

III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

5106 *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 Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, aprobada por el Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, establece los principios y requisitos mínimos a los que deben ajustarse la prestación de los servicios que conforman el Sistema Nacional de Empleo, asegurando unos contenidos mínimos en el conjunto del territorio nacional.

El desarrollo de la Cartera exige, según lo establecido en la disposición adicional primera del citado real decreto, para cada una de las actividades incluidas en los cuatro servicios definidos en dicha norma, la definición de protocolos específicos, que incluirán los contenidos y requisitos comunes de la prestación de aquellas. En concreto, se trata de desarrollar protocolos para un total de veinte actividades.

Mediante la presente orden ministerial se aprueban, como Guía técnica de referencia, los protocolos de las actividades y los criterios de calidad de la prestación de los servicios de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, dando así cumplimiento a lo contemplado en la disposición adicional primera del mencionado Real Decreto 7/2015, de 16 de enero.

El desarrollo de los parámetros incluidos en cada protocolo se ha realizado por el Servicio Público de Empleo Estatal en colaboración con los Servicios Públicos de Empleo de las comunidades autónomas. Para llevar a cabo este trabajo, se ha optado por un método participativo y abierto, constituyéndose cuatro grupos de trabajo, uno para cada uno de los servicios de la Cartera, bajo la coordinación técnica del Servicio Público de Empleo Estatal y de una comunidad autónoma, y con la participación de las restantes Comunidades Autónomas, velándose por la integración coherente de los parámetros incluidos en los protocolos del conjunto de los servicios.

El documento técnico resultante se ha concebido como una guía que ayude a las Comunidades Autónomas a implantar paulatinamente la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, proporcionándoles un marco de referencia común, compartido por todos los agentes del Sistema Nacional de Empleo.

Por su parte, la disposición final segunda del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, autoriza a la persona titular del Ministerio de Empleo y Seguridad Social a dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo del mismo.

En el proceso de elaboración de esta orden han sido consultadas las organizaciones empresariales y sindicales más representativas, 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, dispongo:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente orden ministerial tiene por objeto:

a) Aprobar la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo referidos a las actividades incluidas 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, que se incluye como anexo. El contenido y los parámetros utilizados se corresponden con lo establecido en la disposición adicional primera del citado real decreto.

b) Fijar las bases del procedimiento para la actualización de la Guía técnica de referencia de los protocolos indicados en el apartado a).

2. El ámbito de aplicación de la Guía técnica de referencia de los protocolos mencionados en el apartado anterior se extiende a todos los servicios de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo prestados en el ámbito del Sistema Nacional de Empleo.

Artículo 2. Actualización de la Guía técnica de referencia.

1. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta orden se analizarán los avances producidos en la implementación de la Guía técnica de referencia por los Grupos técnicos de trabajo de cada uno de los servicios. Como resultado de dicho análisis los Grupos técnicos elaborarán un informe que se someterá a la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

2. Los Grupos técnicos de trabajo estarán constituidos por representantes del Servicio Público de Empleo Estatal y de los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, así como por los interlocutores sociales a través del Grupo Institucional de Seguimiento de la Cartera Común.

3. La actualización del contenido de la Guía técnica de referencia definida en el anexo de esta orden se realizará periódicamente y se aprobará mediante resolución de la persona titular de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, previo informe de la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales y del Consejo General del Sistema Nacional de Empleo.

Disposición adicional única. Lenguaje no sexista.

De conformidad con el artículo 14.11 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, todas las denominaciones que, en virtud del principio de economía del lenguaje, se hagan en género masculino inclusivo en la Guía técnica de desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, que esta orden aprueba y referidas a titulares o miembros de órganos o a colectivos de personas, se entenderán realizadas tanto en género femenino como en masculino.

Disposición final primera. Título competencial.

Esta orden se dicta al amparo del título competencial previsto en el artículo 149.1.7ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de legislación laboral, sin perjuicio de su ejecución por los órganos de las comunidades autónomas.

Disposición final segunda. Facultades de desarrollo y ejecución.

Se faculta a la persona titular de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, en el ámbito de sus competencias, para dictar cuantas resoluciones sean precisas para la aplicación de esta orden.

Asimismo, corresponde a la persona titular de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal la aprobación de la actualización, en los términos establecidos en el artículo 2 de la Guía técnica de referencia definida en el anexo de esta orden.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 10 de abril de 2018.—La Ministra de Empleo y Seguridad Social, Fátima Báñez García.

