

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL

8710 *Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados establecidos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.*

I

En esta tercera década del siglo XXI, los pilares del Estado del bienestar en Europa, en torno a la existencia de una sanidad, una educación y unos derechos sociales asegurados por los poderes públicos, deben reforzarse para responder a la nueva realidad de la sociedad tras la pandemia de COVID-19 y a los retos demográfico, climático y digital. Asimismo, se debe apostar por incorporar otro pilar que refuerce el Estado del bienestar, como es la reforma y reconfiguración de las políticas activas de empleo que se está materializando en España.

En un contexto de crisis económica y social, como el que se ha vivido tras la declaración por la Organización Mundial de la Salud de la pandemia internacional de COVID-19, con un enorme impacto en el mercado de trabajo y la actividad productiva, el Consejo Europeo de 21 de julio de 2020 acordó un paquete de medidas de gran alcance que aunaban el marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027, y la puesta en marcha de un Instrumento Europeo de Recuperación («Next Generation EU»), cuyo elemento central es el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia aprobado por Acuerdo de Consejo de Ministros de 27 de abril, de conformidad con lo establecido por la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del citado Plan («Council Implementing Decision-CID»), de 13 de julio de 2021.

Fruto del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y de los compromisos de reformas acordados, el 7 de diciembre de 2021 se publicó el Real Decreto 1069/2021, de 4 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2021-2024. La aprobación de esta Estrategia respondía a una actuación contemplada en la Reforma 5 «Modernización de políticas activas de empleo», incluida en el Componente 23 «Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo», encuadrado en el área política VIII «Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo» del citado Plan, hito número 334. En particular, la mencionada disposición introdujo una visión estratégica nueva, con unos objetivos centrados en las personas y en las empresas, fundamentalmente en las pequeñas, en coherencia con la transformación productiva, orientada hacia resultados, impulsando la mejora de las capacidades de los servicios públicos de empleo y mejorando la gobernanza y cohesión del Sistema Nacional de Empleo.

La Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo a que se refiere el párrafo anterior, ha sido desarrollada y apoyada por todos los servicios públicos de empleo autonómicos, coordinados por el Servicio Público de Empleo Estatal y ha puesto los raíles para iniciar una reforma estructural de las políticas activas de empleo. Así, la configuración y acuerdo en torno a dicha Estrategia impulsó la aprobación de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, una norma que establece el marco de ordenación de la política de empleo, integrado tanto por las políticas activas de empleo como por las políticas de protección frente al desempleo.

La Ley 3/2023, de 28 de febrero, que ha dado cumplimiento al hito CID número 335 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, es una de las 102 reformas que están acordadas con la Comisión Europea en el marco del citado Plan, y tiene por objeto «promover y desarrollar la planificación, coordinación y ejecución de la política de empleo y

garantizar el ejercicio de los servicios garantizados y la oferta de una adecuada cartera de servicios a las personas o entidades demandantes de los servicios públicos de empleo, a fin de contribuir a la creación de empleo y reducción del desempleo, mejorar la empleabilidad, reducir las brechas estructurales de género e impulsar la cohesión social y territorial».

Por tanto, con la citada ley se persigue completar el círculo de los servicios garantizados en el Estado del bienestar, de manera que toda persona demandante de servicios de empleo tenga derecho a ser atendida por personal técnico orientador de empleo y que toda empresa usuaria de los servicios públicos de empleo reciba también esa atención especializada.

Por su parte, la Estrategia de los Servicios Públicos de Empleo Europeos 2020 prevé que son los servicios públicos de empleo los responsables de la calidad de los servicios ofrecidos, proporcionando los mecanismos para apoyar, en su ámbito de actuación, la gestión de las carreras profesionales individuales y promover la creación de empleo, prestando mayor atención a las necesidades de las personas y entidades empleadoras y de forma especial a las pequeñas y medianas empresas que tradicionalmente son las que más requieren de los servicios de los servicios públicos de empleo. En definitiva, la prestación de estos servicios de empleo deberá responder a las necesidades de la ciudadanía y de las empresas con mayor eficacia y eficiencia, flexibilidad y precisión.

II

La Ley 3/2023, de 28 de febrero, regula los servicios garantizados, directamente ligados a la mejora e innovación en el corazón de la política de empleo. Sus elementos inspiradores están centrados en el enfoque en favor de las personas y de las empresas. En este marco ese acompañamiento profesional a lo largo de toda la vida laboral, que precisan las personas trabajadoras, ya estén ocupadas o en desempleo y también a la pequeña y mediana empresa. Unos servicios garantizados que están bien definidos y con la financiación de Estado asegurada.

En particular, el título IV de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, define un Catálogo de servicios garantizados a personas demandantes de servicios de empleo (artículo 56), un Catálogo de servicios garantizados a personas, empresas y demás entidades empleadoras (artículo 57) y una Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y carteras propias (artículo 61) para reforzar el vínculo de los servicios públicos de empleo con las personas, empresas y demás entidades empleadoras e impulsar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

Precisamente, este real decreto regula la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo en la que se recogen los servicios garantizados establecidos en el título IV de la Ley de Empleo, tanto los dirigidos a las personas como a las empresas.

Los servicios de la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo, coherentes con los estándares internacionales y la distribución constitucional de competencias del ordenamiento jurídico español, tienen que ayudar a las personas trabajadoras a encontrar un empleo adecuado a sus características y a las personas y entidades empleadoras a contratar personas trabajadoras apropiadas a sus necesidades; facilitar la movilidad profesional y geográfica voluntaria a fin de corregir los desajustes entre la oferta y demanda de empleo; recoger y analizar la situación y evolución del mercado de trabajo; vincularse con el sistema de protección del desempleo con sujeción al acuerdo de actividad; y coordinarse con el resto de políticas activas de empleo.

Esta Cartera Común de Servicios tiene como objetivo desarrollar el marco normativo común contenido en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades y una oferta integral y permanente de servicios comunes para el empleo atendida por un cuerpo profesionalizado y estable del personal técnico. Si bien es posible que los servicios públicos de empleo, en su ámbito competencial, regulen carteras propias, pudiendo incorporar en sus carteras de servicios aquellos servicios complementarios y actividades no contempladas en la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

III

En la arquitectura de la gestión de las políticas activas de empleo, además de la esencial competencia que tienen los servicios públicos de empleo autonómicos, tenemos que contar con otras estructuras territoriales y sociales que deben apoyar la implantación de los servicios garantizados en el marco del Sistema Nacional de Empleo y para ello, hay que impulsar instrumentos de colaboración público-pública y público-privada.

Las entidades locales, en el ámbito del refuerzo de la dimensión local del empleo, que destaca la Ley 3/2023, de 28 de febrero, han desarrollado unidades especializadas que ejecutan políticas activas de empleo con el bisturí de la cercanía e inmediatez que conlleva estar apegadas al territorio.

Las entidades sin ánimo de lucro del tercer sector. Son muchas este tipo de entidades que trabajan en el ámbito del empleo desde hace décadas y acumulan una experiencia muy valiosa. Atienden a personas de colectivos especialmente vulnerables y lo hacen con un personal orientador especialmente cualificado.

El sistema de formación profesional, así como las universidades tienen equipos de orientación con los que hay que contar para que se sientan pertenecientes a la red de orientación laboral de este país. El ámbito de actuación del sistema de formación profesional y el sistema universitario queda delimitado en sendas leyes orgánicas, como elementos que colaboran también con los objetivos compartidos con el Sistema Nacional de Empleo.

Es fundamental también la incorporación definitiva en este país a las empresas privadas especializadas en la orientación laboral y en facilitar los procesos de recolocación, así como a los servicios de empleo de los interlocutores sociales y las entidades de formación en el trabajo que dispongan de personal orientador. Los diversos sistemas de orientación profesional y laboral deberán colaborar para dar una respuesta de calidad y con celeridad.

Así, para el refuerzo y extensión de los servicios garantizados de empleo de los que este país se ha dotado, toda esta red es también un pilar.

IV

En la parte del armazón operativo de la política de empleo, también se ha mejorado e innovado en materia de financiación, convirtiendo la plurianualidad en la regla general, para que haya políticas activas de empleo los trescientos sesenta y cinco días del año, sabiendo que, además, se ha calculado el coste unitario de los servicios garantizados, para que, partiendo de conocer este dato, se asegure su financiación a través de los Presupuestos Generales del Estado.

Asimismo, se hace hincapié en la evaluación de las políticas de empleo para que se pueda contar con los datos de calidad que se precisan en la toma de decisiones, y para continuar, mejorar o sustituir, casi en tiempo real, lo que son buenas prácticas o lo que, en un momento dado, no esté dando los resultados esperados.

La incorporación de la perspectiva de género de forma transversal en toda la política de empleo es otra de las innovaciones que no podía esperar y, desde el año 2023, en el marco del Plan Anual para el Fomento del Empleo Digno, se dispone de un Plan para la implementación de la perspectiva de género con los indicadores correspondientes. Sabemos hasta ahora, cuantitativamente, cuántas mujeres reciben o participan en determinados programas o servicios, pero desconocíamos en muchos casos los efectos cualitativos. Tanto el diagnóstico de la situación de la introducción de la perspectiva de género en cada uno de los servicios públicos de empleo autonómicos y en el estatal, más el protocolo de actuación con más de cien medidas que pueden seleccionarse para su desarrollo, como la herramienta tecnológica para realizar el seguimiento, son un valor añadido que nos dará mejor información y resultado al poner los servicios garantizados de empleo al servicio de la ciudadanía.

El Servicio Público de Empleo Estatal, que se transformará en la futura Agencia Española de Empleo como columna vertebral de la gobernanza y coordinación de la política de empleo, posibilitará incorporar la flexibilidad y modernidad en la gestión

administrativa que conllevará la figura de la citada Agencia, lo que, llevado a la gestión financiera, presupuestaria y de personal, nos permitirá responder con más agilidad a los retos que tenemos.

Y, lo más importante, en cuanto al factor humano, habrá que desarrollar la configuración de un perfil profesional del personal orientador laboral del Sistema Nacional de Empleo que, prestando su trabajo en cualquier ámbito, público o privado, tenga un marco de competencias profesionales visibles, evaluables y acreditables homogéneas.

En toda la gobernanza de este factor humano, está teniendo una especial importancia el trabajo realizado por la red de los veinte Centros de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación financiados con los fondos del Plan de Recuperación y que están configurados como el lugar de encuentro físico y virtual de toda la red de orientación. Uno por cada una de las diecisiete comunidades autónomas, más otros dos en las ciudades de Ceuta y Melilla y otro estatal.

En el nuevo contrato social que se debe gestar en la Unión Europea, el que la formación y el resto de servicios garantizados de empleo lleguen a todas las personas, y durante toda su vida, es otro de los pilares del Estado del bienestar.

V

En cuanto al contenido de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, estará integrada por los servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva, de intermediación, colocación y de asesoramiento a las empresas, de formación en el trabajo y de asesoramiento para el autoempleo, el emprendimiento viable y la dinamización del desarrollo económico local.

Para cada uno de dichos servicios se establece su objeto, así como las actividades que contempla, que deberán prestarse como mínimo para las personas usuarias de los servicios públicos de empleo, desempleadas u ocupadas, así como las empresas independientemente de su forma jurídica.

Las personas usuarias de los servicios públicos de empleo tienen derecho a recibir los servicios que se establezcan legalmente mediante una atención personalizada y adaptada a sus necesidades, de acuerdo con los requisitos de acceso establecidos. En todo caso, la articulación de un itinerario personalizado para el empleo se configura como un derecho para las personas desempleadas y una obligación para los servicios públicos de empleo, para lo cual se podrá establecer la coordinación oportuna con otros sistemas de formación existentes. Dicha atención podrá prestarse de manera presencial, a través de las oficinas públicas de empleo y, en su caso, de las entidades colaboradoras de los servicios públicos de empleo, o no presencial, a través del Portal Único de Empleo y medios técnicos o tecnológicos dispuestos a tal efecto. Por otro lado, las personas usuarias de los servicios públicos de empleo deberán cumplir las obligaciones derivadas del acceso a los servicios contemplados en este real decreto y las establecidas para las personas solicitantes y beneficiarias de prestaciones por desempleo.

Particularmente hay que destacar el concepto de «acuerdo de actividad», que es la plasmación de la conformidad documentada, de los derechos y obligaciones entre la persona demandante de los servicios públicos de empleo y el correspondiente Servicio Público de Empleo para incrementar su empleabilidad, en el marco de la política de empleo.

El acuerdo de actividad debe ser el documento en torno al que se asienta el elemento inspirador de la reforma, que es el del enfoque centrado en las personas, a través de procesos de apoyo y acompañamiento a lo largo de toda la vida laboral, tomando como referencia el «derecho al apoyo activo para el empleo» que prevé el Pilar Europeo de Derechos Sociales, firmado por el Consejo, el Parlamento Europeo y la Comisión Europea el 17 de noviembre de 2017.

El Acuerdo supone que hay compromisos entre dos partes que ambas tienen que cumplir. Por un lado, la persona orientadora que, por el servicio de empleo correspondiente, proponga el servicio o servicios que posibilite una mejora de la empleabilidad de la persona demandante de servicios que, al mismo tiempo, como una

de las dos partes del acuerdo, se comprometa a realizar y participar en el itinerario diseñado y servicios propuestos. Descansa en la confianza mutua y en el derecho a garantizar unos determinados servicios, como establece la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

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

Los servicios públicos de empleo serán responsables de la difusión de la cartera de servicios en todas las oficinas de atención a las personas usuarias, empresas y demás entidades empleadoras usuarias y a través de sus respectivos portales de internet, procurando la implantación de sistemas externos de gestión de la calidad.

VI

Este real decreto se estructura en seis capítulos, ocho disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

El capítulo I (artículos 1 a 5) contiene las «disposiciones generales» y establece los objetivos de la norma y su ámbito de aplicación. También se incorporan en dicho capítulo el desarrollo de las definiciones de los conceptos desarrollados a lo largo de la norma, los principios que regirán la prestación de los servicios garantizados plasmados en la misma y las personas, empresas y entidades usuarias de la Cartera Común de Servicios.

El capítulo II (artículos 6 a 9) desarrolla el concepto de «demanda de empleo y servicios», incluida la previsión de la adquisición de la condición de persona demandante de servicios de empleo. Asimismo, incluye una lista cerrada de situaciones de la demanda, con una breve descripción de cada una de ellas, así como los trámites de la demanda.

El capítulo III (artículos 10 a 37), referente a los servicios garantizados y compromisos en el ámbito del Sistema Nacional de Empleo, contiene tres secciones:

La sección 1.^a, que regula la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, se divide, a su vez, en cuatro subsecciones relativas a: los servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva, los servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a empresas, los servicios de formación en el trabajo y los servicios de asesoramiento para el emprendimiento viable, con una especial mención a la dinamización del desarrollo económico local.

La sección 2.^a se refiere a las Carteras de Servicios de los servicios públicos de empleo, que prevé los servicios complementarios no contemplados en la Cartera Común y que podrán ser incorporados por los servicios públicos de empleo a sus propias carteras de servicios.

La sección 3.^a recoge los compromisos de las personas demandantes de servicios de empleo, por un lado, y los compromisos a asumir por de las personas, empresas y demás entidades empleadoras, por otro.

El capítulo IV (artículos 38 a 44) contiene dos secciones: la primera, referente a la prestación de los servicios de la Cartera Común y, la segunda, referente a prestación de los servicios garantizados por el artículo 56 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, que, en todo caso, garantizará un expediente laboral personalizado único, la existencia de un canal presencial o digital alternativo de recepción de los servicios y la búsqueda de la protección social precisa que permita el mantenimiento de un nivel de vida digno durante el proceso de búsqueda de ocupación.

El capítulo V (artículos 45 a 47) contempla el «Acuerdo de actividad» y desarrolla como se realizará su suscripción, así como toda la regulación referente al seguimiento y cumplimiento del mismo, con especial mención al suscrito por personas solicitantes o perceptoras de prestaciones o subsidios por desempleo.

