

## TEMA 41

### **SERVICIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO. USUARIOS DE LOS SERVICIOS. LA CARTERA COMÚN DE SERVICIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO. PROTOCOLOS DE LAS ACTIVIDADES DE LA CARTERA COMÚN DE SERVICIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO.**

Este material es propiedad del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) estando disponible en la página web del Organismo. Están protegidos por los correspondientes derechos de propiedad e industrial.

Se autoriza su reproducción siempre que se garantice la gratuidad de su distribución, así como la expresa referencia al SEPE. Queda totalmente prohibido su uso y distribución con fines comerciales, así como cualquier transformación o actividad similar o análoga. En consecuencia, no está permitido suprimir, eludir o manipular el presente aviso de derechos de autor, y cualesquiera otros datos de identificación de los derechos del SEPE.

Estos temas han sido elaborados por distintos expertos/as, coordinados por la Subdirección General de Recursos y Organización del SEPE, con el objeto de proporcionar una ayuda a los candidatos/as en la preparación de las pruebas selectivas de acceso a la Escala Técnica de Gestión de Organismos Autónomos, Especialidad Empleo.

Se advierte que constituyen un material de apoyo de carácter orientativo, que en modo alguno agota la materia de la que trata, ni ha de entenderse como garantía de superación de las pruebas. El contenido de los temas no compromete al órgano de selección, que está sometido únicamente a las reglas, baremos o valoraciones de aplicación al proceso selectivo. Por otro lado, el SEPE no se obliga a la actualización permanente de su contenido.

## **1. SERVICIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO PRESTADOS POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO.**

### **1.1. Normativa.**

Título II del Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

Real Decreto 1032/2017, de 15 de diciembre, por la que se aprueba la Estrategia Española de Activación para el Empleo 2017-2020.

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

Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

### **1.2. Personas y empresas usuarias de los servicios y la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.**

El Título II del Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, se destina a los Servicios del Sistema Nacional de Empleo prestados por los Servicios Públicos de Empleo y, en su artículo 26, establece que prestarán servicios a las personas desempleadas, a las personas ocupadas y a las empresas, independientemente de su forma jurídica.

Asimismo, establece que la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo recogerá los servicios cuya prestación debe ser garantizada en todo el territorio nacional y por todos los servicios públicos de empleo. Cada servicio público de empleo puede establecer su propia Cartera de servicios, que incluirá además de la Cartera Común, aquellos otros servicios complementarios que el servicio público determine en el ámbito de sus competencias.

### **1.3. Acceso de las personas desempleadas a los servicios.**

El acceso de las personas desempleadas a los servicios se efectuará mediante su inscripción y recogida de datos en una entrevista inicial que conllevará una valoración de los servicios que requiere para su inserción laboral. De acuerdo con ello, y en colaboración con las personas desempleadas, se determinará, si procede, el comienzo de un itinerario individual y personalizado de empleo en función del perfil profesional, competencias profesionales, necesidades y expectativas de la persona, junto a la

situación del mercado de trabajo y a criterios vinculados con la percepción de prestaciones, la pertenencia a colectivos definidos como prioritarios y aquellos que se determinen en el marco del Sistema Nacional de Empleo.

La articulación del itinerario individual y personalizado de empleo se configura como un derecho para las personas desempleadas y como una obligación para los servicios públicos de empleo, según lo dispuesto en el artículo 29 del Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

El itinerario individual y personalizado de empleo contemplará, a partir de una entrevista de diagnóstico individualizada, las acciones de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y servicios específicos, que ofrece el Servicio Público de Empleo a la persona demandante de empleo, acordes a sus necesidades, sus requerimientos y al objetivo a conseguir. La elaboración de estos itinerarios se extenderá a toda la población desempleada.

Para la realización del itinerario individual y personalizado de empleo será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo. Mediante este acuerdo, por una parte, la persona beneficiaria del itinerario se compromete a participar activamente en las acciones para la mejora de su empleabilidad y de búsqueda activa de empleo, o la puesta en marcha de una iniciativa empresarial, y, por otra parte, el servicio público de empleo se compromete a la asignación y planificación de las acciones y medidas necesarias. En el caso de personas beneficiarias de prestaciones y subsidios por desempleo, este acuerdo personal de empleo formará parte del compromiso de actividad establecido en el artículo 41 del Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.