ANEXO

Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo

Índice

- Protocolos del Servicio DE Orientación Profesional.
 - Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil.
 - Diseño del itinerario individual y personalizado de empleo (IPE).
 - Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad.
 - Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículum y para la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.
 - Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo, políticas activas de empleo y servicios comunes y complementarios de la cartera y sobre la oferta formativa y los programas.
 - Apoyo a la gestión de la movilidad laboral.
- Protocolos del Servicio de Colocación y Asesoramiento a Empresas.
 - Gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas.
 - Difusión de información.
 - Prospección e identificación de necesidades de los empleadores y captación de ofertas de empleo no gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo.
 - Información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la activación, la contratación e inserción en la empresa.
 - Comunicación de la contratación laboral y de las altas, períodos de actividad y certificados de empresa.
 - Apoyo a procesos de recolocación.
- Protocolos del Servicio de Formación y Cualificación para el Empleo.
 - Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios.
 - Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación.
 - Evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.
 - Mantenimiento y actualización de la cuenta de formación.
 - Inscripción y acreditación de centros y entidades de formación profesional para el empleo.
 - Gestión de los instrumentos europeos para favorecer la movilidad en la formación y cualificación profesional.
- Protocolos del Servicio de Asesoramiento para el Autoempleo y el Emprendimiento.
 - Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.
 - Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo.
 - Asesoramiento sobre las ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo.
 - Asesoramiento sobre los incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación.

Protocolos del Servicio de Orientación Profesional

Diagnóstico individualizado y elaboración del perfil

Descripción.

Comprenderá 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.

Esta información se utilizará para la elaboración del perfil del usuario y su clasificación en función de su empleabilidad.

1. Usuarios.

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

2. Requisitos de acceso.

Estar registrados como demandantes de empleo y servicios o únicamente como solicitantes de servicios.

El acceso, por cita previa o derivación de otros servicios, puede ser:

- A instancia del demandante.
- A instancia del Servicio Público de Empleo.

3. Modalidad de prestación.

Puede ser:

- Presencial: de carácter individual.
- No presencial: Virtual, mediante la cumplimentación de un cuestionario por parte del usuario.
- Mixta: mediante la cumplimentación de un cuestionario por parte del usuario y posterior validación en el centro de empleo correspondiente.

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo.
- Entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, otros...), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación...).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Comprobar que el demandante esté inscrito en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (en adelante SISPE).

– Proponer al demandante por cualquiera de los siguientes medios: correo postal, correo electrónico, teléfono/web la participación en este servicio, ofreciendo información de las características del mismo y requerir la documentación que deberá aportar en el momento de la entrevista.

7. Desarrollo de la actividad.

En función de las competencias técnico-profesionales, transversales y personales del demandante, así como de los factores geográficos y laborales, el proceso se podrá llevar a cabo de acuerdo a las siguientes fases:

1. Fase de acogida e información:

Conlleva la presentación y saludo del orientador o tutor y se facilitará información al demandante de los fines y características de la entrevista de diagnóstico.

2. Fase de exploración:

2.1 Valoración del historial profesional y formativo para conocer la trayectoria profesional y detectar, entre otros aspectos, hábitos, motivaciones e intereses.

2.2 Diagnóstico individualizado basado en competencias: para la elaboración del perfil, se podrá utilizar entre otras herramientas un cuestionario de empleabilidad que tenga en cuenta factores individuales y factores externos del mercado de trabajo. Entre los primeros, figuran las competencias técnico-profesionales adquiridas a través de la formación y/o la experiencia laboral, las competencias transversales y aspectos personales como disponibilidad para la movilidad geográfica y temporal para la búsqueda de empleo y/o autoempleo, el nivel de información de las ocupaciones en el mercado de trabajo, habilidades, técnicas e instrumentos para la búsqueda activa de empleo y su nivel de motivación para el mismo, así como la actitud para iniciar acciones formativas.

2.3 Exploración del/de los objetivo/s profesional/es del demandante, se podrá acotar el perfil profesional de la persona, en torno a las ocupaciones que puede y desea desempeñar a corto/medio plazo.

3. Fase de cierre:

Tras el análisis efectuado previamente se identificarán los puntos fuertes y puntos débiles, obteniendo como resultado en esta fase el perfil actualizado del demandante que podrá servir para la actualización de la demanda y de apoyo para la realización del itinerario individual y personalizado para el empleo en los que se detallara las actuaciones pertinentes y la derivación a otros servicios para la mejora de la empleabilidad.

8. Documentación de soporte.

– En relación con el demandante:

- Historial profesional del demandante.
- Guion normalizado de entrevista de Diagnóstico.
- Cuestionario de Empleabilidad.
- Diagnóstico personalizado y Perfil actualizado como resultado de esta actividad.
- Cuestionarios de satisfacción del usuario.

– Documentación de consulta:

- Clasificación Nacional de Ocupaciones.
- Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Repositorio nacional de ocupaciones basado en competencias (pendiente de elaboración).
- Cuestionarios y pruebas psicotécnicas en general.
- Información del mercado de trabajo.
- Perfil competencial del orientador.