Por último, el capítulo VI (artículos 48 y 49), regula la financiación, así como la evaluación y actualización de los servicios de la Cartera Común.

Las disposiciones adicionales contienen previsiones sobre el personal que presta los servicios garantizados; la Red de Centros Públicos de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo; el aseguramiento de la calidad en la prestación de los servicios; el acceso de las personas con discapacidad; las cuentas de aprendizaje individuales; las microcredenciales para el aprendizaje permanente y la empleabilidad en el marco del Sistema de Formación en el Trabajo; a la adaptación de las referencias a la «Formación en el Trabajo» a la regulación que resulte de la Ley de la Formación en el trabajo; y a la inscripción de las personas extranjeras cuyas autorizaciones estén en tramitación.

La disposición transitoria única se refiere a la transformación del compromiso de actividad regulado en el regulados en el Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, en el acuerdo de actividad regulado en este real decreto.

Por su parte, la disposición derogatoria única refiere la normativa a la que este real decreto sustituye. Por último, en las disposiciones finales se hace una referencia a los títulos competenciales, a las facultades de desarrollo del real decreto, y a su entrada en vigor.

VII

En la elaboración de esta norma se han observado los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que exigen que éstas actúen de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Por una parte, los principios de necesidad y eficacia se cumplen en tanto que esta norma profundiza en los compromisos asumidos ante la Comisión Europea en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, concretamente en la Reforma 5 del Componente 23.

De otra parte, este real decreto da cumplimiento estricto al principio de proporcionalidad, toda vez que no existe ninguna alternativa regulatoria al derogar el antiguo Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. Resulta adecuado al principio de seguridad jurídica puesto que contribuye a reforzar la certidumbre y claridad del ordenamiento jurídico. Asimismo, resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico.

Asimismo, este real decreto cumple con el principio de transparencia, quedando su justificación expresada en este preámbulo, junto con la referencia a su estructura y contenido; Se ha sometido a los trámites de audiencia e información pública previas en cumplimiento de lo previsto en el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, con el objeto de dar participación y audiencia a la ciudadanía afectada y obtener cuantas aportaciones adicionales puedan hacerse por otras personas o entidades.

Por último, el real decreto cumple con el principio de eficiencia, dado que su aplicación no impone cargas administrativas innecesarias o accesorias y permite una gestión eficiente de los recursos públicos.

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

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Trabajo y Economía Social, con la aprobación previa del Ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, de

acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 30 de abril de 2024,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Este real decreto tiene por objeto desarrollar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, en la que se recogen los servicios garantizados previstos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, y los demás que pudieran prestarse en todo el territorio del Estado y por todos los servicios públicos de empleo, bien directamente, a través de sus propios medios, bien a través de aquellas entidades, públicas o privadas, sin ánimo o con ánimo de lucro, colaboradoras en el marco de la política de empleo.

Así, se regulan los principios y requisitos mínimos a los que deben ajustarse los servicios que conforman la Cartera, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones y garantizar condiciones de calidad e igualdad en la atención a las personas demandantes de servicios de empleo y a las personas, empresas y demás entidades empleadoras usuarias de los servicios públicos de empleo en el conjunto del territorio nacional, así como los requisitos y procedimientos necesarios para el adecuado seguimiento de la prestación de los servicios de la Cartera por los servicios públicos de empleo y para su evaluación.

2. Asimismo, este real decreto regula los principios que informan la prestación de los servicios complementarios que, en su caso, establezcan los servicios públicos de empleo autonómicos en el marco de la política de empleo.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Lo dispuesto en esta norma es de aplicación a todos los servicios prestados a las personas demandantes de servicios de empleo y a las personas, empresas y demás entidades empleadoras en el ámbito competencial del Sistema Nacional de Empleo, de acuerdo con la distribución competencial prevista en los artículos 22 y 23, y en la disposición transitoria primera de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de este real decreto, se entenderá por:

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

b) **Acuerdo de actividad:** acuerdo documentado mediante el que se establecen derechos y obligaciones entre la persona demandante de los servicios públicos de empleo y el correspondiente Servicio Público de Empleo para incrementar la empleabilidad de aquella, atendiendo, en su caso, a las necesidades de los colectivos prioritarios.

c) **Búsqueda activa de empleo:** conjunto de acciones a realizar por las personas demandantes de los servicios públicos de empleo, con apoyo del personal de estos últimos, a fin de mejorar su empleabilidad o conseguir un puesto de trabajo de calidad, que quedará acreditada conforme a lo previsto en el artículo 3.h) de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

d) **Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo:** conjunto de servicios comunes cuya prestación continua, en los términos que establece este real decreto, debe ser

garantizada en todo el territorio nacional y por todos los servicios públicos de empleo, ya sea directamente o a través de su colaboración con otros agentes.

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

f) Colectivos de atención prioritaria: colectivos con especiales dificultades para el acceso y mantenimiento del empleo y para el desarrollo de su empleabilidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

g) Colocación adecuada: colocación en la profesión demandada por la persona trabajadora, de acuerdo con su formación, características profesionales, experiencia previa o intereses laborales, y también aquella que se corresponda con su profesión habitual o cualquier otra que se ajuste a sus aptitudes físicas y formativas, en los términos previstos en el artículo 3.g) de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

h) Colocación especializada: actividad destinada a la recolocación de las personas trabajadoras o desempleadas que resultaran afectadas en procesos de reestructuración empresarial, en los términos establecidos en el artículo 40.3 y 4 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

i) Empleabilidad: conjunto de competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar profesionalmente y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo.

j) Entidades colaboradoras: personas físicas o jurídicas, privadas o públicas, que colaboran con los servicios públicos de empleo en la prestación de los servicios, tales como entidades locales, interlocutores sociales, organizaciones sin ánimo de lucro, agencias de colocación, centros y entidades de formación y demás organizaciones que asuman este papel.

k) Formación en el trabajo: marco de todas las iniciativas y acciones de formación no vinculadas al Catálogo de Estándares de Competencias de naturaleza laboral que se programen y desarrollen para la formación a lo largo de la vida de toda persona trabajadora, ocupada o desempleada, que tengan por finalidad mejorar su cualificación, recualificación y adaptación profesionales y facilitar la libre elección de profesión u oficio y la promoción profesional, sin que puedan sufrir ningún tipo de discriminación. De esta forma, comprende como mínimo, tanto el servicio de formación de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo como el permiso retribuido de veinte horas anuales de formación en el ámbito laboral, acumulables por un período de hasta cinco años, reconocido en el artículo 23.3 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre. Además, la formación en el trabajo contribuirá a mejorar la productividad y competitividad de las empresas. El derecho a la formación en el trabajo se podrá articular sobre los acuerdos que, en su caso, se adopten en el seno de la negociación colectiva y en el ámbito sectorial correspondiente. Quedan excluidas de la formación en el trabajo todas las acciones formativas del sistema de formación profesional.

l) Intermediación laboral: conjunto de acciones destinadas a proporcionar a las personas trabajadoras un empleo adecuado a sus características y facilitar a las entidades empleadoras las personas trabajadoras más apropiadas a sus requerimientos y necesidades desde un enfoque integral. Incluye actividades de prospección y captación de ofertas de empleo, puesta en contacto y colocación, recolocación y selección de personas trabajadoras.

En cualquier caso, para que se considere intermediación o colocación laboral, el conjunto de acciones descritas no debe llevarse a cabo exclusivamente por medios automatizados.

m) Personas, empresas y entidades usuarias: personas ocupadas o desempleadas inscritas como demandantes en los servicios públicos de empleo, así como las personas, empresas y demás entidades empleadoras.

n) Servicio: conjunto coordinado de actividades realizadas por los servicios públicos de empleo, que debe prestarse de forma continua y sostenida en el tiempo, se dirige a personas, empresas y demás entidades usuarias de los servicios públicos de empleo y busca atender sus derechos o necesidades con objeto de mejorar su empleabilidad, facilitar el acceso al empleo y promover la cobertura de las necesidades del sistema productivo en el marco competencial del Sistema Nacional de Empleo.

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

o) Servicios comunes: servicios integrados en la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, que se corresponden con las funciones y objetivos estructurales del Sistema Nacional de Empleo y que se consideran necesarios para la atención adecuada y continuada a las personas, empresas y entidades usuarias.

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

1. Los servicios garantizados en el ámbito del Sistema Nacional de Empleo y los servicios complementarios se regirán por los siguientes principios:

a) Igualdad y no discriminación en el acceso y consolidación del empleo y desarrollo profesional por motivo de edad, sexo, discapacidad, salud, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, características sexuales, nacionalidad, origen racial o étnico, religión o creencias, opinión política, afiliación sindical, así como por razón de lengua, dentro del Estado español o cualquier otra condición o circunstancia personal, familiar o social favoreciendo de esta manera la cohesión social.

b) Gratuidad en el acceso a los servicios prestados por los servicios públicos de empleo de manera directa o través de entidades colaboradoras de conformidad con lo establecido en el artículo 1.1.

c) Transparencia en la información sobre el funcionamiento del mercado de trabajo, a cuyos efectos deberán difundirse, a través del Sistema Público Integrado de Información de los Servicios de Empleo (en adelante, SISPE), las políticas de empleo diseñadas, en los diferentes niveles, por las Administraciones competentes en la materia, los servicios de empleo, básicos y complementarios, prestados, así como las ofertas y demandas de empleo gestionadas.

d) Colaboración institucional y coordinación entre el Servicio Público de Empleo Estatal, los servicios públicos de empleo autonómicos y las demás administraciones públicas con competencias en la materia, en el marco de la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo y la Estrategia coordinada para el empleo de la Unión Europea, promoviendo la cohesión y el equilibrio territorial y garantizando la igualdad de acceso a las políticas activas de empleo a cualquier persona en todo el Estado.

e) Atención personalizada a las personas, empresas y entidades usuarias proporcionándoles los servicios de la cartera de forma integral y adecuada a sus necesidades específicas. En todo caso se llevará a cabo mediante la adaptación, acompañamiento y activación por parte de los servicios públicos de empleo, así como la activación laboral de la población en edad de trabajar.

f) Incorporación del enfoque de género en la atención personalizada, en la comunicación inclusiva, en la prestación de los servicios y en el despliegue de las actuaciones de empleo a las personas usuarias de los servicios de empleo para potenciar de forma efectiva la eliminación de la segregación ocupacional y las brechas de género en el acceso, mantenimiento y promoción de mujeres y hombres en el empleo.

g) Eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios de empleo, básicos y complementarios, a las personas, empresas y entidades usuarias, a cuyos efectos se establecerán los correspondientes instrumentos de seguimiento y control de calidad.

h) Adecuación a las características del territorio, teniendo en cuenta la realidad del mercado de trabajo, las peculiaridades locales y sectoriales y los actores socioeconómicos.

i) Trazabilidad de las actividades, desde el inicio de su ejecución hasta la evaluación de su impacto. Estará garantizada mediante el seguimiento del acuerdo de actividad y el SISPE que permita una mayor eficacia y control en la prestación de los servicios a las personas, empresas y entidades usuarias, tipología de cada servicio recibido, protocolos de actuación, entidades colaboradoras y costes asociados.

j) Orientación a resultados, medidos a través del seguimiento del acuerdo de actividad y de evaluaciones periódicas de los servicios y actividades.

k) Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de unos estándares mínimos y adecuados al conjunto de los servicios, incluyendo instrumentos de evaluación que la promuevan, a través de la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos que midan, entre otros, el impacto diferencial en la mejora de la empleabilidad atribuible a los servicios recibidos, y la mejora en la captación y cobertura de puestos vacantes, para mejorar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, desagregados por sexo siempre que sea posible.

l) Portabilidad e interoperabilidad de servicios y datos dentro y fuera del Sistema Nacional de Empleo, cumpliendo los requisitos exigidos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

m) Activación para el empleo, mediante el refuerzo de la coordinación entre las políticas activas y la protección frente a desempleo, teniendo en cuenta lo establecido en el acuerdo de actividad.

n) Gestión por competencias profesionales, entendidas como la capacidad de utilizar conocimientos, destrezas y aptitudes para la obtención de un resultado adecuado y eficiente en contextos y situaciones personales, profesionales y sociales y que permite el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo.

ñ) Accesibilidad de todos los servicios prestados por los servicios públicos de empleo con arreglo a lo establecido en el artículo 2.k) texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre.

2. Asimismo, en la prestación de los servicios se deberán garantizar los principios de actuación y objetivos establecidos en la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo vigente.

Artículo 5. *Personas, empresas y entidades usuarias de los servicios.*

1. Podrán ser usuarias de los servicios prestados por los servicios públicos de empleo:

a) Las personas, desempleadas u ocupadas, que en función de sus necesidades y requerimientos podrán ser demandantes de empleo y servicios o únicamente solicitantes de servicios, atendiendo a lo establecido sobre los colectivos de atención prioritaria para la política de empleo en el artículo 50 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

Teniendo en cuenta las especiales circunstancias de los colectivos de atención prioritaria, los servicios públicos de empleo aseguraran el diseño de itinerarios individuales y personalizados de empleo que combinen las diferentes medidas y políticas, debidamente ordenadas y ajustadas al perfil profesional de las personas que los integran y a sus necesidades específicas. Cuando ello sea necesario, los servicios públicos de empleo se coordinarán con los servicios sociales para dar una mejor atención a estas personas.

b) Las personas, empresas y demás entidades empleadoras.

2. Las personas, empresas y entidades usuarias recibirán los servicios de la Cartera Común señalados en el artículo 1.1 y los servicios complementarios a que refiere el artículo 1.2.

3. Las personas, empresas y entidades usuarias de los servicios públicos de empleo deberán cumplir las obligaciones derivadas del acceso a los servicios contemplados en el capítulo III y, en su caso, las establecidas para las personas beneficiarias de prestaciones y subsidios por desempleo.

4. Los servicios públicos de empleo podrán establecer en su ámbito territorial, requisitos de acceso para determinados servicios o actividades siempre que no den lugar a una discriminación. Asimismo, se podrá requerir la previa inscripción como demandante de empleo y/o de servicios para acceder a los mismos.

CAPÍTULO II

La demanda de empleo y servicios

Artículo 6. *Demanda de empleo y servicios.*

1. Se entiende por demanda de empleo y servicios, el registro de la solicitud que realice, a tal efecto, la persona desempleada u ocupada ante el Servicio Público de Empleo competente.

2. El registro de la demanda de empleo y servicios será requisito indispensable para adquirir la condición de persona inscrita como demandante. La demanda sólo se mantendrá registrada en un único Servicio Público de Empleo y su registro figurará en el SISPE.

3. La citada demanda generará derechos y obligaciones y tendrá una vigencia temporal limitada. Los servicios públicos de empleo acordarán la duración de esa vigencia temporal, dentro de los instrumentos de coordinación del Sistema Nacional de Empleo.

Artículo 7. *Adquisición y mantenimiento de la condición de persona demandante de empleo y servicios.*

1. Adquirirán la condición de persona demandante de empleo y servicios, quienes inscribiéndose en los términos regulados en el artículo 9, cumplan los siguientes requisitos, según la normativa de aplicación, en cada caso:

- a) Ser mayor de dieciséis años.
- b) Disponer de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Número de Identificación de Extranjero (NIE). Las personas sin DNI o NIE podrán inscribirse según determine la normativa vigente, para facilitar y apoyar su inclusión laboral y social.
- c) Ser de nacionalidad española, o de un país miembro de la Unión Europea, o bien nacional de un país firmante del acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo (Islandia, Noruega o Liechtenstein) o nacional de la Confederación Suiza.
- d) Ser persona trabajadora extranjera no comunitaria que, en aplicación de la vigente normativa sobre permanencia y trabajo de los extranjeros en España, tengan reconocido el derecho de acceso al mercado de trabajo.
- e) Ser residente habitual en algún municipio de la comunidad autónoma o en las ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo ámbito territorial despliegue su competencia el respectivo servicio público de empleo, en el que la persona pretenda inscribirse o mantener vigente su demanda, sin perjuicio de las excepciones previstas en la normativa vigente.