El incumplimiento, por causas no justificadas, del acuerdo personal de empleo dará lugar a las sanciones previstas en el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.

Los servicios públicos de empleo serán responsables de la realización, seguimiento, evaluación y posible redefinición de los itinerarios individuales y personalizados de empleo y, en su caso, derivarán la realización de las acciones a desarrollar por las personas demandantes de empleo a las entidades colaboradoras.

Con respecto a colectivos prioritarios, señalar que el Gobierno y las comunidades autónomas adoptarán, de acuerdo con los preceptos constitucionales y estatutarios, así como con los compromisos asumidos en el ámbito de la Unión Europea y en la Estrategia Española de Activación para el Empleo, programas específicos destinados a fomentar el empleo de las personas con especiales dificultades de integración en el mercado de trabajo, especialmente jóvenes, con particular atención a aquellos con déficit de formación, mujeres, parados de larga duración, mayores de 45 años, personas con responsabilidades familiares, personas con discapacidad o en situación de exclusión social, e inmigrantes, con respeto a la legislación de extranjería, u otros que se puedan determinar, en el marco del Sistema Nacional de Empleo.

Teniendo en cuenta las especiales circunstancias de estos colectivos, los servicios públicos de empleo asegurarán 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 valorarán la necesidad de coordinación con los servicios sociales para dar una mejor atención a estas personas.

#### **1.4. Principios en la prestación de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.**

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

- a) Transparencia en la prestación de los servicios, de acuerdo con la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- b) Igualdad de acceso a los servicios, que se proveerán sin discriminación por cualquier condición personal o social, sin perjuicio de la aplicación de las actividades específicas para personas con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral. De acuerdo con lo previsto en el artículo 9.7 de la Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, se garantizará en todo el Estado el acceso a un servicio público y gratuito de empleo. En todo caso, de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 ter de dicha ley, se garantizará a los trabajadores desempleados el acceso gratuito a los servicios prestados por los Servicios Públicos de Empleo.
- c) Eficiencia, que debería alcanzarse a través de la determinación y control de costes asociados a las actividades referidas a cada servicio incluido en la cartera y de su correspondiente contabilidad analítica.

- d) Trazabilidad de las actividades, desde el inicio de su ejecución hasta la evaluación de su impacto. Estará garantizada mediante un Sistema de Información que permita una mayor eficacia y control en la prestación de los servicios a través del registro de los usuarios, tipología de cada servicio recibido, protocolos de actuación, entidades colaboradoras y costes asociados.
- e) Orientación a resultados, medidos a través de evaluaciones periódicas de los servicios y actividades.
- f) Calidad técnica y de gestión en la prestación de los servicios, garantizada a través de unos estándares mínimos y adecuados al conjunto de los servicios, incluyendo instrumentos de evaluación que la promuevan, a través de la utilización de indicadores cualitativos y cuantitativos, para mejorar la cartera de servicios del Sistema Nacional de Empleo, desagregados por sexo siempre que sea posible.
- g) Atención personalizada en la prestación del servicio al usuario, al proporcionar a los usuarios los servicios de la cartera de forma integral y adecuada a sus necesidades específicas.
- h) Portabilidad e interoperabilidad de servicios y datos dentro del Sistema Nacional de Empleo, garantizada mediante el establecimiento de requisitos respecto a los proveedores de los servicios y cumpliendo los requisitos exigidos por el Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- i) Activación para el empleo, mediante el refuerzo de la vinculación entre las políticas activas y pasivas de empleo.
- j) Gestión por competencias profesionales, como un elemento central de los servicios y de la modernización de los Servicios Públicos de Empleo, entendidas como la capacidad de utilizar conocimientos, destrezas y aptitudes para la obtención de un resultado adecuado y eficiente en contextos y situaciones personales, profesionales y sociales y que permite el ejercicio de la actividad profesional conforme a las exigencias de la producción y el empleo, en línea con los nuevos instrumentos europeos tales como la Taxonomía ESCO, nuevo portal EURES y el pasaporte europeo de competencias, entre otros.