9. Criterios de calidad.

- Disponibilidad de técnicos especializados en orientación profesional.
- Utilización de instrumentos de registro que permitan la trazabilidad y actualización del diagnóstico en SISPE.
- Utilización de recursos específicos para identificar la empleabilidad por competencias y realizar diagnósticos.
- Recogida de los datos más relevantes de su perfil personal y profesional así como sus necesidades y expectativas en términos de competencias profesionales, transversales y personales, y cumple los requisitos para su utilización en el diseño del itinerario personalizado para el empleo.
- Actualización periódica del diagnóstico cuando cambien los datos y circunstancias formativas y laborales del demandante.
- Medición del grado de satisfacción del usuario.

10. Requisitos de información.

- Datos identificativos del demandante.
- Títulos acreditativos, certificados de profesionalidad o certificación académica acreditativos de su formación.
- Diplomas acreditativos de su formación complementaria.
- Carnés acreditativos profesionales.
- Certificados de la experiencia profesional o de experiencia no formal.
- Diagnóstico de empleabilidad.
- Registro de servicios recibidos en SISPE (fecha de inicio, registro de cita, fecha de comunicación del diagnóstico).
- Cuestionarios de satisfacción de usuarios.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- Seguimiento:

- En relación a los demandantes:

Conlleva una actualización de los datos y circunstancias formativas y laborales del demandante, así como de los factores de empleabilidad que faciliten el acceso al empleo. La periodicidad del mismo se hará bien a petición del demandante o requerido por los servicios de Orientación y se podrá llevar a cabo de forma presencial o no presencial, virtual y/o mixto.

- En relación a la gestión del servicio:

A través del SISPE se podrá consultar los datos del número de diagnósticos realizados y sus principales características.

- Evaluación:

Los procedimientos de evaluación se relacionarán tanto con los demandantes como con la gestión del Servicio. Se tendrá en cuenta entre otros: el grado de satisfacción de los usuarios, el número de demandantes de empleo con diagnósticos individualizados con respecto al total de demandantes de empleo.

Diseño del itinerario individual y personalizado de empleo (IPE)

Descripción.

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.

Para la realización de este itinerario será necesaria la suscripción y firma de un acuerdo personal de empleo entre el usuario y el Servicio Público de Empleo.

Este itinerario deberá incorporar, al menos:

- La identificación de alternativas profesionales a partir del análisis motivado de oportunidades de empleo para los usuarios, en España, resto de la UE y ámbito internacional, a las que pueda acceder de acuerdo con su perfil profesional.
- La identificación de un itinerario formativo, cuando se precise de acuerdo con el perfil del usuario, mediante la propuesta de las acciones de formación y/o acreditación de experiencia laboral o formación no formal que resulten adecuadas para la mejora de competencias y cualificación profesional del usuario.
- La identificación de las actuaciones de búsqueda activa de empleo que, de acuerdo con su perfil, el usuario quedará obligado a realizar.

1. Usuarios.

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

2. Requisitos de acceso.

– Estar registrados como demandantes de empleo y servicios o únicamente como solicitantes de servicios.

El acceso, por cita previa o derivación, puede ser:

- A instancia del demandante.
- A instancia del Servicio Público de Empleo.

– Tener realizado el servicio de Diagnóstico individualizado y elaborado el perfil profesional.

3. Modalidad de prestación.

– Presencial de carácter individual.

– No presencial: a determinar por el Servicio Público de Empleo.

4. Proveedores del servicio.

– Servicios Públicos de Empleo.

– Entidades colaboradoras habilitadas para ello.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación...).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Comprobar que el demandante esté inscrito en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE).

– Asignar Orientador o Tutor. Cada persona usuaria dispondrá de un asesor personalizado, responsable del desarrollo del Itinerario Personalizado de Empleo (IPE) según el artículo 29 del texto refundido de la Ley de Empleo.

– Citar previamente y/o derivar al demandante por cualquiera de los siguientes medios: correo postal, mail, teléfono u otros medios. Con esta citación se debe informar al demandante de las características del servicio que va a recibir e indicarle la documentación que deberá aportar a la entrevista.

– Consultar el historial profesional del demandante y el diagnóstico individualizado.

7. Desarrollo de la actividad.

En función de las competencias técnico-profesionales, transversales y personales del demandante, así como de los factores geográficos y laborales del demandante, el proceso se podrá llevar a cabo de la siguiente manera:

1. Fase de Acogida e Información.

Requiere informar al demandante de las características del itinerario, especialmente sobre su carácter dinámico y adaptado a los recursos del demandante y del entorno.

2. Fase de Formulación/reformulación de Objetivo/s Profesional/es.

Se formularán en base al diagnóstico realizado previamente, conducentes a facilitar la empleabilidad.

3. Fase de Análisis/adecuación de las Políticas Activas de Empleo (PAE) al/los Objetivo/s Profesional/es.

Se seleccionarán los programas o acciones que acerquen al cumplimiento de los objetivos profesionales, a través de:

3.1 Consulta de la Programación de acciones formativas, de reconocimiento de la experiencia laboral y de empleo a disposición del demandante.