2. De conformidad con el artículo 9.4, será necesario tener en vigor la demanda de empleo y servicios para mantener la condición de persona demandante.

Artículo 8. *Situaciones de la demanda de empleo y servicios.*

Las posibles situaciones de la demanda de empleo y servicios son las siguientes:

- a) Alta: en esta situación la demanda está vigente y la persona tiene la condición de persona demandante, por lo que podrá recibir los servicios que gestionen los servicios públicos de empleo. La demanda deberá renovarse en las fechas indicadas por el Servicio Público de Empleo en el que se encuentre registrada. En caso de no ser renovada, la demanda pasará a estar en situación de baja.
- b) Suspensión: en esta situación, cuyas causas se determinan en el artículo 9.2, la demanda se mantiene vigente y no existe obligación de renovarla mientras se mantenga la causa de la suspensión.
- c) Baja: en esta situación la demanda de empleo y servicios no está vigente, por lo que la persona pierde su condición de persona demandante.

Artículo 9. *Trámites relacionados con la demanda de empleo y servicios.*

En la tramitación de la demanda de empleo y servicios se realizarán los siguientes trámites:

1. Inscripción de la demanda de empleo y servicios. Es el trámite mediante el cual una persona adquiere la condición de persona demandante, quedando su demanda en situación de alta. Para esta inscripción se deberán facilitar, al menos, los siguientes datos:

- a) Datos personales: número del DNI o NIE, nombre y apellidos, fecha de nacimiento, dirección de residencia habitual y otros datos de contacto.
- b) En el caso de personas extranjeras no comunitarias, documento que autorice el derecho de acceso al mercado de trabajo.
- c) Ocupación u ocupaciones solicitadas.
- d) Datos formativos: títulos de formación reglada o acreditable, incluidos los idiomas, y diplomas o certificados de otro tipo de formación.
- e) Experiencia profesional.
- f) Permisos de conducir.

Además, en el caso en que la persona desee ser inscrita como persona con discapacidad, deberá justificar dicha condición aportando el certificado de discapacidad que así lo acredite o el documento acreditativo de que es una persona pensionista de la Seguridad Social que tiene reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, o que es una persona pensionista de clases pasivas que tiene reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

2. Suspensión de la demanda. Es el trámite mediante el cual una demanda pasa a estar en situación de suspensión. Las causas por las que una demanda puede ser suspendida, son las siguientes:

- a) Incapacidad temporal.
- b) Nacimiento y cuidado de menor.
- c) Adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento familiar.
- d) Riesgo durante el embarazo o lactancia natural.
- e) Privación de libertad.
- f) Cuidado de las personas menores de catorce años o con discapacidad a cargo de la persona demandante de empleo y servicio, o de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad que no puedan valerse por sí mismos.
- g) Asistencia a cursos de cualquier sistema de formación.
- h) Asistencia a programas de políticas activas de empleo en los que se prevea la suspensión de la demanda.
- i) Aquellas otras que determinen los servicios públicos de empleo.

Existen dos tipos de suspensión, con o sin participación en procesos de intermediación laboral. Por defecto, y cuando sea posible, la suspensión será con participación en procesos de intermediación laboral. En ese caso, posteriormente la persona demandante podrá solicitar que la suspensión sea sin participación en procesos de intermediación laboral.

3. Baja de la demanda. Es el trámite mediante el cual una persona pierde la condición de persona demandante, quedando su demanda en situación de baja. Las bajas pueden producirse por solicitud de la persona demandante o de oficio por alguna de las siguientes causas:

- a) Por no renovación de la demanda en el plazo establecido.
- b) Por resolución administrativa por causa tipificada.
- c) Por sentencia judicial firme.
- d) Por defunción.
- e) Por pérdida de vigencia de la autorización administrativa en el caso de persona trabajadora extranjera no comunitaria.

4. Renovación de la demanda. Es el trámite por el que la persona demandante, cuya demanda está en situación de alta, reitera su voluntad de que la misma permanezca vigente.

Si la persona demandante quiere mantener su demanda en situación de alta, deberá proceder a renovar la misma en la forma y fecha indicada en su último documento de renovación de la demanda vigente, lo que producirá la generación de una nueva fecha de renovación. La persona demandante podrá renovar la demanda mediante los procedimientos habilitados por el Servicio Público de Empleo en el que esté inscrita.

CAPÍTULO III

Servicios garantizados y complementarios y compromisos en el ámbito del Sistema Nacional de Empleo

Sección 1.^a Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo

Artículo 10. Contenido de la Cartera Común de Servicios.

Los servicios garantizados y aquellos otros incluidos en la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo a que se refiere el artículo 1.1, se agruparán en:

- a) Servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva.
- b) Servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a empresas.
- c) Servicios de formación en el trabajo.
- d) Servicios de asesoramiento para el autoempleo, el emprendimiento viable y la dinamización del desarrollo económico local.

Subsección 1.^a Servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva

Artículo 11. Objeto y finalidad.

1. En el marco del artículo 61.1.a) de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, los servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva tienen por objeto proporcionar, de manera integral, la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, y el acompañamiento en las transiciones laborales a las personas demandantes de servicios de empleo, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral, con la finalidad de ayudarles a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientarles hacia el autoempleo. Asimismo, y a

partir del diagnóstico de sus necesidades, la orientación podrá dar lugar a la prestación de otros servicios especializados de la cartera.

2. Los servicios garantizados de orientación, accesibles a todas las personas usuarias de los servicios de empleo, se prestarán de forma gratuita, personalizada, integral e inclusiva, adaptándose a las diferentes necesidades específicas de cada persona usuaria y podrán realizarse de manera presencial y no presencial, así como de forma individual o grupal y con el soporte de herramientas digitales, así como de los ajustes y apoyos que sean precisos en caso de discapacidad.

3. Los servicios de orientación serán desarrollados por los servicios públicos de empleo en el marco de la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo y se articularán de acuerdo con el instrumento de planificación de recursos humanos a que hace referencia la disposición adicional segunda de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, promoviéndose la capacitación permanente del personal orientador para el adecuado desempeño de sus funciones. Además, los servicios de orientación podrán prestarse a través de la colaboración público-privada.

4. Los servicios de orientación comprenderán los siguientes servicios garantizados:

- a) Elaboración de un perfil individualizado.
- b) Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada.
- c) Itinerario o plan personalizado.

5. Los servicios públicos de empleo promoverán la coordinación y cooperación fuera del Sistema Nacional de Empleo con otras Administraciones y agentes que presten servicios de orientación y asesoramiento para la mejora de la empleabilidad de las personas usuarias.

Artículo 12. *Elaboración de un perfil individualizado.*

1. El Servicio Público de Empleo competente elaborará un perfil individualizado de la persona usuaria que permita su evaluación, con el apoyo, entre otros elementos, de evidencias estadísticas, para la mejora de su empleabilidad, y que facilite el ulterior diseño bien de un itinerario personalizado formativo que contemple todas las opciones de los diferentes sistemas de formación, bien de un proceso de búsqueda activa de empleo o de un emprendimiento adecuado.

2. La elaboración del perfil individualizado se realizará mediante el diagnóstico de la situación de partida de la persona usuaria, que comprenderá una atención personalizada, para identificar sus habilidades, competencias, formación y experiencia profesional, así como su edad o pertenencia a colectivos prioritarios, sus intereses, su situación familiar, ámbito territorial, tiempo y motivos de desempleo, percepción de prestaciones o ayudas económicas a la activación y cualquier otra variable personal o social que pueda ser relevante, en función de sus necesidades y expectativas. Asimismo, en el citado diagnóstico se tendrán en cuenta las situaciones de interseccionalidad.

El diagnóstico resumirá la valoración realizada, destacando los factores personales y profesionales que posicionan favorablemente a la persona usuaria en la consecución de su objetivo profesional, así como sus principales obstáculos de acceso al empleo o de consecución de aquel, incluidas las posibles desigualdades que pudiera sufrir por razón de género, pertenencia a colectivos de atención prioritaria u otro condicionante sociocultural.

3. Las personas demandantes de los servicios de empleo dispondrán de su evaluación derivada de su perfil individualizado en el plazo de tres meses desde la solicitud del servicio de orientación. Este plazo podrá ampliarse en un mes cuando existan razones excepcionales sobrevenidas como consecuencia de la estacionalidad.

4. En la elaboración del perfil individualizado se tendrá en cuenta el sistema mixto de perfilado previsto en el artículo 36 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, sustentado en el uso de herramientas tecnológicas de apoyo a la toma de decisiones basadas en el análisis de datos, en las evidencias estadísticas y en el análisis del mercado de trabajo,

que siempre podrán ser revisadas o modificadas por el personal responsable de la tutorización y seguimiento individualizado de cada persona demandante de servicios.

5. El servicio previsto en este artículo finalizará con la identificación del perfil de la persona atendida y la valoración de su empleabilidad. Esta valoración considerará, en su caso, la pertenencia a colectivos con mayores dificultades para acceder al empleo, pudiendo mostrar una medida de la intensidad de esas dificultades.

Artículo 13. *Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada.*

1. Los servicios públicos de empleo prestarán un servicio de tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada, presencial y no presencial, durante las transiciones laborales, bien entre el sistema de educación y el empleo o entre situaciones de empleo y desempleo. Esta tutorización estará libre de sesgos y estereotipos de cualquier índole, especialmente de género, edad y discapacidad, orientación sexual, identidad sexual o de género, lengua y origen nacional o étnico, y prestará atención a las necesidades específicas de las distintas etapas vitales, en particular aquellas que producen mayor alejamiento del mercado laboral, como la maternidad y el cuidado de personas menores o mayores o las causadas por la situación socio sanitaria de las personas y/o de los tratamientos prescritos a las mismas.

2. La tutorización permitirá identificar a la persona profesional que acompañará a la persona demandante de empleo, en la recepción de servicios que en mayor medida fomenten su empleabilidad.

La persona tutora ofrecerá un servicio integral a la persona demandante de empleo, a fin de facilitarle la información y asesoramiento necesarios para la definición de su currículo, el manejo de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda activa de empleo, la situación del mercado, las necesidades de los sectores productivos, la oferta formativa y cuantas funciones de apoyo individual y personalizado sean precisas. Realizará, asimismo, un seguimiento individual y personalizado de las actuaciones que la persona usuaria vaya llevando a cabo en ejecución de su itinerario y que determinarán, en su caso, su revisión.

3. El asesoramiento técnico continuado contendrá uno o varios de los siguientes servicios:

a) Asesoramiento técnico sobre situación del mercado de trabajo, perfiles profesionales que requieren las empresas, programas o actuaciones de políticas activas de empleo y servicios del Sistema Nacional de Empleo. Consiste en la comunicación sobre los datos o circunstancias relativas al mercado de trabajo y los programas o actuaciones de políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo o de mantenimiento del empleo y la promoción profesional de la persona tutorizada, incluida la información acerca de los servicios de empleo garantizados y los métodos de acceso a los mismos.

Este servicio incluirá la información relativa al ámbito expreso de búsqueda de empleo de la persona interesada, pudiendo abarcar el marco del empleo público o privado, así como el geográfico, tanto del municipio o de la comunidad autónoma de residencia, de otras comunidades autónomas, del ámbito estatal, como las oportunidades de empleo en Europa a través de la Red EURES y las ayudas a la movilidad para ciudadanas y ciudadanos europeos.

b) Asesoramiento técnico sobre la oferta formativa de los sistemas de formación existentes, programas de activación para el empleo ajustados a sus necesidades y acreditación de las competencias adquiridas a través de la experiencia u otras vías formales o informales de formación. Comprende las actuaciones de asesoramiento especializado, a la persona orientada sobre los requerimientos formativos, del mercado laboral, para el desempeño de la ocupación, u ocupaciones relacionadas entre sí, que constituye su objetivo profesional y la aportación de instrumentos de análisis de la evolución de esos requisitos formativos que permitan el continuo autodiagnóstico de posibles brechas, presentes o futuras, entre las competencias adquiridas y las

comúnmente requeridas por las personas empleadoras, para posibilitar su adecuada cualificación o recualificación.

Este servicio incluirá la provisión de información sobre la formación específica disponible en cualquiera de los sistemas, en el momento del asesoramiento, que incluyan acciones formativas cuya superación permita la adquisición efectiva, o el incremento sensible, de competencias que redunden en una mayor capacidad de inserción o de mantenimiento del empleo y la promoción profesional de la persona asesorada. La información suministrada será aquella que, en función del perfil de la persona demandante de empleo, mejor atienda, tanto a completar las lagunas competenciales detectadas en el proceso de diagnóstico, como a los requerimientos y demandas del mercado de trabajo y, de ser adecuado, tendrá como base la posibilidad de realizar itinerarios formativos accesibles, progresivos, acumulables y adaptados a sus necesidades y a las del mercado laboral.

c) Asesoramiento en la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo. Incluirá la provisión de información y el entrenamiento en el manejo básico de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena adaptados al perfil profesional de la persona asesorada, incluyendo el acceso a los medios de autoevaluación de competencias profesionales, detección de posibles lagunas curriculares, así como las fórmulas de acceso a los medios y servicios para su cobertura. Contendrá información sobre el uso de medios telemáticos para la búsqueda de empleo y el uso de redes sociales.

La información suministrada contemplará los medios y técnicas de búsqueda y acceso a la oferta de empleo privada y las convocatorias, bolsas y programas de empleo públicos. En su caso, podrá incluir información básica sobre autoempleo y emprendimiento colectivo o la derivación a un servicio especializado de asesoramiento en la materia.

d) Asesoramiento y apoyo técnico para la definición del currículum, que reflejará el perfil de la persona asesorada en términos de competencias.

Este servicio comprenderá la provisión de información y entrenamiento en el manejo básico de medios, técnicas y herramientas accesibles para la elaboración del historial profesional sobre el que construir cada uno de los currículos con los que concurrir a cada oferta concreta, así como las técnicas de adaptación de las competencias a los requerimientos de la oferta de empleo.

e) Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento, conforme a lo previsto en la subsección 4.^a.

Artículo 14. *Itinerario o plan de actuación.*

1. Los servicios públicos de empleo diseñarán un itinerario o plan personalizado adecuado al perfil de la persona demandante de los servicios de empleo, que detallará las principales actividades propuestas con objeto de mejorar la empleabilidad de la persona usuaria, e incluirá información específica sobre la formación específica disponible en los distintos sistemas de formación teniendo en cuenta las necesidades del sistema productivo, el empleo local y los sectores emergentes o estratégicos o, en su caso, iniciativas de emprendimiento, autoempleo y economía social, así como sus necesidades de conciliación corresponsable de la vida familiar y laboral.

El citado diseño se apoyará en el catálogo de instrumentos de empleabilidad, conforme al artículo 37 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

2. El Itinerario o plan personalizado tendrá por objeto el desarrollo planificado de las acciones a emprender y servicios a recibir que, en función del diagnóstico inicial, conducen a la consecución de los objetivos profesionales de la persona usuaria del servicio y que se compromete a realizar. Requerirá el acompañamiento del tutor o tutora de empleo para las personas demandantes de servicios de empleo que han sido perfiladas, ya sea puntual o continuado en el tiempo, mediante la aportación de información sistematizada y relevante que permita a la persona asesorada alcanzar un mayor conocimiento sobre sus capacidades e intereses y definir y alcanzar con más seguridad sus objetivos.

3. El itinerario o plan personalizado de actuación se elaborará por el servicio de empleo, con la colaboración de la persona usuaria para facilitar su acceso al empleo, exigirá la formalización de un acuerdo de actividad suscrito entre el servicio público de empleo y la persona usuaria y prestará especial atención a la eliminación de sesgos y estereotipos de cualquier índole, especialmente de género, edad, discapacidad, orientación sexual, identidad sexual o de género, lengua y origen nacional o étnico. Su elaboración, al menos, deberá incorporar:

a) La identificación de un itinerario formativo, que contendrá las acciones de formación que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional de la persona usuaria o, en su caso, para su formación continuada y actualización permanente para adaptarse a las necesidades de transformación productiva o a los cambios paulatinos en la forma de trabajo y a las exigencias de nuevas competencias, teniendo en cuenta la formación específica disponible en cualquiera de los sistemas.

b) La identificación de alternativas laborales o de emprendimiento a las que puede acceder la persona demandante de servicios de acuerdo con su perfil profesional, las necesidades específicas de las distintas etapas vitales y las necesidades del sistema productivo.

c) La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil y sus necesidades de conciliación corresponsable, la persona usuaria quedará comprometida a realizar.