## 2. USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Contemplado en el artículo 5 del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. A estos efectos se dice que podrán ser usuarios de los servicios prestados por los Servicios Públicos de Empleo:

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

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

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

En el caso de las personas desempleadas, esta atención se articulará a través de un itinerario personalizado para el empleo. Este itinerario se configura como un derecho para las personas desempleadas y una obligación para los Servicios Públicos de Empleo. Como tal, conllevará el cumplimiento del compromiso de participación activa en los servicios que incluya que quedará recogido en el acuerdo personal de empleo. En el caso de perceptores de prestaciones por desempleo, conllevará el cumplimiento de las obligaciones del compromiso de actividad.

En la atención a las personas, desempleadas u ocupadas, usuarias de los Servicios Públicos de Empleo, se garantizará el acceso en condiciones de igualdad a los mismos y a los servicios que prestan, y la igualdad efectiva de oportunidades y la no discriminación en el mercado de trabajo, sin perjuicio de la especial atención mediante actuaciones específicas a los colectivos con especiales dificultades de inserción en el mercado laboral. Cuando ello sea necesario, los Servicios Públicos de Empleo valorarán la necesidad de coordinación con los Servicios Sociales.

Los Servicios Públicos de Empleo podrán establecer en su ámbito territorial, requisitos de acceso para determinados servicios o actividades, según se determine mediante la elaboración de los protocolos de actuación previstos en la disposición adicional primera del Real Decreto 7/2015. Asimismo, se podrá requerir la previa inscripción como demandante de empleo y/o de servicios para acceder a los mismos en los términos que se determinen en los protocolos, en todo caso, para los perceptores de prestaciones se requerirá la previa inscripción como demandante de empleo para acceder a los servicios.

### **3. LA CARTERA COMÚN DE SERVICIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO.**

#### **3.1. La Cartera Común de Servicios en el Sistema Nacional de Empleo**

Uno de las funciones del Sistema Nacional de Empleo, recogida en el artículo 14.g) del Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre es, determinar y tener actualizada una Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo a prestar por los servicios públicos de empleo que garantice en todo el Estado el acceso, en condiciones de igualdad, a un servicio público y gratuito de empleo.

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo se contempla en el artículo 27 del Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, que dice:

- La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, se regulará reglamentariamente y tiene por objeto garantizar, en todo el Estado, el acceso en condiciones de igualdad a los servicios públicos de empleo y a los servicios prestados por los mismos, y la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo, constituyendo un compromiso de los servicios públicos de empleo con las personas y empresas usuarias de los mismos. En todo caso se garantizará a los trabajadores desempleados el acceso gratuito a los servicios prestados por los servicios públicos de empleo.
- La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo recogerá los servicios comunes a prestar por los servicios públicos de empleo a las personas, tanto desempleadas como ocupadas, y a las empresas. Cada servicio público de empleo podrá establecer su propia Cartera de servicios, que incluirá, además de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de

Empleo, aquellos otros servicios complementarios que el servicio público de empleo determine en el ámbito de sus competencias.

- El acceso a determinados servicios del Sistema Nacional de Empleo requerirá la inscripción como demandante de empleo tanto de las personas desempleadas como de las ocupadas.

Para ello, y con el fin de establecer un marco común homogéneo para todo el Sistema Nacional de Empleo y dar cumplimiento a lo estipulado en el citado artículo 26 de la Ley de Empleo, se aprobó el Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, que regula los principios y requisitos mínimos a los que deben ajustarse los servicios que conforman la cartera común, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus funciones y garantizar condiciones de calidad e igualdad en la atención a los usuarios en el conjunto del territorio nacional, así como los aspectos básicos de los servicios complementarios que establezcan los servicios públicos de empleo para su propio ámbito territorial.