3.2 Consulta de estudios del mercado laboral.

3.3 Sondeo de ofertas disponibles y adecuadas a su perfil.

4. Fase de Propuesta de acciones de formación, reconocimiento y acreditación de la experiencia laboral y empleo.

De forma consensuada con el demandante se toman las decisiones respecto de los programas a participar teniendo en cuenta el calendario y vías de acceso a los mismos.

5. Fase de Derivación, si procede, a otros recursos para el Empleo.

Se llevará a cabo esta acción si no estuvieran programadas medidas de carácter público de formación y empleo que se adecúen al perfil del demandante y a su entorno.

6. Fase de Acciones de Asesoramiento para el Autoempleo.

Se podrán incluir acciones para informar, motivar y/o asesorar en materia de emprendimiento.

7. Fase de Fijación del calendario.

Conlleva establecer un calendario (orientativo si no se dispone de fechas prefijadas) de la realización de actividades o la derivación a los programas propuestos (CEOE-CEPYME).

8. Fase de Establecimiento de un Acuerdo Personal de Empleo donde se refleja un compromiso de participación en las actividades según calendario del itinerario.

Deberá firmarse con carácter previo, archivar en el historial y entregar copia al demandante.

9. Fase de Seguimiento del Itinerario. Implica acordar con el demandante las fechas para mantener las entrevistas de seguimiento en las que se revisará el cumplimiento de los objetivos, su posible reformulación y propuesta de actividades alternativas si procede.

Acciones de orientación, formación y empleo del itinerario individual y personalizado de empleo.

Los contenidos del Itinerario variarán en función del perfil del demandante, de los recursos en materia de formación y empleo del entorno del demandante. La propuesta de actividades a desarrollar se hará de forma consensuada con el mismo y podrá contener entre otras opciones, las siguientes:

– Acciones de orientación para la búsqueda de empleo por cuenta ajena.

Si en el Itinerario se proponen estas acciones, el tutor, convocará al demandante para que participe en Sesiones Informativas / Talleres para trabajar las técnicas e instrumentos de búsqueda de empleo ya sea a nivel individual o grupal en distintos ámbitos geográficos.

– Acción de Intermediación Laboral.

El tutor proporcionará información de los portales públicos y privados de ofertas de empleo y/o podrá derivar al demandante a las ofertas que se gestionan en la oficina de empleo cuyos requisitos cumplan con el perfil laboral del demandante.

- Acciones educativas o de formación para el empleo.

El tutor informará sobre los diferentes planes educativos acorde con las necesidades del demandante, así como las convocatorias y requisitos de acceso a los mismos. Se informará igualmente de las acciones formativas para el empleo que estén programadas en el ámbito de la Comunidad ya sean de carácter público o privado, así como de las convocatorias para el reconocimiento de competencias profesionales adquiridas mediante experiencia laboral y/o contenidos no formales de formación.

- Acciones de programas para el empleo de carácter público.

Se informará sobre las vías de acceso a cada programa, informando sobre convocatorias, plazos de solicitud y requisitos de participación. Proponer directamente su incorporación a los programas de formación y/o empleo (si procede).

- Acciones de asesoramiento para el autoempleo.

El tutor convocará al demandante o derivará a servicios especializados en materia de emprendimiento, para informar y asesorar sobre los mecanismos necesarios para la puesta en marcha de una empresa.

8. Documentación de soporte.

- En relación con el Demandante:

- Historial profesional del demandante.
- Diagnóstico individualizado actualizado.
- Acuerdo Personal de Empleo(APE) del demandante.
- Cuestionarios de satisfacción de usuarios.

- Documentación de consulta:

- Programación anual de Políticas Activas de Empleo del año en curso.
- Programación anual de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Autónoma.
 - Planes educativos de la Comunidad Autónoma.
 - Planes Locales de Empleo.
 - Oferta Formativa de otros organismos, Corporaciones Empresariales, Entidades del tercer sector, etc.
 - Consulta de estudios del mercado laboral.

9. Criterios de calidad.

- Disponibilidad de técnicos especializados en orientación profesional.
- Utilización de instrumentos de registro/aplicativo que permitan la trazabilidad y actualización del Itinerario.
 - Consulta de los datos y competencias más relevantes del perfil personal y profesional.
 - Experiencia en el manejo de recursos públicos y privados en materia de formación y empleo.
 - Medición del grado de satisfacción del usuario.

10. Requisitos de información.

- Diagnóstico individualizado y actualizado.
- Registro en el Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) del servicio recibido.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Seguimiento:

• En relación a los demandantes:

Consiste en supervisar si las fechas de la incorporación a los programas de empleo y formación se mantienen vigentes tal como se refleja en el Itinerario. En caso contrario se contactará con el usuario para plantear otras actividades alternativas.

Se podrá llevar a cabo de forma presencial y no presencial.

• En relación a la gestión del Servicio:

A través del SISPE se consultarán los datos de itinerarios realizados.