4. La temporalidad e intensidad del itinerario se establecerán de acuerdo con las necesidades y objetivos previamente identificados durante el diagnóstico de empleabilidad y los servicios recomendados y acordados.

5. Las personas demandantes de los servicios de empleo tienen derecho a disponer de su itinerario o plan de actuación individualizado, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la elaboración de su perfil como persona usuaria y previa petición de esta persona o, en su caso, de la tutora.

Las actividades a desarrollar en el plan personalizado se consensuarán con la persona usuaria, siendo requisito imprescindible la formalización del acuerdo de actividad regulado en el capítulo V.

La realización con éxito de la acción comprometida por parte de la persona usuaria supone cumplir un hito en su plan personalizado, que lo hace susceptible de modificación en función de la mejora alcanzada en su empleabilidad.

6. El plan de actuación se adaptará a las modificaciones que se produzcan en la empleabilidad de la persona usuaria durante el desarrollo de las actividades y servicios previstos en el itinerario.

7. En función de las competencias técnico-profesionales, transversales y personales de la persona demandante, así como de los factores socioculturales, geográficos y laborales, el proceso se llevará a cabo en momentos o fases sucesivas, incluyendo una primera fase de acogida e información, una fase de formulación o reformulación de objetivos profesionales y de adecuación de estos objetivos a las medidas y programas de apoyo activo al empleo y una fase de diseño de itinerario o plan personalizado. Se procurará estimular la orientación de objetivos hacia sectores con alto grado de empleabilidad o con cierto grado de diversificación y, en la atención a mujeres, se evitarán las visiones estereotipadas de las ocupaciones, garantizando la visibilidad de las mujeres.

Subsección 2.^a Servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a empresas

Artículo 15. *Objeto y finalidad.*

1. Los servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a personas, empresas y entidades empleadoras tienen por objeto identificar y gestionar ofertas de

empleo, incluyendo las procedentes de terceros países en el marco de los acuerdos que se establezcan en el ámbito nacional o comunitario. Además, podrán localizar y desarrollar nuevas oportunidades de empleo, vinculándolas a las personas usuarias que mejor se ajusten a ellas en función de su perfil y competencias, a fin de facilitar información a las empresas y entidades empleadoras sobre posibles personas candidatas apropiados a sus necesidades, y a las trabajadoras y trabajadores el acceso a la información sobre las ofertas de empleo disponibles y más adecuadas a su perfil.

Podrán ser usuarias de estos servicios las personas, empresas y demás entidades empleadoras públicas o privadas con capacidad para contratar, independientemente de su forma jurídica. El acceso a la actividad será a instancias de la empresa o del personal técnico del servicio público de empleo.

Además, estos servicios facilitarán información sobre las modalidades de contratación, incentivos y requisitos sobre la tramitación de las ayudas.

2. Cuando se considere adecuado para alcanzar los objetivos, las actividades de estos servicios podrán desarrollarse mediante la colaboración público-pública, atendiendo especialmente a la dimensión local de la política de empleo, o público-privada, que podrá acordarse con entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, a través de acuerdos marco de vigencia máxima cuatrienal, entre otras formas de colaboración.

3. Para el desarrollo de cualquiera de los servicios de intermediación, colocación y asesoramiento, se precisa que la empresa esté dada de alta en el SISPE y en caso de no estarlo, se procederá a su registro.

4. Los servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a empresas comprenderán, de conformidad con lo previsto en los artículos siguientes, los servicios que a continuación se relacionan:

- a) Gestión de las ofertas de empleo.
- b) Información y asesoramiento a la contratación y las medidas de apoyo a la misma.
- c) Prospección y captación de ofertas de empleo.
- d) Identificación de las necesidades de las empresas.
- e) Información y apoyo sobre procesos de comunicación de las contrataciones.
- f) Apoyo en los procesos de recolocación.
- g) Información y asesoramiento sobre la difusión de ofertas en el ámbito de la Unión Europea a través de la Red EURES.

Artículo 16. *Gestión de las ofertas de empleo.*

1. Los servicios públicos de empleo gestionarán las ofertas de empleo presentadas ante los mismos y su casación con las personas demandantes de empleo, de acuerdo con su perfil profesional y sus competencias profesionales, en el plazo de ocho días. Asimismo, verificarán el cumplimiento de la obligación de las personas solicitantes y beneficiarias de prestaciones y subsidios por desempleo de aceptar la colocación adecuada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 299.1.f) del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.

2. Este servicio incluirá también la actividad de difusión de información sobre las ofertas de empleo adecuadas y disponibles a través del Portal Único de Empleo o soporte acordado vigente, así como la información a requerimiento, de las ofertas de empleo disponibles.

3. Podrán ser usuarias de las actividades previstas en este artículo las empresas públicas o privadas, independientemente de su forma jurídica, y las personas autónomas y demás entidades con capacidad para contratar, que ofrezcan puestos de trabajo para su gestión, cualquiera que sea su forma jurídica y el ámbito geográfico de la oferta de empleo.

4. La persona responsable de la empresa usuaria, describirá en la forma más detallada posible, el número y las características del puesto de trabajo y las funciones a desempeñar, el perfil profesional que deben tener las candidaturas en relación con la ocupación y nivel profesional, las competencias profesionales, experiencia, nivel formativo, titulaciones y otras que considere relevantes, contando para ello con el apoyo

de los servicios públicos de empleo, a través de personal cualificado para la gestión de ofertas de empleo, que además será el responsable de garantizar que la oferta de empleo cumple con la legislación vigente. El Servicio Público de Empleo competente no gestionará la oferta, si esta no cumple dicha legislación sin perjuicio de dar traslado de la misma a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. La empresa podrá también indicar si tiene preferencia por candidaturas de personas con discapacidad u otro tipo de colectivo de atención prioritaria.

Igualmente, la empresa aportará la siguiente información relativa a las condiciones laborales: tipo de contrato, jornada, horario, salario y cualquier otra que se considere de interés para una mejor gestión de la oferta de empleo. Cuando sea necesario, el Servicio Público de Empleo podrá solicitar información adicional en relación con esta gestión.

5. La empresa y el Servicio Público de Empleo podrán acordar un procedimiento y el grado de intermediación deseado en relación con la publicidad de la oferta de empleo, el número de candidaturas, el envío directo, previo contacto, de las personas candidatas, o de sus currículos, la preselección o selección técnica de personas candidatas y los compromisos recíprocos por ambas partes, especialmente en lo que se refiera a las candidaturas enviadas y al cierre de la oferta de empleo. En este sentido, podrá establecerse un acuerdo de corresponsabilidad con las empresas usuarias del servicio, donde se refleje las obligaciones de estas con los servicios públicos de empleo, en cuanto a las condiciones de uso de este servicio, especialmente en lo relativo a la aportación de información requerida por el Servicio Público de Empleo durante las fases de registro, seguimiento y cierre de dichas ofertas. Se podrá, asimismo, finalizar la gestión de la oferta si la empresa desiste tácitamente de su gestión.

6. Una vez definidas las características del puesto y funciones a desempeñar, así como el perfil de las personas candidatas y las condiciones laborales, se identificará a la persona de la empresa responsable de la oferta de empleo, a la persona responsable de su gestión y el medio de contacto preferente y los modos de contactar.

Con esta información se procederá al registro de la oferta de empleo en SISPE y después al sondeo y preselección de las personas demandantes de empleo que cumplan con el perfil profesional, realizando esta gestión en función del grado de intermediación acordado con la empresa, que podrá consistir en el envío directo de personas candidatas o de sus currículos, en la preselección por el servicio público de empleo o en la realización de pruebas de selección técnica cuando así lo requiera el puesto de trabajo.

7. El Servicio Público de Empleo competente realizará el seguimiento de las personas seleccionadas para conocer el resultado de las que han sido contratadas o rechazadas, motivado individualmente, así como las que no se han presentado. Se podrá concluir la oferta si la empresa no devuelve los resultados de dicha gestión.

8. Concluida la gestión, el Servicio Público de Empleo procederá al cierre de la oferta, ofrecerá al empresario otros servicios de la Cartera y derivará, si procede, a las personas candidatas no seleccionadas o que hayan rechazado dicha oferta, para ofrecerles otras actividades que puedan mejorar su empleabilidad.

Artículo 17. *Información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la misma.*

1. Los servicios públicos de empleo prestarán información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la misma. Estos servicios comprenderán la asistencia cualificada para las personas, empresas y demás entidades empleadoras en la toma de decisiones para la contratación de personal, con información y difusión acerca de las medidas de políticas activas de empleo, y los instrumentos disponibles de apoyo a la contratación e inserción vigentes en cada momento, así como de las iniciativas de formación en el trabajo para la cualificación y recualificación de las personas trabajadoras.

En particular, los servicios públicos de empleo, previa solicitud, arbitrarán las medidas necesarias con el fin de informar a las personas, empresas y demás entidades empleadoras que lo soliciten sobre las personas trabajadoras desempleadas u ocupadas

incluidas en programas o actuaciones específicas que comporten incentivos económicos a las empresas que los contraten.

2. Podrán ser usuarias de este servicio las empresas públicas o privadas, independientemente de su forma jurídica, y las personas autónomas y demás entidades con capacidad para contratar. El acceso a este servicio podrá ser solicitado a instancias tanto de la persona, empresa o entidad empleadora, como del servicio público de empleo.

3. La modalidad de la prestación podrá ser presencial, no presencial, a través de medios técnicos o tecnológicos no presenciales dispuestos a tal efecto, y mixta.

4. Previo al inicio de la gestión, los servicios públicos de empleo recabarán información de la empresa que va a participar en la actividad. En el caso de las personas trabajadoras demandantes de servicios de empleo, obtendrán información relativa a su perfil profesional.

5. El Servicio Público de Empleo informará a las personas, empresas y entidades usuarias sobre los contratos vigentes en la legislación laboral que mejor se ajusten a sus necesidades, así como sobre los incentivos y medidas de fomento de la contratación existentes, en especial para la contratación de personas que pertenezcan a colectivos de atención prioritaria. También ofrecerá a las empresas, si procede, otras actividades de la Cartera Común de Servicios, especialmente la prospección e identificación de necesidades y la gestión de ofertas de empleo, así como sobre las iniciativas de formación en el trabajo en las que pueden participar. Igualmente informará del procedimiento establecido para la contratación en el exterior en relación con las ocupaciones de difícil cobertura.

Asimismo, informará y asesorará a las empresas de más de cincuenta personas empleadas sobre la cuota de reserva a favor de las personas con discapacidad, la autorización de excepcionalidad y las medidas alternativas. También realizará la gestión de sensibilización a las empresas acerca de la implantación de planes de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres eliminando en el ámbito laboral toda discriminación posible.

Respecto de las personas demandantes, el Servicio Público de Empleo les ofrecerá, si procede, actividades de la Cartera Común de Servicios que puedan mejorar su posicionamiento en el mercado de trabajo.

Artículo 18. *Prospección y captación de ofertas de empleo.*

1. La prospección y captación de ofertas de empleo comprenderá la detección e identificación de ofertas de empleo potenciales y de los perfiles profesionales requeridos, que permitirá una adecuada planificación de la formación que se precisa. Se llevará a cabo entre otros medios, mediante visitas a empresas, a través de la interlocución sistemática con las organizaciones empresariales y sindicales y corporaciones locales así como mediante la elaboración y consulta de estudios y trabajos técnicos.

2. La captación de ofertas de empleo no gestionadas por los servicios públicos de empleo comprenderá actuaciones de relación estrecha con las empresas empleadoras, en especial con las pequeñas y medianas empresas, a fin de promover que surjan ofertas de empleo, incluidas las que no estén siendo gestionadas por los servicios públicos de empleo.

3. Podrán ser usuarias de este servicio las empresas públicas o privadas, independientemente de su forma jurídica, y las personas autónomas con capacidad para contratar. El acceso al servicio se realizará a instancias de la empresa o del servicio público de empleo.

4. Previo a su inicio, el Servicio Público de Empleo recabará información de la empresa que va a participar en el mismo. Cuando el servicio se lleve a cabo a instancias del Servicio Público de Empleo, deberá tener en cuenta si la prospección será para puestos de trabajo en general o para personas con dificultades de inserción u otros colectivos.

Deberá obtener información sobre las necesidades reales de la empresa y las dificultades que tiene para cubrir los puestos de trabajo, ayudando a la empresa a conocer sus necesidades potenciales, informando al empresario de la posibilidad de

cubrir esas vacantes a través de la casación con demandantes de empleo que se adecuen a sus necesidades o ayudando a la empresa a redefinir el perfil profesional de las personas candidatas en el caso de ofertas de difícil cobertura, acordando previamente el procedimiento y el grado de intermediación deseado. Estas ofertas captadas serán identificadas como tales en el SISPE, procediendo a actuar según lo descrito en la actividad de Gestión de Ofertas de Empleo.

Artículo 19. *Identificación de las necesidades de las empresas.*

1. Los servicios públicos de empleo identificarán las necesidades de las empresas, tanto en lo que se refiere a puestos vacantes, como a perfiles profesionales requeridos que sirvan para el adecuado diseño de las ofertas formativas de todos los sistemas de formación a lo largo de la vida, en función del carácter de dichos perfiles profesionales.

La identificación de las necesidades de las empresas y demás entidades empleadoras, públicas o privadas, de cualquier tamaño y régimen jurídico, se basa en la prospección, captación e identificación de las ofertas de empleo potenciales y de los perfiles profesionales requeridos por la empresa. La identificación se realizará, entre otros, mediante visitas a empresas y contactos con las empresas y entidades empleadoras, por vía presencial, telemática o telefónica o mixta. Tendrá carácter público y abierto y estará a disposición de todas las administraciones responsables de las diversas ofertas de formación a lo largo de la vida. Esta identificación de las necesidades se realizará en colaboración con el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa.

2. Para disponer de una información adecuada, este servicio mantendrá una interlocución sistemática con las organizaciones empresariales y sindicales, corporaciones locales, colegios profesionales, agencias de desarrollo local, y demás entidades del mercado de trabajo. Además, consultará estudios especializados y trabajos técnicos sobre la situación del mercado de trabajo.

También comprenderá la captación y difusión de ofertas de empleo no gestionadas por los servicios autonómicos, para promover que surjan nuevas ofertas de empleo, dando a conocer directamente a las empresas o a través de sus asesores o gestores, los servicios públicos de empleo.

3. Este servicio garantizado identificará los sectores de actividad económica con mejores perspectivas de empleo, los emergentes, los puestos de trabajo demandados, los perfiles profesionales requeridos y las necesidades de cualificación y recualificación de las personas trabajadoras.

4. Podrán ser usuarias de este servicio tanto las empresas, independientemente de su forma jurídica, como profesionales que, en el ejercicio de su actividad, realicen comunicaciones y ostenten la representación de empresas en cuyo nombre actúan.

5. El acceso al servicio se realizará a instancia de la empresa o del servicio público de empleo correspondiente.

6. La información recabada permitirá conocer las dificultades que tienen las empresas para la cobertura de sus puestos de trabajo actuales y anticipar la detección de necesidades latentes o futuras, en particular las derivadas del relevo generacional, las transiciones hacia el envejecimiento activo y las transiciones digital y de la sostenibilidad. Los servicios públicos de empleo ofrecerán así información y/o asesoramiento para la cobertura de vacantes, incluyendo las de difícil cobertura, facilitando el contacto con las personas trabajadoras más adecuadas a los perfiles requeridos, acordando previamente el procedimiento y grado de intermediación deseado.