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

### **3.2. Servicios de la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo.**

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo está integrada por los servicios de orientación profesional, de colocación y de asesoramiento a las empresas, formación y cualificación para el empleo y de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento. Para cada uno de dichos servicios se establece el objeto del mismo así como las actividades que contempla que deberán prestarse como mínimo para los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo, personas, desempleadas u ocupadas así como las empresas independientemente de su forma jurídica.



Los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo tienen derecho a recibir los servicios que se establezcan legalmente mediante una atención personalizada y adaptada a sus necesidades, de acuerdo con los requisitos de acceso establecidos. En todo caso, la articulación de un itinerario personalizado para el empleo se configura como un derecho para las personas desempleadas y una obligación para los Servicios Públicos de Empleo.

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

### **3.2.1. Servicio de orientación profesional.**

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

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

El servicio de orientación profesional comprende las siguientes actividades:

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

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

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

d) Asesoramiento y ayuda técnica adicional para:

1.º La definición de su currículum, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales:

2.º La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo:

e) Información y asesoramiento adicional sobre:

1.º La situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y oferta de los servicios comunes y complementarios de la cartera:

2.º La oferta formativa y los programas que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas:

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

### **3.2.2. Servicio de colocación y de asesoramiento a empresas.**

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

El servicio de colocación comprenderá las siguientes actividades:

a) Gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas:

Comprenderá la captación y gestión de las ofertas de empleo y su casación con los demandantes de empleo registrados de acuerdo con su perfil profesional y, particularmente, con sus competencias profesionales.

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

1.º Prospección e identificación de necesidades de los empleadores.

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

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

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

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

d) Apoyo a los procesos de recolocación en los supuestos previstos legalmente: Comprenderá el diseño y la ejecución de los planes de recolocación cuya ejecución corresponda a los Servicios Públicos de Empleo o el apoyo a los procesos de recolocación.

### **3.2.3. Servicio de formación y cualificación para el empleo.**

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

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

Asimismo, la prestación de este servicio requiere el mantenimiento de sistemas de información integrados, que permitan actualizar el Registro Estatal de centros y entidades de formación, el Fichero de especialidades formativas y un mapa de la programación formativa disponible.

El servicio de formación y cualificación para el empleo comprende las siguientes actividades:

a) Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios: Comprenderá la programación de una oferta de formación profesional para el empleo, basada en el escenario plurianual que se realice en base al diagnóstico previo de necesidades, prioridades, objetivos y recomendaciones, la formación de demanda que realizan las empresas para sus trabajadores y la formación en alternancia con el empleo, promoviendo asimismo la formación profesional dual mediante la celebración de contratos para la formación y el aprendizaje.

b) Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación: Comprenderá todas las actuaciones de control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación para el empleo que realicen los Servicios Públicos de Empleo en el ámbito de sus competencias.

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

d) Mantenimiento y actualización de la cuenta de formación: Comprenderá la identificación del historial formativo del trabajador y su reflejo en la cuenta de formación, asociada al número de afiliación a la Seguridad Social, así como su actualización constante.

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

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

#### **3.2.4. Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.**

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

Los usuarios de los Servicios Públicos de Empleo podrán acceder a un servicio que les facilite la implantación de sus actividades de autoempleo y emprendimiento realizando un acompañamiento en los procesos.

El servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento comprende las siguientes actividades:

- a) Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento: Comprende las actuaciones de información y apoyo cualificado a los usuarios interesados en promover su propio autoempleo o en emprender una actividad productiva que conlleve creación de empleo, y especialmente las iniciativas de seguimiento y apoyo a los emprendedores que hayan optado por la capitalización de la prestación por desempleo.
- b) Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo: Comprende las actuaciones de difusión, promoción y apoyo a la constitución de cooperativas, sociedades laborales y otras entidades de economía social, así como de formación y asistencia técnica para su constitución y puesta en marcha.
- c) Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo: Comprende la información cualificada y el apoyo a la tramitación de las ayudas vigentes al emprendimiento, el autoempleo y la economía social.
- d) Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación: Comprende la información cualificada y el apoyo a la tramitación de los incentivos y medios de fomento de la contratación de las que puedan beneficiarse los emprendedores, en particular los usuarios autónomos y las entidades de la Economía Social.