– Evaluación:

Los procedimientos de evaluación se relacionarán tanto con los demandantes como con la gestión del servicio. Se tendrá en cuenta, entre otros: el grado de satisfacción de los usuarios, el número de demandantes de empleo con itinerarios individualizados con respecto al total de demandantes de empleo, número de itinerarios realizados en relación al número de diagnósticos ejecutados.

Acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad

Descripción.

Consistirá 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.

1. Usuarios.

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

2. Requisitos de acceso.

Estar registrados como demandantes de empleo y servicios o únicamente como solicitantes de servicios y previa suscripción del Acuerdo Personal de Empleo (necesidad de contemplar en SISPE).

El acceso, por cita previa o derivación, puede ser:

- A instancia del demandante.
- A instancia del Servicio Público de Empleo.

3. Modalidad de prestación.

– Presencial: a través de cita previa por el Servicio de Orientación o entidades colaboradoras.

– No presencial: a través de distintas vías.

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo.
- Entidades colaboradoras habilitadas para ello.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, otros...), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación...).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Citar previamente al demandante por cualquiera de los siguientes medios: correo postal, mail, teléfono, otros....

– Consultar el Acuerdo Personal de Empleo del demandante.

7. Desarrollo de la actividad.

En función de las características personales y laborales del demandante, el proceso se podrá llevar a cabo de la siguiente manera:

– Fase de Acompañamiento:

El acompañamiento vendrá determinado por las diferentes acciones que se configuren en el Itinerario y el Seguimiento del mismo se llevará a cabo a través de varias entrevistas con una periodicidad en función de la duración de las actividades programadas, todo ello con la finalidad de:

- Verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el demandante en el Acuerdo Personal de Empleo.

- Determinar si el demandante se ha incorporado a las diferentes actuaciones establecidas en el Itinerario, entre otras, acciones de Orientación para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, intermediación laboral, acciones educativas o de formación para el empleo, programas experienciales para el empleo y asesoramiento para el autoempleo. En caso contrario, se estudiarán las causas y se propondrá la participación en otros programas alternativos y acompañamiento en el proceso de búsqueda de empleo.

- El grado de cumplimiento de los objetivos profesionales con la participación en las actividades propuestas en el Itinerario. En caso contrario, se reformularán el/los objetivos profesionales con la finalidad de incrementar la empleabilidad del demandante.

8. Documentación de soporte.

– En relación con el Demandante:

- Acuerdo Personal de Empleo con el Itinerario individual y personalizado para el Empleo establecido.

- Agenda de seguimiento del Itinerario que comprenderá las actividades propuestas, calendario y observaciones.

- Cuestionario de empleabilidad actualizado.

- Informe de seguimiento.

- Historial profesional del demandante.

- Cuestionario de satisfacción del usuario.

– Documentación de consulta:

- Guías Técnicas de Orientación Profesional.

- Convocatorias de acciones formativas y de programas de empleo.

- Programación de acciones de Orientación para el Empleo.

9. Criterios de calidad.

– Disponibilidad de técnicos especializados en orientación profesional.

– Utilización de instrumentos de registro/aplicativos que permitan la trazabilidad y actualización del seguimiento del Itinerario.

– Grado de cumplimiento de las acciones propuestas en el Itinerario.

– Medición del grado de satisfacción del usuario.

10. Requisitos de información.

– Acuerdo personal de Empleo con el Itinerario individual y personalizado para el Empleo establecido.

- Solicitud/es de participación en Programas de formación y empleo.
- Certificados de asistencia a acciones de Orientación y/o asesoramiento para el Autoempleo proporcionadas por otras entidades distintas de los Servicios Públicos de Empleo.
- Matriculación formalizada de acciones formativas/educativas.
- Servicio recibido y mecanizado en el Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE).
- Cuestionarios de satisfacción de usuarios.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- Seguimiento:

- En relación a los demandantes:

Consiste en supervisar el nivel de ejecución de las acciones previstas en el itinerario así como una mayor atención y apoyo en relación al resto de las actividades programadas en el itinerario. En caso positivo, se programarán nuevas actuaciones para lograr el/los objetivo/s.

- En relación a la gestión del Servicio:

- A través de SISPE se reportarán datos del número de demandantes atendidos en esta actividad.

- A través del SISPE se consultarán datos del número de actividades de seguimiento de los itinerarios.

- Evaluación:

Los procedimientos de evaluación se relacionarán tanto con los demandantes como con la gestión del Servicio. Se tendrá en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios y, entre otros, los siguientes parámetros:

- Porcentaje de Itinerarios finalizados por colocación.
- Porcentaje de Itinerarios finalizados por otras causas.
- Porcentaje de itinerarios finalizados con resultados positivos respecto del total de Itinerarios realizados.
- Número de demandantes de empleo participantes en acciones de acompañamiento respecto del total de demandantes de empleo distintos con itinerario.
- Porcentaje de personas con itinerario insertadas en el mercado laboral por colocación respecto al número de itinerarios realizados, medidos a los seis meses de finalizado el itinerario.
- Porcentaje de seguimientos en relación al n.º de itinerarios iniciados.

Asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículum y para la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo

Descripción.

La definición del currículum:

- Reflejará su perfil profesional en términos de competencias profesionales.
- Comprenderá la información y asesoramiento personal, grupal o general a los usuarios, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículum personalizado.

La aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo:

- Contemplará la provisión de información y manejo básico de los medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo por cuenta ajena, incluyendo los medios telemáticos y el uso de las redes sociales.
- Se derivará, cuando proceda, al servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

1. Usuarios.

– Personas desempleadas u ocupadas, que en función de sus necesidades y requerimientos podrán ser demandantes de empleo y servicios o únicamente solicitantes de servicios.

– Empresas (instituciones, entidades, centros formativos...), independientemente de su forma jurídica que, en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

2. Requisitos de acceso.

– Estar registrados como demandantes de empleo y servicios o únicamente como solicitantes de servicios.

El acceso, por cita previa o derivación, puede ser:

- A instancia del demandante.
- A instancia del Servicio Público de Empleo.
- A instancia de las empresas.

– Estar registrada como empresa solicitante de este servicio [necesidad de contemplar en el Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE)].

– Ser un servicio requerido en su Itinerario Personalizado para el empleo o un servicio solicitado a petición propia del demandante.

3. Modalidad de prestación.

– Presencial: a través de cita previa por el Servicio de Orientación.

– No presencial: a través de distintas vías.

Para cada una de estas modalidades se podrá impartir en formato individual o grupal, según valoración del Servicio Público de Empleo.

4. Proveedores del servicio.

– Servicios Públicos de Empleo.

– Entidades colaboradoras habilitadas para ello.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, otros...), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación,...).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Citar previamente / ofrecer la actividad al demandante por cualquiera de los siguientes medios: correo postal, mail, teléfono. Se le deberá informar de las características del servicio que va a recibir, atención individualizada o mediante sesiones grupales así como la duración y contenidos genéricos de la actividad.

– Consultar historial profesional del demandante, Itinerario personalizado para el empleo y Diagnóstico de empleabilidad.

– Recopilar y adaptar modelos normalizados de currículums y cartas de presentación.

– Seleccionar técnicas e instrumentos para la búsqueda activa de empleo adaptados al/os perfiles profesionales del/os demandantes.

– Seleccionar y/o elaborar materiales para desarrollar ejercicios prácticos o dinámicas grupales.

– Buscar y seleccionar portales de empleo.

– Analizar aplicaciones telemáticas para la búsqueda de empleo por internet.

7. Desarrollo de la actividad.

En función de las características personales y laborales del demandante, el proceso se podrá llevar a cabo de la siguiente manera:

– Fases en la definición del Currículo El punto de partida es el Diagnóstico individualizado del demandante cuando proceda:

1. Fase de Conocimiento y/o exploración de las competencias del/los demandantes adquiridas por la formación formal/no formal y por la experiencia profesional, así como de las competencias transversales y personales.

2. Fase de Información y asesoramiento sobre herramientas de comunicación escrita, cartas y mensaje de presentación, así como los tipos de currículum, sus diferentes formatos, digital, video currículum y entornos profesionales o través de la web para su presentación.

3. Fase de Elaboración del currículum adaptado a los objetivos profesionales del demandante con el asesoramiento y/o acompañamiento del tutor/orientador.

– Fases en la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo:

La selección de contenidos para esta fase tanto si se realiza a nivel individual o grupal estará adaptada a los diferentes perfiles profesionales de los demandantes atendidos.

1. Fase de Identificación de fuentes y canales de Información para la Búsqueda de empleo, a través de Entidades Colaboradoras, publicaciones, portales web de empleo públicos y privados, red de contactos, redes sociales profesionales u otros.

2. Fase de Asesoramiento y entrenamiento sobre técnicas, herramientas y recursos para la búsqueda de empleo. Acorde con el perfil del demandante o del grupo participante. Entre otros, destacan los siguientes:

2.1 Mecanismos de acceso a:

- Empresa privada: Auto candidatura y ofertas de empleo.
- Administración Pública: Convocatorias y Programas de empleo públicos, Bolsas de empleo.
- Autoempleo y emprendimiento.

2.2 Proceso de selección:

- Reclutamiento.
- Preselección curricular.
- Tipos de prueba: profesionales y psicotécnicas, dinámicas grupales.
- Entrevistas de selección.

3. Fase de Desarrollo de aspectos personales para el Empleo: Desarrollar las habilidades para mejorar la empleabilidad. Incluir aspectos como habilidades sociales y de comunicación, motivación, toma de decisiones y resolución de problemas.

8. Documentación de soporte.

– En relación con el Demandante:

- Historial profesional del demandante.
- Diagnóstico individualizado actualizado.
- Acuerdo Personal de Empleo, APE del demandante.
- Currículum vitae.
- Cuestionario de satisfacción del usuario.

