

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto.*

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

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

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

## Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

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

## Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos del presente real decreto se entenderá por:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Artículo 5. *Usuarios de los servicios.*

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

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

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