### **3.3. Otros elementos de la Cartera Común de Servicios**

Los Servicios Públicos de Empleo, en el ámbito de sus competencias, podrán aprobar sus respectivas Carteras de Servicios, que incluirán, en todo caso, la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, la cual debe garantizarse a todos los usuarios. Los Servicios Públicos de Empleo podrán incorporar en sus carteras de servicios aquellos servicios complementarios y actividades no contemplados en la Cartera Común.

#### **3.3.1. Financiación de servicios**

La ejecución de los servicios comunes y complementarios por parte de los Servicios Públicos de Empleo autonómicos se financiará 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. Los servicios cuya provisión sea competencia del Servicio Público de Empleo Estatal serán financiados con cargo a las correspondientes aplicaciones consignadas en su presupuesto.

### **3.3.2. Evaluación y actualización de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.**

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

La Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo se deberá actualizar en base a los resultados obtenidos de las evaluaciones 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.

### **3.3.3. Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo.**

El Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE), garantizará la completa trazabilidad de la participación de los usuarios de los servicios, para lo que recogerá, entre otros datos, el tipo de servicio recibido y su coste con desglose de la fuente de financiación, la tipología del usuario, los proveedores del servicio y los objetivos con que se vincula esa participación.

El seguimiento de los resultados de la participación se orientará especialmente a la inserción efectiva de los usuarios. 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 de Política de Empleo.

## **4. PROTOCOLOS DE LAS ACTIVIDADES DE LA CARTERA COMÚN DE SERVICIOS DEL SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO.**

La Disposición adicional primera. Desarrollo de la Cartera Común de Servicios del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, establece que el contenido de las actividades incluidas en la Cartera Común, así como los protocolos y criterios de calidad para su

prestación, serán objeto de desarrollo por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social en colaboración con las comunidades autónomas y serán aprobados por orden ministerial.

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

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

En consecuencia, el desarrollo de la Cartera, según lo establecido en la disposición adicional primera del citado Real Decreto 7/2015, se dispone a nivel de cada una de las actividades incluidas en los cuatro servicios definidos, a través de protocolos específicos, que incluirían los contenidos y requisitos comunes de la prestación. Esto supuso desarrollar protocolos para un total de 20 actividades.

Estas actuaciones se fueron recogiendo en un "*Documento técnico de protocolos*", del que se fueron elaborando sucesivas versiones conforme los trabajos iba avanzando, una vez valorado positivamente por las comunidades autónomas y los interlocutores sociales dichos trabajos y existiendo un consenso casi unánime sobre la necesidad, importancia y calidad del trabajo desarrollado, se aprobó la Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

La Guía técnica es un instrumento que facilita la toma de decisiones y la resolución de problemas en los diferentes ámbitos de gestión, ayudando a los Servicios los Públicos de Empleo en el desarrollo de los servicios y actividades necesarios para la implantación gradual de la Cartera. Asimismo, contribuirá a seguir avanzando en la modernización de los Servicios Públicos de Empleo y en la mejora de los instrumentos de coordinación sobre los que se sostiene el Sistema Nacional de Empleo.



La Guía técnica, incluida como anexo en la orden ministerial, tiene naturaleza de marco de referencia común para todos los agentes del Sistema Nacional de Empleo, y habilita a que puedan aprobarse versiones sucesivas de la misma por los Servicios Públicos de Empleo.

Para cada actividad de los cuatro servicios de la Cartera Común: el Servicio de orientación profesional, el de colocación y de asesoramiento a empresas, el de formación y cualificación para el empleo y el de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento, se define, en consecuencia, un protocolo específico con los contenidos y requisitos comunes de prestación. Los once parámetros incluidos en cada protocolo permiten garantizar la identificación, la medición y el seguimiento efectivo de las actividades, así como la movilidad de los usuarios en el territorio nacional.

SEPE