– Documentación de consulta:

- Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.
- Dossier de competencias laborales.
- Guías técnicas de búsqueda de empleo.
- Guía de Técnicas y dinámicas de motivación.
- Webgrafía: Portales web generalistas y especializados, blogs.
- Webs con capacidad para el alojamiento de currículums en la red.
- Redes Sociales.

9. Criterios de calidad.
- Disponibilidad de técnicos especializados en orientación profesional.
 - Utilización de instrumentos de registro/aplicativo que permitan la trazabilidad y actualización del currículum del demandante y de técnicas para la búsqueda activa de empleo.
 - Consulta de los datos y competencias más relevantes de su perfil personal y profesional.
 - Experiencia en el manejo de los recursos públicos y privados en materia de formación y empleo.
 - La definición de su currículum recoge las competencias técnico-profesionales, transversales y personales acorde con su perfil más adecuadas para la búsqueda de empleo.
 - Disponibilidad de material de apoyo para utilizar las técnicas y herramientas de búsqueda de empleo.
 - Medición del grado de satisfacción del usuario.
10. Requisitos de información.
- Datos identificativos del demandante.
 - Historial actualizado del demandante:
 - Títulos acreditativos / certificación académica de su educación.
 - Diplomas acreditativos de su formación / cualificación complementaria.
 - Certificados de la experiencia profesional / contratos.
 - Certificados de colaboración en otros ámbitos profesionales.
 - Servicio recibido en el Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE).
 - Cuestionarios de satisfacción de usuarios.
11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.
- Seguimiento:
 - En relación a demandantes:

Consiste en supervisar si el demandante tiene o no dificultades para la elaboración de su currículum y su actualización así como la aplicación de las técnicas de búsqueda de empleo adquiridas con el objetivo de solventarlas.
 - En relación a la gestión del Servicio:

A través del SISPE se consultarán datos del número de demandantes atendidos y características de esta actividad.
 - Evaluación:

Los procedimientos de evaluación se relacionarán tanto con los demandantes como con la gestión del Servicio. Se tendrá en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios y, entre otros, los siguientes parámetros:

 - Porcentaje de usuarios que han recibido un servicio de asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición de su currículum y la aplicación de técnicas para la búsqueda de empleo en relación al n.º total de demandantes inscritos distintos.
 - Porcentaje de usuarios atendidos e insertados en el mercado laboral con relación al n.º de usuarios atendidos dentro de los seis meses posteriores a la finalización de la atención.

Información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo, políticas activas de empleo y servicios comunes y complementarios de la cartera y sobre la oferta formativa y los programas

Descripción.

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

– Comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de los usuarios, incluida la información acerca de los servicios comunes y complementarios de la Cartera.

– Podrá realizarse con carácter personal, grupal o general, en forma presencial o mediante la utilización de medios telemáticos.

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

– Comprenderá las actuaciones de asesoramiento especializado a los usuarios respecto de la oferta de formación.

– Podrá prestarse de forma presencial o a través de las tecnologías de la información y comunicación, de forma individual o colectiva, atendiendo a las necesidades de los sectores productivos y de las personas y a las posibilidades existentes a nivel europeo.

1. Usuarios.

– Personas desempleadas u ocupadas, que en función de sus necesidades y requerimientos podrán ser demandantes de empleo y servicios o únicamente solicitantes de servicios.

– Empresas (instituciones, entidades, centros formativos...), independientemente de su forma jurídica que, en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios (necesidad de contemplar en el Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE)).

2. Requisitos de acceso.

– Estar registrados como demandantes de empleo y servicios o únicamente como solicitantes de servicios.

El acceso, por cita previa o derivación, puede ser:

- A instancia del demandante.
- A instancia del Servicio Público de Empleo.
- A instancia de empresas.

– Estar registrada como empresa solicitante de este servicio (necesidad de contemplar en SISPE).

– Ser un servicio requerido en su Itinerario personalizado para el empleo o un servicio solicitado a petición propia del demandante.

3. Modalidad de prestación.

– Presencial: a través de cita previa por el Servicio de Orientación.

– No presencial: a través de distintas vías.

Estas modalidades se podrán impartir de forma individual o grupal, según valoración del Servicio Público de Empleo.

4. Proveedores del servicio.

– Servicios Públicos de Empleo.

– Entidades colaboradoras habilitadas para ello.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, otros...), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación...).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.
 - Citar previamente/ofrecer la actividad al demandante por cualquiera de los siguientes medios: correo postal, mail, teléfono. Informar al demandante sobre las características del servicio que va a recibir, con atención individualizada o sesiones grupales y sobre la duración y contenidos genéricos de la actividad.
 - Consultar historial profesional del demandante, Itinerario personalizado para el Empleo y Diagnóstico de empleabilidad.
 - Consultar los estudios/publicaciones del Observatorio de las Ocupaciones del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) sobre la situación y tendencias del mercado de trabajo en distintos ámbitos geográficos así como otros estudios de interés.
 - Seleccionar medidas o programas de formación y empleo acordes con el perfil profesional del/os demandante/s.
 - Selección de programas educativos o de formación para el empleo acordes con el/os perfil/es del/os demandante/s.
 - Recopilar información en torno a convocatorias o plazos de matrícula para acceder a las acciones formativas.
7. Desarrollo de la actividad.
 1. Información y asesoramiento sobre mercado de trabajo, políticas activas de empleo y cartera de servicios.