Además, esta información facilitará la planificación de la formación necesaria para dar cobertura a las necesidades de las personas trabajadoras.

7. Estas ofertas captadas se identificarán como tales en el SISPE, actuando según lo descrito en el artículo 16 respecto de la gestión de ofertas de empleo.

Artículo 20. *Información y apoyo sobre los procesos de comunicación de las contrataciones.*

1. Los servicios públicos de empleo proporcionarán información y apoyo sobre los procesos de comunicación de las contrataciones y los trámites legales complementarios, que comprenderá todas las actuaciones para facilitar a las empresas la comunicación de la contratación laboral y sus trámites legales complementarios.

2. Podrán ser usuarias de este servicio tanto las empresas, independientemente de su forma jurídica, como profesionales que, en el ejercicio de su actividad, realicen comunicaciones y ostenten la representación de empresas en cuyo nombre actúan.

El acceso a la actividad se realizará a instancia de la empresa o del Servicio Público de Empleo correspondiente.

3. El Servicio Público de Empleo informará a las empresas de la obligación de comunicar el contenido de la contratación laboral ante los servicios públicos de empleo, pudiendo realizarse esta comunicación, con carácter general, a través de medios telemáticos.

Para realizar comunicaciones telemáticas de la contratación, la empresa deberá solicitar una autorización ante el Servicio Público de Empleo.

Artículo 21. *Apoyo a los procesos de recolocación.*

1. Los servicios públicos de empleo apoyarán en los procesos de recolocación en los supuestos previstos legalmente. El citado apoyo comprenderá el diseño y la ejecución de los planes de recolocación cuya ejecución corresponda a los servicios públicos de empleo, de acuerdo con la legislación vigente, o el apoyo a los procesos de recolocación que se acuerde oportunamente.

Este servicio está destinado a la reinserción laboral de las personas trabajadoras afectadas por procesos de reestructuración empresarial, según lo establecido en el artículo 44 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

2. Podrán ser usuarias de este servicio:

a) Las empresas públicas o privadas, independientemente de su forma jurídica, en procesos de reestructuración. El acceso a la actividad se realizará a instancias de la empresa o del Servicio Público de Empleo.

b) Las personas trabajadoras afectadas por el proceso de reestructuración de su empresa.

3. El desarrollo de este servicio comprende actuaciones con la empresa y actuaciones con las personas trabajadoras afectadas.

Conjuntamente con la empresa, el personal técnico cualificado del Servicio Público de Empleo elaborará un plan de recolocación, que recogerá el número y la identificación de las personas a las que va dirigido.

El plan dirigido a las personas trabajadoras deberá contener, en su caso, medidas: de orientación para el empleo para realizar un diagnóstico individualizado y definir el perfil de las personas trabajadoras afectadas, de formación para mejorar sus competencias profesionales o adquirir otras nuevas en los sistemas de formación existentes, de atención personalizada para el asesoramiento de técnicas de búsqueda de empleo, y, de intermediación laboral. Asimismo, se elaborará un itinerario individual y personalizado de empleo, del que se hará un seguimiento por parte de la persona tutora responsable.

Artículo 22. *Información y asesoramiento sobre ofertas en el ámbito de la Unión Europea.*

1. Los servicios públicos de empleo proporcionarán información y asesoramiento a través de la Red EURES sobre las posibilidades de difusión de ofertas para su posible gestión en el ámbito de la Unión Europea, o en el de terceros países con los que se hayan establecido acuerdos de cooperación.

2. Este servicio será prestado por los miembros y socios de la Red EURES España, que a su vez forma parte de la red de cooperación entre servicios de empleo europeos EURES. Las empresas, instituciones, entidades, centros formativos, universidades, asociaciones profesionales o agencias de colocación, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios garantizados de información y asesoramiento.

3. Con el objeto de facilitar la atracción de talento desde otros países y el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece la libre circulación de trabajadoras y trabajadores comunitarios, se garantizará el acceso, de las entidades empleadoras españolas como y de las personas demandantes de empleo a todos los servicios propios de la Red EURES España, regulados y descritos en su propio reglamento y desarrollos posteriores.

4. Los servicios públicos de empleo garantizarán a las personas el acceso a la información, asesoramiento y apoyo al acceso al empleo dentro de la Unión Europea, así como a la información relevante sobre las condiciones de trabajo y vida en los diferentes países de la Red EURES, para aprovechar las oportunidades que ofrece el derecho de libre circulación de personas trabajadoras en la Unión Europea.

5. El servicio previsto en este artículo incluirá la difusión de ofertas de trabajo de empresas y entidades empleadoras españolas en Europa, a través de los sistemas informáticos de la Red EURES, así como la posibilidad de poner en marcha proyectos de movilidad circular en el ámbito europeo, procesos de intermediación y selección de personas candidatas con perfiles adecuados, gestión de programas de ayudas y apoyo financiero a la movilidad laboral, derivación de las empresas a los procesos de selección sectoriales, regionales, nacionales y ferias de empleo, información a personas demandantes de empleo sobre particularidades de los sectores económicos, requerimientos legales o culturales, así como otros aspectos ligados a la movilidad internacional.

Subsección 3.^a Servicios de formación en el trabajo

Artículo 23. *Objeto y finalidad.*

1. Los servicios de formación en el trabajo tienen por finalidad promover la adquisición efectiva o el incremento sensible de competencias complementarias no incluidas en el Catálogo Nacional de Estándares de Competencias profesionales, que redunden en una mayor capacidad de inserción laboral o mejora de empleo, teniendo en cuenta el perfil individualizado de la persona demandante de los servicios de empleo. La formación impartida, cuya oferta no podrá solaparse con la del sistema de formación profesional, colmará las lagunas detectadas en el proceso de diagnóstico de la persona demandante de los servicios de empleo y atenderá a los requerimientos y demandas del mercado de trabajo, con recurso a los servicios más eficaces en función del perfil individualizado.

2. En la prestación de estos servicios será fundamental la coordinación con los servicios de orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva, para el asesoramiento y gestión de las competencias de los perfiles profesionales acordes con los requerimientos del mercado laboral y del sistema productivo, así como con otros servicios competentes en materia de orientación. Deberá prestarse con un enfoque comprensible para los actores implicados, de anticipación a las necesidades de los sectores productivos y en base a itinerarios de formación que incidan en el desarrollo profesional y personal de las personas y contribuyan a la mejora de la productividad y competitividad de las empresas.

3. Asimismo, la prestación de estos servicios requerirá mecanismos de detección permanente de las necesidades formativas de las empresas que configuran el tejido productivo, de tal forma que sea posible determinar el grado de ajuste entre las demandas del mercado laboral y las de las personas trabajadoras, así como el desarrollo de una oferta de formación en el trabajo adecuada y de calidad, el mantenimiento de sistemas de información integrados, que permitan actualizar el Registro Estatal de Entidades de Formación en el Trabajo, el Catálogo de Especialidades Formativas, un mapa de la programación formativa disponible en cada momento y del expediente laboral personalizado, así como los resultados de la gestión de la formación en el trabajo en el marco del SISPE.

4. Los servicios garantizados de formación en el trabajo, que se desarrollan en los artículos siguientes, incluirán:

- a) Formación en el trabajo acorde a las necesidades de las personas, empresas y entidades usuarias.
- b) Inscripción de centros y entidades de formación en el trabajo.
- c) Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación en el trabajo.
- d) Otros servicios de formación en el trabajo.

5. El Catálogo de Especialidades Formativas recogerá todas las ofertas formativas de la formación en el trabajo, sin que las mismas puedan estar asociadas a cualificaciones profesionales ni duplicadas con las contempladas en el Catálogo Nacional de Ofertas de Formación Profesional del sistema de formación profesional.

6. La formación en el trabajo a que hacen referencia los servicios regulados en esta norma se rige por lo establecido en el artículo 33 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero y demás normativa de aplicación, de acuerdo con la disposición adicional cuarta de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional.

Artículo 24. Formación en el trabajo acorde a las necesidades de las personas, empresas y entidades usuarias.

1. Los servicios públicos de empleo proporcionarán una formación en el trabajo acorde a las necesidades de las personas, empresas y entidades usuarias y contemplada en el Catálogo de Especialidades Formativas en los términos establecidos, que comprenderá las iniciativas que responden con eficacia al ejercicio del derecho a la formación y a las necesidades de adquisición, mejora y actualización permanente de las competencias profesionales de las personas trabajadoras, así como a la mejora de la competitividad de las empresas. Cuando estas necesidades sean objeto de desarrollo por otras acciones formativas no dependientes de la formación en el trabajo, los servicios de empleo se coordinarán para la derivación de la persona usuaria a la oferta más idónea.

En todo caso, entre las iniciativas de formación en el trabajo se incluirán las siguientes: la formación programada por las empresas para sus trabajadoras y trabajadores, la oferta formativa no vinculada al Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales de las administraciones competentes para personas trabajadoras ocupadas, constituida por los programas de formación sectoriales y los programas de formación transversales, la oferta formativa no vinculada al Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales de las administraciones competentes para personas trabajadoras desempleadas, que incluye los programas de formación dirigidos a cubrir las necesidades detectadas por los servicios públicos de empleo, ajenas y complementarias al sistema de formación profesional o universitario, los programas específicos de formación y los programas formativos con compromisos de contratación, así como otras iniciativas de formación relativas a los permisos individuales de formación, a la formación en alternancia con el empleo a través de programas públicos mixtos de empleo y formación y del contrato formativo y a la formación del personal público, en el marco competencial de la formación en el trabajo.

Asimismo, se considerarán iniciativas de formación en el trabajo las relativas a la formación de las personas en situación de privación de libertad y a la formación de los militares de tropa y marinería que mantienen una relación de carácter temporal con las Fuerzas Armadas, cuando estas se refieren a ofertas formativas contempladas en el Catálogo de Especialidades Formativas de la formación en el trabajo, previa suscripción de los correspondientes convenios entre las instituciones públicas competentes, así como otras iniciativas de formación en el trabajo.

Las iniciativas de formación en el trabajo podrán dirigirse a las personas trabajadoras autónomas y de la economía social, a las personas trabajadoras de pymes y microempresas y a las personas trabajadoras ocupadas que respondan a necesidades

estratégicas vinculadas a cambios de modelos productivos más sostenibles, reconversión o reestructuración de sectores, nuevos perfiles profesionales, situaciones de crisis, transformaciones tecnológicas u otro tipo de necesidades sociales o económicas que se detecten en el marco de la planificación estratégica, prospección y detección de necesidades formativas, sin solapamientos con las necesidades cubiertas e incorporadas en el Catálogo Nacional de Estándares de Competencias Profesionales y el Catálogo Nacional de Ofertas de Formación Profesional.

2. La programación deberá prever una formación en el trabajo adecuada, para facilitar a las personas usuarias la adquisición de competencias profesionales en función del perfil individualizado, de las necesidades de formación identificadas y de la cobertura de las competencias profesionales y de las competencias transversales para el empleo, sin perjuicio de las competencias atribuidas en esta materia a otros sistemas de formación.

3. Las ofertas de formación se desarrollarán en los términos previstos para las especialidades formativas en la normativa reguladora de la formación en el trabajo. En su caso, el proceso de selección de las personas participantes en las ofertas formativas programadas, tanto del ámbito autonómico como estatal, los servicios públicos de empleo colaborarán con las entidades de formación facilitando una propuesta de personas preseleccionadas cuyo perfil individualizado se corresponda con la formación propuesta y que reúnan los requisitos de acceso a la formación y se ajusten a los criterios de prioridad establecidos.

4. El acceso a este servicio requiere que tanto las personas como las empresas y demás entidades empleadoras, cumplan con los requisitos establecidos en la normativa de aplicación en función del tipo de iniciativa y tipología de programa formativo en el trabajo.

5. Previamente a la programación e impartición de la formación ofertada por las Administraciones públicas, será necesario tener en cuenta los resultados de la detección de necesidades formativas de las empresas, los sectores productivos y las personas, elaborando los instrumentos necesarios para su planificación, gestión y seguimiento.

6. La formación en el trabajo podrá impartirse mediante las modalidades presencial, incluida el aula virtual, teleformación o mediante el uso combinado de ambas. Se entenderá por formación impartida mediante el aula virtual aquella en la que el proceso de aprendizaje garantice, utilizando medios tecnológicos de carácter síncrono, una comunicación concurrente, directa, bidireccional y en tiempo real entre la persona formadora y las personas participantes en la acción formativa. El aula virtual, considerada en todo caso como formación presencial, podrá emplearse para desarrollar el proceso formativo en la impartición de la totalidad de la especialidad formativa, pero no será de aplicación para impartir aquellos contenidos o especialidades formativas que requieran la utilización de espacios, instalaciones y/o equipamiento para la adquisición o evaluación de destrezas prácticas que precisen la presencia física del alumnado.

7. Podrán impartir formación en el trabajo:

a) Entidades de formación y empresas públicas o privadas, inscritas en el registro estatal de entidades de formación en el trabajo correspondiente o agrupaciones por ellas constituidas, que cuenten con los recursos adecuados para impartir las iniciativas de formación en el trabajo.

b) Empresas que desarrollen acciones formativas de formación en el trabajo para las propias personas trabajadoras de la empresa, así como para su grupo de empresas. Cuando formen a personas desempleadas será, bien con compromiso de contratación u otro acuerdo con los servicios públicos de empleo. Para ello podrán utilizar sus propios medios o bien recurrir a su contratación con las entidades, empresas o agrupaciones previstas en la letra a).

c) Las administraciones públicas competentes en materia de formación en el trabajo, bien a través de centros propios adecuados para impartir formación, que deberán estar inscritos en el registro correspondiente, o bien mediante convenios o conciertos con universidades y con entidades, empresas o agrupaciones de las previstas en la letra a).

Artículo 25. *Inscripción de centros y entidades de formación en el trabajo.*

1. La inscripción de centros y entidades de formación en el trabajo en el ámbito laboral, comprenderá el sistema de inscripción y publicidad de los centros y entidades de formación, la gestión de los registros de las administraciones competentes, así como la interconexión de éstos con el Registro Estatal de Entidades de Formación en el Trabajo, de conformidad con los requisitos establecidos en la normativa reguladora.

Para acceder a este servicio es necesario cumplir con los requisitos especificados en la normativa reguladora de la inscripción de centros y entidades de formación en el Trabajo.

Dicha inscripción tendrá como referente un Catálogo de Especialidades Formativas que permita un diseño de programas participativo, ágil y de calidad para dar respuesta, en el marco de la formación en el trabajo, a las necesidades emergentes tanto sectoriales, territoriales, como de otro tipo para la mejora de la empleabilidad de las personas y de la competitividad de las empresas y entidades participantes.

2. La inscripción de centros y entidades de formación conlleva el registro de las declaraciones responsables de inscripción presentadas por los centros y entidades de formación, la comprobación del cumplimiento de los requisitos para la inscripción de oficio del centro o entidad de formación en el registro habilitado por la Administración pública competente, en el caso de que ésta disponga de registro propio, que estará coordinado con el Registro Estatal de Entidades de Formación en el Trabajo, así como de la difusión y publicidad de los centros y entidades de formación inscritos en las diferentes especialidades formativas. También, implica la gestión de las propuestas de altas, bajas y modificaciones de las especialidades formativas en el Catálogo de Especialidades Formativas, la gestión de quejas y sugerencias de los centros y entidades de formación y la elaboración de la normativa reguladora complementaria.

Artículo 26. *Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación en el trabajo.*

1. El control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación en el trabajo comprenderá todas las actuaciones sobre cualquiera de las iniciativas y modalidades de impartición que realicen los servicios públicos de empleo en el ámbito del artículo 23.5. Este seguimiento y control se podrá realizar sobre la totalidad de las acciones formativas o en base a una muestra estadística suficientemente representativa de acuerdo con lo que determine cada Administración competente. Se promoverá la sistematización y agregación de los resultados de las referidas actuaciones para su incorporación en los correspondientes Planes anuales de seguimiento y en los Planes anuales de evaluación del conjunto del sistema de formación en el trabajo. Asimismo, se promoverán los sistemas de certificación de la calidad.

