'analitzi l'eficàcia, l'eficiència, la qualitat i l'impacte dels serveis, així com la satisfacció dels usuaris. En qualsevol cas, s'han de portar a terme les avaluacions que estableix la normativa comunitària o que instin les institucions comunitàries.

Correspon al Servei Públic d'Ocupació Estatal coordinar aquestes avaluacions en el si del Sistema Nacional d'Ocupació.

2. La cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació s'ha d'actualitzar sobre la base dels resultats obtinguts de les avaluacions esmentades en els paràgrafs anteriors o quan sorgeixin noves necessitats que ho requereixin, a proposta dels serveis públics d'ocupació en el marc dels òrgans de participació del Sistema Nacional d'Ocupació. A aquests efectes s'ha d'establir una comissió en el si de la Conferència Sectorial d'Ocupació i Afers Laborals.

L'aprovació de les actualitzacions correspon al Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social, amb l'informe previ de la Conferència Sectorial d'Ocupació i Afers Laborals i del Consell General del Sistema Nacional d'Ocupació.

#### Article 16. *Difusió i assegurament de la qualitat dels serveis de la cartera.*

1. Els serveis públics d'ocupació han de fer difusió de la seva cartera de serveis a totes les oficines d'atenció als usuaris i a través dels seus llocs web respectius i els han d'informar sobre els seus drets en relació amb la cartera.

Així mateix, poden establir un sistema de queixes i suggeriments en relació amb la provisió dels serveis que inclou la cartera.

2. Els serveis públics d'ocupació han de procurar implantar algun dels models de gestió de la qualitat reconeguts, com ara el «Model EFQM d'excel·lència», el «Marc comú d'avaluació» (CAF) i els Models d'avaluació, aprenentatge i millora (EVAM), d'acord amb el punt 1 de l'apartat cinquè de la Resolució de 6 de febrer de 2006 de la Secretaria General per a l'Administració Pública, per la qual s'aproven directrius per al desenvolupament dels programes del marc general per a la millora de la qualitat establert en el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, sense perjudici d'altres models que ja s'estiguin aplicant o es puguin aplicar.

#### Article 17. *Sistema d'informació dels serveis públics d'ocupació.*

1. El sistema d'informació dels serveis públics d'ocupació (SISPE) ha de garantir la traçabilitat completa de la participació dels usuaris dels serveis, per a la qual cosa ha de recollir, entre altres dades, el tipus de servei rebut i el seu cost, amb un desglossament de la font de finançament, la tipologia de l'usuari, els proveïdors del servei i els objectius amb què es vincula aquesta participació. Així mateix, el sistema d'informació també ha de recollir el perfil detallat de cada usuari i la seva actualització al llarg del temps. Aquesta informació s'ha de tenir en compte per elaborar l'estadística de demandants d'ocupació.

2. El seguiment dels resultats de la participació s'ha d'orientar especialment a la inserció efectiva dels usuaris. Les dades recollides en el sistema d'informació han de

servir de base per calcular els indicadors que anualment s'han d'utilitzar per avaluar el grau de compliment dels objectius que estableix el Pla anual de política d'ocupació. Amb aquesta finalitat, s'han de dur a terme en el sistema d'informació les actualitzacions, ampliacions i millores que siguin necessàries.

3. Per assegurar la qualitat de les dades introduïdes en el sistema, es poden establir els mecanismes d'auditoria de qualitat que siguin necessaris.

*Disposició addicional primera. Desenvolupament de la cartera comuna de serveis.*

El contingut de les activitats incloses a la cartera comuna, així com els protocols i criteris de qualitat per a la seva prestació, han de ser objecte de desplegament per part del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social en col·laboració amb les comunitats autònomes i han de ser aprovats per ordre ministerial.

Per a cada activitat dels serveis de la cartera comuna s'ha de definir un protocol específic que contingui els continguts i requisits comuns de prestació. Els paràmetres que s'han d'incloure en el protocol són els necessaris per garantir la identificació, el mesurament i el seguiment efectiu de les activitats, així com la mobilitat dels usuaris en el territori nacional.

La identificació d'aquests paràmetres correspon al Servei Públic d'Ocupació Estatal en col·laboració amb els serveis públics d'ocupació autonòmics. En qualsevol cas, el protocol específic ha de detallar, almenys: els usuaris, els requisits d'accés, les actuacions preparatòries, la modalitat de prestació, el desenvolupament de l'activitat, la documentació, els criteris de qualitat, els proveïdors del servei, els costos estimats, els requisits d'informació i el procediment per a l'avaluació i el seguiment.

Així mateix, l'elaboració dels protocols ha de servir per determinar les actuacions i els col·lectius prioritaris, així com les obligacions d'informació dels serveis públics d'ocupació, que han de ser coherents amb els objectius de l'Estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació 2014-2016, així com amb els objectius que recullen els plans anuals de política d'ocupació.

*Disposició addicional segona. Persones amb discapacitat.*

1. Els serveis públics d'ocupació han d'adoptar les mesures necessàries per permetre l'accés de les persones amb discapacitat als serveis comuns i complementaris que regula aquest Reial decret, en condicions que garanteixin l'aplicació dels principis d'igualtat de tracte i no-discriminació, d'acord amb el que disposa respecte del dret al treball el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

2. En aquest sentit, i segons el que disposa l'article 19 octies de la Llei 56/2003, de 16 de desembre, els serveis públics d'ocupació, tenint en compte les circumstàncies especials de les persones amb discapacitat, han d'assegurar el disseny d'itineraris personalitzats d'ocupació que combinin les diferents mesures i polítiques, degudament ordenades i ajustades al perfil professional de les persones amb discapacitat i a les seves necessitats específiques. Quan això sigui necessari, els serveis públics d'ocupació han de valorar la necessitat de coordinació amb els serveis socials per prestar una atenció més bona a aquestes persones.

*Disposició addicional tercera. Despeses de personal.*

En compliment de la disposició addicional vint-i-quatrena de la Llei 36/2014, de 26 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2015, en l'àmbit de l'Administració General de l'Estat les mesures incloses en aquest Reial decret no poden suposar un increment net en les despeses de personal al servei de l'Administració.

Disposició final primera. *Títol competencial.*

Aquest Reial decret es dicta a l'empara del títol competencial que preveu l'article 149.1.7a de la Constitució, que atribueix a l'Estat la competència exclusiva en matèria de legislació laboral, sense perjudici de la seva execució per part dels òrgans de les comunitats autònomes.

Disposició final segona. *Facultats de desplegament i execució.*

S'autoritza la persona titular del Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social per dictar totes les disposicions que siguin necessàries per al desplegament d'aquest Reial decret.

Així mateix, es faculta la persona titular de la Direcció General del Servei Públic d'Ocupació Estatal, en l'àmbit de les seves competències, per dictar totes les resolucions que siguin necessàries per aplicar aquest Reial decret.

Disposició final tercera. *Entrada en vigor.*

El que disposa aquest Reial decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 16 de gener de 2015.

FELIPE R.

La ministra d'Ocupació i Seguretat Social,  
FÁTIMA BÁÑEZ GARCÍA