2. Las actuaciones de seguimiento requerirán de una organización previa en la que se identifique las acciones de formación en el trabajo objeto de control y seguimiento, los recursos humanos implicados y el calendario de actuaciones. El control y seguimiento sobre la muestra de acciones formativas seleccionadas podrá incluir la presentación de documentos que acrediten la realización de la formación de acuerdo con los requisitos establecidos y visitas «in situ» a las entidades de formación orientadas a la comprobación del cumplimiento de los requisitos. En la modalidad de teleformación las visitas *in situ* se realizarán, en su caso, en las sesiones presenciales de la acción formativa y el seguimiento y control de carácter telemático se realizará a través del servicio web o de la plataforma virtual de formación. El seguimiento telefónico o por otros medios, podrá utilizarse para verificar el desarrollo de la acción formativa.

Asimismo, el control y seguimiento de la formación se realizará desde la comunicación de inicio hasta la finalización de la misma, incluirá la evaluación de los resultados de la formación y velará por la calidad de la formación que se imparta, estableciendo indicadores objetivos y medibles de forma que se garantice el acceso de la persona trabajadora a una formación de calidad que mejore su vida profesional y personal.

3. Una vez finalizada la ejecución de la acción formativa, se podrán realizar actuaciones adicionales de comprobación de la documentación que han de aportar las entidades de formación sobre la ejecución y resultados de la acción y justificación de los costes de formación.

4. Las Administraciones competentes se dotarán de los instrumentos y medios de control necesarios para detectar, evitar y, en su caso, sancionar los casos de incumplimiento o infracción de la normativa reguladora de la formación en el trabajo.

En el desarrollo de este servicio se colaborará con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en los casos que proceda.

Artículo 27. *Otros servicios de formación en el trabajo.*

Además de los servicios referidos en los artículos anteriores, los servicios de formación en el trabajo incluirán:

a) El mantenimiento y actualización del historial formativo en el trabajo de la persona trabajadora, reflejado en el expediente laboral personalizado único regulado en el artículo 42. En caso de que la persona trabajadora hubiera realizado acciones formativas en otros sistemas de formación, el Servicio Público de Empleo Estatal se coordinará impulsará la coordinación con las administraciones competentes en la gestión de los mismos para completar los datos formativos.

b) La gestión de los instrumentos europeos para favorecer la movilidad en la formación; en particular, la gestión de los programas e instrumentos que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas.

Subsección 4.^a Servicios de asesoramiento para el autoempleo, el emprendimiento viable y la dinamización del desarrollo económico local

Artículo 28. *Objeto y finalidad.*

1. Los servicios de asesoramiento para el autoempleo, el emprendimiento viable y la dinamización del desarrollo económico local tienen por objeto apoyar y promover iniciativas emprendedoras y generadoras de empleo y autoempleo de las personas usuarias que mejor se ajusten a ellas según su perfil y competencias, brindando apoyo integral y acompañamiento a la activación de proyectos viables, incluida una auditoría de viabilidad.

2. Estos servicios implican información y apoyo cualificado y se prestarán con especial soporte a iniciativas generadoras de trabajo autónomo, constitución de entidades de economía social y la dinamización del desarrollo económico local, con especial atención a las necesidades específicas de las mujeres, jóvenes menores de treinta años y a municipios en riesgo de despoblación.

3. Las personas usuarias de los servicios públicos de empleo podrán acceder a estos servicios, que les facilitarán la implantación de sus actividades de autoempleo y emprendimiento mediante un acompañamiento en los procesos vinculados. Para ello los servicios públicos de empleo proporcionarán la coordinación necesaria con las redes de oficinas públicas y privadas encargadas de promover el autoempleo y el emprendimiento, en particular las Agencias de Desarrollo Local, para prestar asesoramiento y acompañamiento a las nuevas personas autónomas y emprendedoras, incluidos los proyectos que se desarrollen en el ámbito de la Economía Social.

Artículo 29. *Descripción de los servicios.*

Los servicios garantizados de asesoramiento para el autoempleo, el emprendimiento viable y la dinamización del desarrollo económico local incluirán los siguientes servicios:

a) Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento. Comprenderá las actuaciones de información y apoyo cualificado a las personas usuarias interesadas en promover su propio autoempleo o en emprender una actividad productiva que conlleve

creación de empleo, y especialmente las iniciativas de seguimiento y apoyo a las personas emprendedoras que hayan optado por la capitalización de la prestación por desempleo mediante fórmulas de asistencia técnica y formación. Asimismo, se facilitará la formación en habilidades de gestión que permitan la puesta en marcha y el mantenimiento de la actividad emprendedora para poder contribuir a su pervivencia y viabilidad futura.

b) Fomento de la economía social. Comprenderá las actuaciones de difusión, promoción y apoyo a la constitución de cooperativas, sociedades laborales y otras entidades de economía social, así como de formación y asistencia técnica para su constitución y puesta en marcha.

c) Dinamización del desarrollo económico local. Comprenderá las actuaciones de diagnóstico, diseño, programación y ejecución de proyectos integrados de dinamización del desarrollo económico local especialmente a iniciativa de las corporaciones locales para el aprovechamiento del potencial endógeno territorial, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, especialmente el establecimiento, por los servicios públicos de empleo, de mecanismos de colaboración con las entidades locales y la promoción de procesos de concertación territorial.

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

e) Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación: Comprenderá la información cualificada y el apoyo a la tramitación de los incentivos y medios de fomento de la contratación de los que puedan beneficiarse las personas emprendedoras, en particular las personas trabajadoras autónomas y las entidades de la Economía Social, mediante la puesta a disposición en la sede electrónica de cada Servicio Público de Empleo de todos los trámites.

Además, los servicios previstos en este artículo requerirán, con anterioridad a su prestación, la verificación de los datos de las personas y los servicios recibidos por las mismas. Asimismo, el registro como persona usuaria, si no lo estuviera, en el SISPE. Los servicios públicos de empleo competentes podrán determinar cualesquiera otras actuaciones preparatorias adicionales a las anteriores en su marco competencial.

Artículo 30. *Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.*

1. El acceso al asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento requerirá, como mínimo, ser persona demandante de empleo y/o solicitante de servicios en esta actividad, sin perjuicio de otros requisitos adicionales que pudieran establecer los servicios públicos de empleo competentes.

2. El servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento se prestará a las personas usuarias, de manera presencial o a través de medios electrónicos y contará, al menos, con las siguientes actividades:

- a) Información y orientación sobre el proceso de emprender.
- b) Preparación para el emprendimiento colectivo, para proyectos de más de una persona usuaria.
- c) Análisis de la idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.

3. En relación con la modalidad de pago único de la prestación por desempleo como medida de fomento de empleo, el Servicio Público de Empleo Estatal y los servicios públicos de empleo autonómicos colaborarán para llevar a cabo el adecuado acompañamiento de la iniciativa emprendedora, contando con todos los recursos que a este efecto cuente el territorio.

Artículo 31. *Fomento de la economía social.*

El servicio de fomento de la economía social consistirá en el acompañamiento a las personas usuarias, de manera presencial, o a través de medios electrónicos y contará, al menos con las siguientes actividades:

- a) Información y orientación sobre el proceso de emprender.
- b) Preparación para el emprendimiento y para la gestión de proyectos de economía social.
- c) Análisis de la idea y visión de negocio, del modelo de negocio y del plan económico y financiero.

Artículo 32. *Dinamización del desarrollo económico local.*

El servicio de dinamización del desarrollo económico local tendrá como objetivo el impulso de proyectos integrados, así como el apoyo a las iniciativas surgidas desde los territorios orientadas a la diagnosis, planificación y ejecución de actuaciones de desarrollo económico local que permitan intervenir de forma integrada desde todos los recursos habilitados sobre los tejidos productivos locales y sus mercados de trabajo. Los servicios públicos de empleo analizarán en coordinación con las entidades locales y cualquier otro recurso disponible, la posibilidad de potenciar iniciativas específicas que tengan como objetivo la dinamización de proyectos de ámbito local.

Artículo 33. *Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo.*

El servicio de asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo consistirá en el acompañamiento a las personas usuarias, de manera presencial o a través de medios electrónicos y contará, al menos, con las siguientes actividades:

- a) Analizar las necesidades de la persona usuaria para identificar la información requerida.
- b) Dar respuesta a la persona usuaria, presencial y/o telemáticamente, sobre la información requerida, ofreciendo apoyo a la tramitación de las ayudas si lo solicita.

Artículo 34. *Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación.*

El servicio de asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación consistirá en el acompañamiento a las personas usuarias, de manera presencial, o a través de medios electrónicos y contará, al menos con las siguientes actividades:

- a) Analizar las necesidades de la persona usuaria para identificar la información requerida.
- b) Dar respuesta a la persona usuaria, presencial y/o telemáticamente, sobre la información requerida, ofreciendo apoyo a la tramitación de los incentivos a la contratación.

Sección 2.^a Carteras de servicios de los servicios públicos de empleo

Artículo 35. *Servicios complementarios no contemplados en la Cartera Común.*

1. Los servicios públicos de empleo, en el ámbito de sus competencias, podrán aprobar sus respectivas carteras de servicios, que incluirán, en todo caso, la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, la cual debe garantizarse a todas las personas, empresas y entidades usuarias, en el marco de competencias de la política de empleo.

2. Los servicios públicos de empleo podrán incorporar en sus carteras de servicios aquellos servicios complementarios y actividades no contemplados en la Cartera Común. Estos servicios complementarios deberán cumplir los principios de la prestación de servicios establecidos en el artículo 4 y en la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo vigente, sin contemplar actuaciones que desarrollen en ámbitos ajenos a la política de empleo.

3. Las comunidades autónomas comunicarán al Ministerio de Trabajo y Economía Social, a través del sistema de información que se determine, los servicios complementarios aprobados por sus servicios públicos de empleo no contemplados en la Cartera Común, así como sus modificaciones y actualizaciones. Estos servicios complementarios se incluirán como servicios propios en los Planes Anuales para el Fomento del Empleo Digno.

Sección 3.^a Compromisos de las personas, empresas y entidades usuarias de los servicios de empleo

Artículo 36. Compromisos de las personas demandantes de servicios de empleo.

Las personas demandantes de los servicios de empleo están sujetas a los siguientes compromisos:

a) Colaborar activamente con los servicios públicos de empleo en la elaboración del perfil individualizado de la persona usuaria, las recomendaciones para la mejora de su empleabilidad y el diseño de un itinerario personalizado con las posibles opciones de los sistemas de formación existentes o de búsqueda activa de empleo o emprendimiento adecuado. A tal efecto, la persona usuaria deberá facilitar la documentación e información que se le requiera, en los términos señalados en el artículo 58.a) de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

b) Desarrollar, salvo causa justificada, las actividades para la mejora de la empleabilidad propuestas en el itinerario o plan personalizado relativas, entre otras, a actuaciones de búsqueda activa de empleo, acciones de formación y/o derivación a procedimientos de acreditación de experiencia laboral en el marco del Sistema de Formación Profesional adecuadas para la mejora de sus competencias y cualificación profesional o, en su caso, para su formación continuada y actualización.

c) Cumplir, salvo causa justificada, con las acciones de formación y la carga lectiva mínima señaladas en el acuerdo de actividad, sometiéndose, en su caso, a las correspondientes evaluaciones de competencias y habilidades alcanzadas o mejoradas.

d) Mantener una actitud activa para mejorar su empleabilidad, mediante el cumplimiento de las actividades señaladas por el itinerario o plan personalizado, así como a través del desarrollo de otras iniciativas individuales reveladoras de tal actitud.

e) Informar de cambios de domicilio y cuantas otras circunstancias sean relevantes.

f) Aceptar ofertas de empleo adecuadas. Si la persona usuaria es beneficiaria de prestación por desempleo, en el acuerdo de actividad se comprometerá a buscar activamente empleo, comparecer a las ofertas de empleo remitidas, aceptar una colocación adecuada y participar en acciones específicas de información, orientación, formación, reconversión o inserción profesional para incrementar su empleabilidad.

Artículo 37. Compromisos de las personas, empresas y demás entidades empleadoras.

Las personas, empresas y demás entidades empleadoras usuarias de los servicios de empleo, para poder acceder a los servicios de la Cartera Común, estarán sujetas a los siguientes compromisos:

a) Colaborar activamente con los servicios públicos de empleo en la planificación de las actividades formativas en el trabajo.

b) Comunicar los puestos vacantes con los que cuenten, en los siguientes términos:

1.º Las empresas usuarias, en virtud de la atención recibida adquirirán el compromiso de comunicar sus puestos vacantes a su Servicio Público de Empleo, que utilizará esta información para prestar una correcta atención a las empresas, así como para facilitar el análisis de la situación y tendencias del mercado de trabajo, y de las dificultades que presente la cobertura de estas vacantes.

2.º El SISPE incorporará los datos de los puestos vacantes referidos en el presente artículo, así como los de todos aquellos puestos vacantes captados por los servicios públicos de empleo en el desarrollo de su actividad.

c) Colaborar con la mejora de la empleabilidad de las personas trabajadoras.

CAPÍTULO IV

Prestación de los servicios de la Cartera Común y garantía de servicios instrumentales

Sección 1.ª Prestación de los servicios de la Cartera Común

Artículo 38. *Prestación y difusión de los servicios.*

1. Los servicios públicos de empleo prestarán los servicios a las personas, empresas y entidades usuarias directamente, a través de sus propios medios, o bien a través de entidades colaboradoras habilitadas para ello.

En la prestación de servicios se procurará la cooperación entre agentes públicos y privados y con los interlocutores sociales y otras entidades colaboradoras. En particular, los servicios públicos de empleo promoverán la colaboración con las agencias de colocación a las que se refieren los artículos 42 y siguientes de la Ley 3/2023, de 28 de febrero.

2. La prestación de los servicios a las personas, empresas y entidades usuarias podrá realizarse de manera presencial, personalizada e inclusiva, a través de las oficinas públicas de empleo y de sus entidades colaboradoras, o a través de medios electrónicos y digitales. En todo caso se ofrecerá una cartera digital de servicios, como alternativa adicional y accesoria a la atención presencial a la que se refiere el artículo 41.c).

3. La asignación de estos servicios estará asistida por el análisis de datos y las evidencias estadísticas que muestren su impacto y efectividad en la mejora de la empleabilidad de las personas usuarias.

4. Los servicios públicos de empleo darán difusión de su cartera de servicios en todas las oficinas de atención a personas, empresas y entidades usuarias y a través de sus respectivos sitios web, y otros medios de comunicación, informándoles de sus derechos en relación con la misma. Asimismo, podrán establecer un sistema de quejas y sugerencias en relación con la provisión de los servicios incluidos en la citada cartera.

Artículo 39. *Actuaciones de activación de las personas solicitantes o beneficiarias de prestaciones por desempleo.*

1. Los servicios públicos de empleo garantizarán la participación de las personas solicitantes o beneficiarias de prestaciones por desempleo en los servicios de la Cartera Común y los servicios complementarios, mediante las siguientes actuaciones:

a) La inscripción como demandantes de empleo de las personas solicitantes de prestaciones por desempleo con anterioridad a la presentación de la solicitud y, en todo caso, en la misma fecha de la misma. Los servicios públicos de empleo promoverán que la inscripción solicitada se realice dentro de los plazos establecidos para la solicitud de las prestaciones.

b) Elaboración de un itinerario o plan personalizado para el empleo que incluirá, a partir de una entrevista de diagnóstico individualizada y de la determinación del perfil, las

actuaciones necesarias para mejorar la empleabilidad de la persona beneficiaria, incluyendo actuaciones de búsqueda activa de empleo.

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

2. Asimismo, los servicios públicos de empleo facilitarán a las personas perceptoras de prestaciones que hayan suscrito el acuerdo de actividad, el acceso al conjunto de los programas y medidas de políticas de activación para el empleo durante toda la duración del citado acuerdo, mediante la designación de un tutor/tutora u orientador/orientadora de referencia.

Artículo 40. *Sistema de información e indicadores.*

1. El SISPE deberá recoger toda la información generada en la gestión de los servicios que conforman la Cartera y garantizará la completa trazabilidad de la participación de personas, empresas y entidades usuarias de los servicios, en especial los previstos en la subsección 2.^a de la sección 1.^a del capítulo III referente a los Servicios de intermediación, colocación y asesoramiento a empresas, para lo que recogerá, entre otros datos, el tipo de servicio recibido y su coste con desglose de la fuente de financiación, la tipología de la persona usuaria, los proveedores del servicio y los objetivos con los que se vincula esa participación. Asimismo, recogerá el perfil detallado de cada persona usuaria y su actualización a lo largo del tiempo. Esta información se tendrá en cuenta para elaborar la estadística de demandantes de empleo.

En todo caso, garantizará a los servicios públicos de empleo la posibilidad de acceso y tratamiento masivo de datos con el fin de realizar el perfilado de las personas usuarias de los mismos y estará conectado con el expediente laboral personalizado único previsto en el artículo 42.

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

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

Sección 2.^a Garantía de servicios instrumentales

Artículo 41. *Instrumentos garantizados en la prestación de los servicios.*

De conformidad con los servicios garantizados por el artículo 56 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, en la prestación de los servicios de la Cartera Común a las personas, empresas y entidades usuarias se garantizará:

a) Un expediente laboral personalizado único, que estará integrado por el perfil individualizado de la persona demandante de servicios públicos de empleo, el itinerario, el acuerdo de actividad, las actividades desarrolladas en cumplimiento del mismo, la tutorización y seguimiento de la persona usuaria, la cartera individualizada de formación, las ofertas de empleo adecuadas aceptadas o rechazadas y su justificación, los contratos suscritos, la vida laboral de la Seguridad Social y las prestaciones, ayudas o incentivos económicos que, en su caso, perciba durante su proceso de búsqueda de empleo o como consecuencia del mismo.

b) Una intermediación laboral eficiente, que facilite ofertas de empleo adecuadas, en particular en el caso de personas en situación de desempleo inmersas en procesos de recolocación.

c) La existencia de un canal presencial o digital alternativo de recepción de los servicios que permita recibir una orientación y atención presencial o no presencial. Con el objeto de garantizar la inmediatez en la atención y la adaptación a las necesidades de las personas usuarias, debe facilitarse la accesibilidad a las actividades y servicios y el desarrollo de los propios itinerarios formativos personalizados por canales no presenciales que permitan a las personas usuarias mejorar su empleabilidad, atender sus necesidades de conciliación corresponsable y lograr su inserción laboral, sin perjuicio de la garantía de la prestación de servicios de forma presencial, que faciliten la accesibilidad de toda la ciudadanía, con la finalidad de no acrecentar la brecha digital.

d) La búsqueda de la protección social precisa que permita el mantenimiento de un nivel de vida digno durante el proceso de búsqueda de ocupación. A través de este servicio garantizado se proporcionará a las personas usuarias la información básica en orden a solicitar las prestaciones, subsidios y otras rentas orientadas a la protección económica frente a la situación de desempleo. Adicionalmente, en la prestación de este servicio se podrá derivar a la persona usuaria a los servicios de asistencia social de las entidades locales.

Sin perjuicio de lo anterior, el Servicio Público de Empleo Estatal garantiza información completa y atención individualizada para el acceso a las prestaciones y subsidios por desempleo por las personas demandantes de servicios de empleo.

Los servicios públicos de empleo colaborarán con el Servicio Público de Empleo Estatal para facilitar el tránsito de las personas que vayan a agotar los subsidios por desempleo, y se dirijan a ellos, hacia la protección social que puedan necesitar. Para posibilitar lo anterior, en el marco del Sistema Nacional de Empleo se acordará un protocolo de colaboración.

e) El acceso a trabajos en cualquier territorio del Estado en iguales condiciones. A tal fin, las personas demandantes de servicios de empleo podrán desplazarse a las diferentes comunidades autónomas y beneficiarse de las ayudas al empleo que estén establecidas en ellas, ya pertenezcan a la Cartera Común o complementaria de servicios.

Artículo 42. *Expediente laboral personalizado único.*

1. El expediente laboral personalizado único se conforma como un sistema que proporcione en un único lugar, al menos, los siguientes contenidos sobre las personas usuarias de los servicios de empleo:

a) Datos personales: incluyendo datos de identificación de la persona como DNI o NIE, datos actualizados de residencia y contacto, así como relativos a autorizaciones de trabajo y residencia, información sobre discapacidad, nivel formativo, titulaciones, certificaciones o diplomas de cualquier sistema de formación, carnés que habilitan para el ejercicio de una profesión, carnés de conducir e idiomas, entre otros.

b) Datos sobre su demanda de empleo: incluyendo al menos datos sobre profesiones solicitadas y ámbito geográfico de búsqueda.

c) El acuerdo de actividad, cuando exista, así como los itinerarios realizados y las acciones de apoyo activo al empleo desarrolladas en cumplimiento del mismo.

d) Las transiciones laborales.

e) El historial formativo y la cartera individualizada de formación, compuesta por el posible plan formativo, las acciones recomendadas y las actividades realizadas o pendientes de realizar.

f) El historial de ofertas de empleo participadas y su resultado.

g) Los contratos suscritos.

h) La vida laboral, obtenida a partir de los datos de la Seguridad Social.

i) Las prestaciones, ayudas o incentivos económicos percibidos durante los procesos de búsqueda de empleo.

2. Este expediente laboral personalizado único contendrá la información sobre los servicios que ha realizado la persona y la posibilidad de que pueda obtener esta información de manera integrada, clara, actualizada y veraz. Asimismo, este expediente se constituye como una herramienta de los servicios públicos de empleo para mejorar los procesos de orientación, intermediación laboral, apoyo activo al empleo y formación en el trabajo, así como para la mejora de los procesos de explotación y análisis estadístico.

3. El Servicio Público de Empleo Estatal desarrollará un sistema que permita recopilar toda la información prevista en el apartado anterior desde las diversas fuentes que dispongan de cada dato para integrarlas en una interfaz que permita el acceso y consulta de la persona interesada a sus datos de manera clara y segura, así como obtener informes al respecto.

Los servicios públicos de empleo podrán disponer de sistemas similares para su uso interno si lo estiman necesario para el desarrollo de sus competencias, que estarán integrados en el expediente regulado en este artículo.

4. Los servicios públicos de empleo trabajarán para asegurar la calidad del dato en aquella información que sea de su competencia, especialmente en lo que se refiere al perfil individualizado de cada demandante de empleo como punto de partida para favorecer su inserción o mejora laboral. Para ello será necesario que los datos enumerados en el apartado 1 estén actualizados y completos con el objeto de desarrollar la intermediación en base a dicha información clave para una adecuada gestión de las transiciones laborales.

5. Los servicios públicos de empleo, para lograr la obtención en tiempo real de los datos que conforman el expediente laboral personalizado único, garantizarán la interoperabilidad de datos con aquellas otras instancias donde se origina la información. Se tratará de asegurar que en dichos orígenes de datos la información esté validada y se mantenga actualizada. Igualmente, favorecerán la posibilidad de proporcionar esa información a otros departamentos ministeriales y administraciones públicas que puedan requerirlo para el ejercicio de sus competencias, dando cumplimiento así a lo previsto en el artículo 53.1.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas respecto a no solicitar datos o documentos que ya obren en poder de las Administraciones públicas.

6. Todos los organismos y entidades de carácter público y privado colaborarán y facilitarán al Servicio Público de Empleo Estatal y a los servicios públicos de empleo de las comunidades autónomas, mediante convenio u otros instrumentos jurídicos, cuando fuere necesario, con pleno respeto a lo establecido en el artículo 77 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social y las limitaciones en él recogidas, cuantos datos les sean solicitados en relación con el cumplimiento de los fines que les son propios, respetando lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y se habilitarán los medios necesarios para articular los correspondientes procesos de interoperabilidad de la información.

7. A los efectos previstos en los apartados anteriores, según lo dispuesto en el artículo 77.1 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, para garantizar un óptimo desarrollo de las políticas activas de empleo, la Administración de la Seguridad Social facilitará al Servicio Público de Empleo Estatal y a los servicios de empleo autonómicos, la información relativa a la protección de las contingencias de desempleo y cese de actividad de las personas, y a sus períodos de actividad laboral, para su incorporación al expediente laboral personalizado único.

Artículo 43. *Canal presencial o digital alternativo.*

1. Este servicio consistirá en el desarrollo y mantenimiento por parte de las entidades que forman el Sistema Nacional de Empleo de las herramientas digitales y la dotación de medios organizativos que faciliten a las personas, empresas y entidades usuarias el acceso en igualdad de condiciones, tanto en modo presencial como a través de medios telemáticos, a las actividades y servicios prestados por los servicios públicos de empleo tales como, entre otros, aquellos cuyo objeto sea el desarrollo de itinerarios

de orientación, formación, mejora de su empleabilidad e inserción o mejora laboral, así como la gestión de aquellas tareas accesorias que permitan la gestión y mantenimiento de su demanda de empleo.

Igualmente, en el canal digital se deberá mantener actualizada la información sobre procedimientos, acciones formativas ofertadas y demás recursos a disposición de las personas, empresas y entidades usuarias en webs soportadas por el Sistema Nacional de Empleo o alguno de los servicios públicos de empleo que lo componen.

2. La coordinación entre atención presencial y no presencial permitirá el acceso inmediato a estos servicios y la gestión autónoma de los mismos, facilitando la conciliación horaria de las personas usuarias que accedan a ellos por canales no presenciales y su accesibilidad y puesta a disposición permanente.

3. Los servicios públicos de empleo que conforman el Sistema Nacional de Empleo velarán porque la existencia de estas herramientas digitales no genere una discriminación o desigualdad en aquellos colectivos de personas sin conocimientos o medios para acceder a los servicios digitales, garantizando la atención presencial en las mismas condiciones de calidad y eficacia y facilitando a estas personas la formación y recursos que permitan romper la brecha digital.

4. Actuarán como principios técnicos inspiradores en el diseño y desarrollo de las herramientas digitales los siguientes:

a) Accesibilidad. La herramienta deberá ser fácil de entender y utilizar, y tendrá en cuenta la accesibilidad garantizando un diseño inclusivo. En todo caso, se asegurará el acceso de las personas con discapacidad a los servicios garantizados y demás servicios previstos en este real decreto, en los términos señalados en la disposición adicional cuarta.

b) Interfaz clara y de diseño atractivo que mejore la experiencia de las personas, empresas o entidades usuarias.

c) Escalabilidad. La herramienta deberá diseñarse con una estructura que facilite la incorporación de nuevos contenidos y funcionalidades.

d) Protección de datos.

e) Autenticación y autorización. Se establecerán mecanismos adecuados de verificación de identidad.

f) Optimización de rendimiento. La herramienta será eficiente en términos de tiempo y respuesta y dispondrá de mecanismos para gestionar los errores y su resolución.

g) Compatibilidad multiplataforma. La herramienta se adaptará y funcionará en diferentes dispositivos y sistemas operativos.

h) Mantenibilidad. La herramienta se programará en código claro y bien documentado para facilitar su mantenimiento, y permitir actualizaciones eficientes y seguras.

i) Flexibilidad. Capacidad de adaptación a cambios en los requisitos o entornos técnicos.

j) Cumplimiento legal. La herramienta cumplirá con la normativa y regulaciones aplicables.

k) Desarrollo ético. La herramienta se desarrollará de forma ética, evitando sesgos y respetando los principios de igualdad y no discriminación, así como la privacidad de las personas usuarias.

5. Las funcionalidades a prestar a través del canal digital, deberán cumplir con las siguientes condiciones, sin perjuicio de la inclusión de otros contenidos o principios rectores:

a) Se podrán incluir contenidos relacionados con las siguientes materias:

1.^a Gestión de la demanda de empleo, tales como alta, modificación o baja de la demanda, actualización de los datos de perfil, renovación de la demanda y obtención de informes.

2.^a Desarrollo de itinerarios de orientación laboral, incorporando aplicaciones de autodiagnóstico, diseño del itinerario personal de empleabilidad, acciones de orientación enumeradas en la Cartera Común de Servicios y metodologías de seguimiento y monitorización de resultados.

3.^a Desarrollo de ofertas formativas del Sistema de Formación en el Trabajo o de mejora de las competencias de manera no presencial.

4.^a Gestión de ofertas de empleo, incluyendo aspectos de registro de ofertas de empleo, presentación de candidaturas y seguimiento del proceso de intermediación.

5.^a Acceso a información de interés relacionada con el mercado laboral, la orientación, la disposición de recursos de mejora de empleabilidad o la inserción laboral, así como respecto a programas e iniciativas vinculados con el empleo.

6.^a Cualesquiera otros aspectos relacionados con las políticas activas y pasivas de empleo que puedan incrementar la eficacia en los procesos de intermediación o facilitar el desarrollo de gestiones con el Sistema Nacional de Empleo para la persona usuaria.

b) Los contenidos deberán adaptarse a las particularidades de un canal telemático y digital, con el objeto de que sean eficaces y no pierdan la calidad exigible, incorporando aspectos de interactividad, división modular, contenidos multimedia, así como un lenguaje claro, cercano y sencillo.

c) Actualización permanente y adecuada de los contenidos digitales.

d) Incorporación de cuestionarios u otras funcionalidades o canales que permitan evaluar la eficacia de las acciones y la satisfacción de las personas usuarias.

e) Gratuidad en el acceso y la recepción de servicios.

6. El Servicio Público de Empleo Estatal apoyará e impulsará la adopción de estas herramientas digitales por parte de los servicios públicos de empleo facilitando recursos técnicos y documentales para su introducción en caso de no existir previamente. Favorecerá también el intercambio de conocimiento y experiencias entre los miembros del Sistema Nacional de Empleo con el objeto de fomentar el diseño y despliegue de este tipo de instrumentos tecnológicos y asegurar la igualdad en el acceso multicanal por parte de todas las personas, empresas y entidades usuarias en todo el territorio nacional.

Artículo 44. *Búsqueda de la protección social precisa.*

1. El servicio de búsqueda de la protección social precisa tiene como finalidad informar a las personas usuarias o facilitarles en la medida de lo posible las indicaciones necesarias para que puedan obtener información respecto a prestaciones, ayudas o incentivos que permitan mantener un nivel de vida digno durante los procesos de búsqueda de empleo cubriendo necesidades básicas o de conciliación corresponsable de la vida familiar y laboral.

2. El Servicio Público de Empleo Estatal mantendrá en todo momento actualizada la información sobre el sistema de prestaciones y subsidios por desempleo existentes en cada momento.

Por su parte, los servicios públicos de empleo podrán proporcionar información sobre las medidas de protección social existentes en su ámbito.

3. Los servicios públicos de empleo derivarán a las personas demandantes de empleo a las autoridades competentes de la gestión en cada territorio para que les asesoren sobre cualquier otro tipo de ayuda social que les pudiera resultar de interés. Con el objeto de dar el mejor servicio posible dentro de sus competencias, los servicios públicos de empleo promoverán canales de comunicación con otros Departamentos para determinar y simplificar los cauces de derivación de este tipo de actuaciones de acuerdo con los principios de servicio efectivo a los ciudadanos y cooperación, colaboración y coordinación de las administraciones públicas previsto en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

CAPÍTULO V

Acuerdo de actividad

Artículo 45. *Suscripción del acuerdo de actividad.*

1. El acuerdo de actividad previsto en el artículo 3.a) de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, implicará, para el Servicio Público de Empleo correspondiente, la obligación de

proporcionar los servicios y actividades concretos comprometidos en el plan de actuación individualizada y el acompañamiento y seguimiento por la persona tutora y, para la persona usuaria, la búsqueda activa de empleo y los compromisos de participación activa en los servicios y actividades incluidos en el acuerdo y, en su caso, de aceptación de una colocación adecuada. Se atenderán, en particular, las necesidades de conciliación corresponsable de la vida familiar y personal y las de los colectivos con dificultades especiales de empleabilidad.

2. Son titulares del acuerdo de actividad la persona demandante de servicios de empleo y el Servicio Público de Empleo competente.

3. La suscripción del acuerdo será requisito imprescindible para acceder al servicio de itinerario personalizado.

4. La persona demandante con quien se formalice el acuerdo de actividad deberá ser informada expresamente en ese mismo acto sobre:

a) Los compromisos a los que se refiere el artículo 36, especialmente la obligación de realizar las actividades de mejora de la empleabilidad y de búsqueda activa de empleo propuestas en su itinerario y de aceptación de ofertas de colocación adecuada.

b) Que en caso de no atender a las obligaciones asumidas en el acuerdo de actividad se determinará el incumplimiento del mismo.

5. La suscripción del acuerdo acreditará la situación de búsqueda activa de empleo.

6. El acuerdo de actividad se documentará en el modelo común aprobado mediante resolución de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal y tendrá vigencia indefinida.

7. El acuerdo de actividad quedará suspendido durante el tiempo en que la persona no conserve la condición de demandante de servicios de empleo o por su propio incumplimiento.

Artículo 46. *Cumplimiento del acuerdo de actividad.*

1. A través del seguimiento del acuerdo de actividad se identifica el cumplimiento periódico individual del itinerario o plan de actuación personalizado y del resto de compromisos asumidos por la persona demandante de servicios de empleo.

El acuerdo de actividad y las actuaciones que se desarrollen en su marco quedarán recogidas en el expediente laboral personalizado único previsto en el artículo 42.

2. El seguimiento del acuerdo de actividad incluirá la identificación y sucesiva realización de las acciones formativas comprometidas en el plan de actuación individualizado, la identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo acreditadas en acciones promovidas por los servicios públicos de empleo, la selección en ofertas promovidas por los servicios públicos de empleo, de forma que permitan valorar su cumplimiento o incumplimiento.

3. El incumplimiento, por causas no justificadas, de estas obligaciones podría dar lugar, en su caso, a las sanciones previstas en el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.

4. Cuando el Servicio Público de Empleo competente o la entidad colaboradora incumpla con su obligación de proporcionar los servicios y actividades concretos comprometidos en el plan individualizado de actuación de la persona usuaria, no será imputable a esta última el incumplimiento del acuerdo de actividad.

Artículo 47. *Suscripción del acuerdo de actividad por personas solicitantes o perceptoras de prestaciones o subsidios por desempleo.*

1. Las personas solicitantes o perceptoras de prestaciones deberán conservar la condición de demandantes de servicios de empleo y suscribir y cumplir el acuerdo de actividad.

La inscripción como demandante de servicios de empleo y la suscripción del acuerdo podrán acumularse en un solo trámite, siempre que quede garantizado que la persona demandante de empleo reciba la información a que se refiere el artículo 13.

2. A partir de la suscripción inicial del acuerdo de actividad quedará acreditada la búsqueda activa de empleo, sin perjuicio de que la concreción de las acciones y actividades exigibles sean detalladas en el momento en que se acuerde el plan de actuación individualizado.

3. Una vez suscrito el acuerdo de actividad por la persona demandante de empleo, a efectos de solicitudes de reconocimiento de prestaciones o subsidios o de reanudación de las mismas, se considerará reactivado el citado acuerdo conforme a las mismas reglas establecidas para la reactivación de la demanda de empleo, siempre que el Servicio Público de Empleo competente no hubiera informado sobre su incumplimiento, bien formalmente o bien a través del expediente laboral único personalizado.

CAPÍTULO VI

Financiación y evaluación

Artículo 48. *Financiación.*

1. Los servicios prestados por los servicios públicos de empleo autonómicos se financiarán en los siguientes términos:

a) Los servicios garantizados relacionados en el anexo se financiarán, en todo caso, con los fondos de empleo de ámbito nacional previstos en el artículo 62.1 la Ley 3/2023, de 28 de febrero, distribuidos de acuerdo con los criterios aprobados en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

b) Los demás servicios comunes de la cartera, así como los servicios complementarios regulados en el artículo 1.2 se financiarán con carácter general mediante los recursos propios de las comunidades autónomas. No obstante, se podrán financiar actividades incluidas en la Cartera Común de Servicios mediante las cantidades asignadas de acuerdo con los criterios aprobados en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, en los términos y condiciones que se recojan en las normas y convenios que instrumenten el abono de fondos a las diferentes comunidades autónomas.

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

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

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

Artículo 49. *Evaluación y actualización de los servicios de la Cartera Común.*

1. Los servicios de la Cartera Común se evaluarán periódicamente, al menos anualmente y siempre a la finalización de la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo vigente, en base a la metodología común prevista en el título VI de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, en la que se analice la eficacia, eficiencia, calidad e impacto de los servicios, así como la satisfacción de las personas y empresas usuarias. En todo caso, se llevarán a cabo las evaluaciones establecidas en la normativa comunitaria o que se insten por las instituciones de la Unión Europea.

Corresponderá a la Agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas la evaluación *ex ante* y a la AIREF la validación de las citadas evaluaciones en el seno del Sistema Nacional de Empleo.

2. La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo se deberá actualizar en base a los resultados obtenidos en las evaluaciones mencionadas en los párrafos anteriores o cuando surjan nuevas necesidades que lo requieran, a propuesta de los servicios públicos de empleo en el marco de los órganos de participación del Sistema Nacional de Empleo.

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

Disposición adicional primera. *Personal que presta los servicios garantizados.*

1. Para una adecuada atención personalizada a las personas, empresas y demás entidades empleadoras usuarias, así como para la adecuada prestación de los servicios garantizados y los que conforman la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo, los servicios públicos de empleo deberán garantizar la formación del personal que desarrolle estas actuaciones.

2. Con este fin, el Servicio Público de Empleo Estatal impulsará la información actualizada y dinámica del personal de orientación del Sistema Nacional de Empleo, mediante el desarrollo de un sistema que permita su formación inicial y continua, así como poniendo a su disposición actividades, instrumentos y recursos formativos para mejorar el desempeño de sus funciones. Igualmente, desarrollará recursos digitales de orientación que mejoren la calidad en la prestación de estos servicios.

Asimismo, ofrecerá recursos informativos y formativos a los y las profesionales que presten servicios a las empresas.

3. El personal de orientación que asuma esta competencia en las entidades colaboradoras de los servicios públicos de empleo podrá participar en las iniciativas, recursos o instrumentos de información y formación desarrollados al efecto por el Servicio Público de Empleo Estatal.

4. El Servicio Público de Empleo Estatal y los servicios públicos de empleo autonómicos cooperarán para la prestación eficaz de los servicios de orientación de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y, en sus ámbitos de competencias, promoverán la coordinación con otros servicios de orientación dependientes de otras administraciones, incluida la Administración local, de los interlocutores sociales y demás organismos o entidades para que los servicios de orientación desplegados en el territorio se presten de manera complementaria.

Disposición adicional segunda. *Red de Centros Públicos de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo.*

1. La Red de Centros Públicos de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo del Sistema Nacional de Empleo, contemplada en el artículo 8 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero, contribuirá al desarrollo de los contenidos de la Cartera Común, de conformidad con lo previsto en el artículo 88 del Real Decreto 818/2021, de 28 de septiembre.

2. Los citados centros constituirán el soporte especializado del Sistema Nacional de Empleo para promover la innovación y la mejora continua de los protocolos, procedimientos, metodologías e instrumentos mediante los que se desarrollen los servicios de la Cartera Común, incorporando en los mismos la perspectiva de género de manera efectiva, en especial respecto de los diversos colectivos de atención prioritaria establecidos en el artículo 50 de la Ley 3/2023, de 28 de febrero y contribuirán al desarrollo de las actuaciones y recursos de información y formación establecidos en la disposición adicional primera.

3. Podrán elaborarse protocolos específicos para los colectivos de atención prioritaria, a partir de los contenidos básicos establecidos en esta norma mediante los que se detallen las personas usuarias de los servicios garantizados, sus requisitos de acceso, las actuaciones preparatorias que conlleven, su modalidad de prestación, así como las actividades mediante las que se desarrollen.

Disposición adicional tercera. *Calidad en la prestación de los servicios.*

Los servicios públicos de empleo procurarán la implantación de alguno de los modelos de gestión de la calidad reconocidos. En el ámbito de la Administración General del Estado podrán aplicarse alguno de los siguientes modelos: el «Modelo EFQM» de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, el Modelo CAF «Marco Común de Evaluación», el Modelo EVAM «evaluación, Aprendizaje y Mejora» y el Test de Calidad «CYKLOS», de acuerdo con el punto 1 del apartado Quinto de la Resolución de 11 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se aprueban directrices para la aplicación de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, sin perjuicio de otros modelos que ya apliquen o puedan aplicarse.

Disposición adicional cuarta. *Personas con discapacidad.*

1. Los servicios públicos de empleo adoptarán las medidas necesarias para permitir el acceso de las personas con discapacidad a los servicios garantizados y otros comunes de la Cartera, así como servicios complementarios regulados en este real decreto, en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de accesibilidad universal, igualdad de trato y no discriminación, de acuerdo con lo dispuesto respecto del derecho al trabajo en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

2. En este sentido, los servicios públicos de empleo, en atención a las especiales circunstancias de las personas con discapacidad, asegurarán el diseño de itinerarios personalizados de empleo que combinen las diferentes medidas y políticas, debidamente ordenadas y ajustadas al perfil profesional de las personas con discapacidad y a sus necesidades específicas. Cuando ello sea necesario, los servicios públicos de empleo valorarán la necesidad de coordinación con los servicios sociales para dar una mejor atención a estas personas.

Disposición adicional quinta. *Cuentas de aprendizaje individuales.*

1. En línea con la Recomendación del Consejo relativa a las cuentas de aprendizaje individuales, la formación en el trabajo, en cuanto que dicha formación se configura como un derecho personal de toda persona trabajadora, la incorporará como un instrumento que identifica y acumula los derechos personales de formación de las personas trabajadoras a lo largo de su vida laboral, de manera que les permita utilizarlos para desarrollar su trayectoria profesional a través de la realización de actividades de formación integradas en las distintas iniciativas de formación en el trabajo. Asimismo, toda persona trabajadora podrá utilizar su cuenta de aprendizaje individual libremente para la realización de actividades de formación en otros sistemas como el de formación profesional y el universitario.

2. La formación realizada a través de la cuenta individual de aprendizaje, así como la que se realice en el marco de otras iniciativas de formación en el trabajo, deberán quedar registradas en el expediente laboral personalizado único previsto en el artículo 42 de este real decreto.

Disposición adicional sexta. *Microcredenciales para el aprendizaje permanente y la empleabilidad.*

1. De conformidad con la Recomendación del Consejo de la Unión Europea de 16 de junio de 2022 relativa a microcredenciales, en el marco de la formación en el trabajo se integrará el desarrollo de microcredenciales que proporcionen conocimientos, capacidades y competencias específicos para responder a las necesidades laborales o personales y para progresar en un mercado laboral y una sociedad cambiante. Dichas microcredenciales se desarrollarán de acuerdo con el reparto de competencias en materia de formación en el trabajo, formación profesional y formación universitaria.

2. El desarrollo de microcredenciales en el sistema de formación en el trabajo, diseñadas y acordadas por los representantes de las empresas y las personas trabajadoras a través del diálogo social, no podrán estar vinculadas al Catálogo Nacional de Estándares de Competencias y en consecuencia al sistema de formación profesional. Podrán ser emitidas por proveedores públicos y privados, entre otros, empresas, interlocutores sociales, asociaciones profesionales, universidades, proveedores privados, autoridades locales y organizaciones de investigación e innovación.

3. En el marco de la formación en el trabajo, las microcredenciales podrán actualizar y mejorar las capacidades de las personas jóvenes, personas con baja cualificación, personas de mayor edad, personas en situaciones de vulnerabilidad, con discapacidad, o trabajadoras, en particular autónomas, de pymes o de microempresas, que encuentren mayores dificultades para acceder a la formación como consecuencia de sus condiciones personales, geográficas o laborales. Asimismo, podrán utilizarse para desarrollar la formación permanente del personal técnico de orientación de los servicios públicos de empleo.

Disposición adicional séptima. *Adaptación a la regulación de la formación en el trabajo.*

Las referencias establecidas en la subsección 3.ª de «Formación en el Trabajo» serán adaptadas a la regulación de la Formación en el trabajo.

Disposición adicional octava. *Inscripción de las personas extranjeras cuyas autorizaciones estén en tramitación.*

De acuerdo con lo que establezca en cada momento la legislación sobre derechos y libertades de las personas extranjeras en España, el Ministerio de Trabajo y Economía Social podrá establecer el procedimiento para que se inscriban como demandantes en los servicios públicos de empleo las personas cuyas autorizaciones de residencia y de trabajo se estén tramitando.

Disposición transitoria única. *Transformación del Compromiso de Actividad en Acuerdo de Actividad.*

Los compromisos de actividad suscritos con anterioridad a la derogación del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, se transformarán en los acuerdos de actividad regulados en el presente real decreto.

Las referencias normativas relativas a los compromisos de actividad se entenderán referidas a los acuerdos de actividad en esta norma.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se deroga el Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo dispuesto en este real decreto.

Disposición final primera. *Títulos competenciales.*

Este real decreto se dicta al amparo del título competencial previsto en el artículo 149.1.7.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de legislación laboral, sin perjuicio de su ejecución por los órganos de las comunidades autónomas. Asimismo, las referencias contenidas a los servicios y programas de fomento del empleo, se dictan al amparo del artículo 149.1.13.ª de la Constitución Española, sobre bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Disposición final segunda. *Facultades de desarrollo normativo.*

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

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid, el 30 de abril de 2024.

FELIPE R.

La Vicepresidenta Segunda del Gobierno
y Ministra de Trabajo y Economía Social,
YOLANDA DÍAZ PÉREZ

ANEXO

Servicios garantizados por la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo

A las personas demandantes de servicios

1. Elaboración de un perfil individualizado de persona usuaria que permita la evaluación de la persona demandante de los servicios de empleo.
2. Tutorización individual y asesoramiento continuado y atención personalizada, presencial y no presencial, durante las transiciones laborales, bien entre la educación y el empleo o entre situaciones de empleo y desempleo.
3. Un itinerario o plan personalizado adecuado a su perfil que exigirá la formalización de un acuerdo o compromiso de actividad suscrito entre el servicio público de empleo y la persona usuaria.
4. Formación en el trabajo, que, teniendo en cuenta el perfil individualizado de la persona demandante de los servicios de empleo, permita la adquisición efectiva o el incremento sensible de competencias que redunden en una mayor capacidad de inserción laboral.
5. Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento con garantías, con apoyo integral y acompañamiento a la activación de proyectos viables, incluida la realización de una auditoría de viabilidad, y prestará especial atención a las necesidades específicas de las mujeres.
6. Intermediación laboral eficiente, que facilite ofertas de empleo adecuadas, en particular en el caso de personas desempleadas inmersas en procesos de recolocación.
7. Un canal presencial o digital alternativo de recepción de los servicios y a recibir una orientación y atención presencial o no presencial.
8. Acceso a trabajos en cualquier territorio del Estado en iguales condiciones.
9. Búsqueda de la protección social precisa que permita el mantenimiento de un nivel de vida digno durante el proceso de búsqueda de ocupación.
10. Expediente laboral personalizado único.

A las personas, empresas y demás entidades empleadoras

1. Gestión de las ofertas de empleo presentadas a los servicios públicos de empleo.
2. Información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la misma.
3. Identificación de las necesidades de las empresas, tanto en lo que se refiere a puestos vacantes como a perfiles profesionales requeridos que facilite una adecuada planificación formativa.
4. Información y apoyo sobre los procesos de comunicación de las contrataciones y los trámites legales complementarios.
5. Apoyo en los procesos de recolocación en los supuestos previstos legalmente.
6. Información y asesoramiento sobre la difusión de ofertas en el ámbito de la Unión Europea a través de la Red EURES.