Entre otros contenidos, destacan los siguientes:

 - 1.1 Mercado de Trabajo:
 - Elementos del Mercado de Trabajo: a nivel de oferta, demanda, agentes intermediarios del mercado de Trabajo.
 - Análisis local, provincial, regional, nacional e internacional de ocupaciones más ofertadas en estos ámbitos geográficos.
 - Perfiles profesionales de profesiones emergentes.
 - 1.2 Políticas Activas de Empleo:
 - Programas que incentivan la contratación en el ámbito de la empresa.
 - Programas de empleo público.
 - Programas de empleo para colectivos especiales, para la sensibilización e igualdad de género en el empleo.
 - 1.3 Cartera de servicios:
 - Servicios comunes de orientación, formación, colocación y emprendimiento que puede recibir el/los demandante/s independientemente de la comunidad donde resida.
 - Servicios propios y adicionales para los demandantes que residan en una determinada comunidad.
 2. Definición de la oferta formativa y programas que faciliten la movilidad para la formación y la cualificación europea:
 - 2.1 Programas o planes educativos acordes con el/os perfil/es del/os demandante/s.
 - 2.2 Programas mixtos de empleo y formación, de carácter público.
 - 2.3 Programación de acciones formativas para el empleo, de carácter público o privado.
 - 2.4 Programas dentro de la Red EURES.
 - 2.5 Información sobre programas de cualificaciones, certificados de profesionalidad y títulos de Formación Profesional del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales.
 - 2.6 Convocatorias del procedimiento de reconocimiento de competencias profesionales adquiridas mediante experiencia profesional y vías no formales de formación.

8. Documentación de soporte.
 - En relación con el demandante:
 - Historial profesional del demandante.
 - Diagnóstico individualizado actualizado.
 - Acuerdo Personal de Empleo, APE del demandante.
 - Cuestionario de satisfacción del usuario.
 - Documentación de consulta:
 - Normativa reguladora de la Cartera Común de Servicios y otras normativas relacionadas con esta actividad.
 - Publicaciones Observatorio del Mercado de Trabajo u otros: informes actualizados análisis del mercado de trabajo local, regional, nacional e internacional.
 - Plan anual de la Formación para el Empleo de las Comunidades Autónomas y del SEPE.
 - Programas educativos.
9. Criterios de calidad.
 - Disponibilidad de técnicos especializados en orientación profesional.
 - Disponibilidad de recursos, relacionados con esta actividad, para auto uso de los usuarios.
 - Disponibilidad de estudios actualizados de las tendencias del mercado de Trabajo en diversos ámbitos geográficos.
 - Coordinación efectiva con el resto de las entidades educativas y formativas.
 - Disponibilidad de información sobre los planes educativos, formativos y de empleo.
 - Medición del grado de satisfacción del usuario.
10. Requisitos de información.
 - Perfil profesional o currículum o diagnóstico individualizado y actualizado del demandante.
 - Servicio recibido en SISPE.
 - Cuestionario de satisfacción de usuarios.
11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.
 - Seguimiento:
 - En relación a los demandantes:

Consiste en comprobar si los demandantes tienen interés por conocer los nuevos perfiles profesionales más demandados y dispone de información suficiente sobre el mercado de trabajo y/o supervisar si los demandantes tienen o no dificultades para la solicitud o incorporación a los diferentes programas de formación y empleo.
 - En relación a la gestión del servicio:

A través del SISPE se consultarán datos del número de demandantes atendidos y características de la prestación de esta actividad.
 - Evaluación:

Los procedimientos de evaluación se relacionarán tanto con los usuarios como con la gestión del Servicio. Se tendrá en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios y, entre otros, los siguientes parámetros:

 - Porcentaje de usuarios que ha recibido servicio de información y asesoramiento, en relación al número total de demandantes inscritos distintos, sobre:

El mercado de trabajo, políticas activas de empleo, servicios comunes y complementarios de la Cartera Común de Servicios.

La oferta formativa.

- Porcentaje de usuarios atendidos e insertados en el mercado laboral que han recibido estas actuaciones y se han insertado en relación al número total de usuarios que han recibido estas actuaciones, tras un periodo de tiempo acotado desde la finalización de la actuación.

Apoyo a la gestión de la movilidad laboral

Descripción.

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.

Incluirá información general acerca de las circunstancias de trabajo más relevantes en el ámbito territorial de la Unión Europea, incluyendo el acceso a la información disponible a través de la red EURES.

1. Usuarios.

- Personas desempleadas u ocupadas, que en función de sus necesidades y requerimientos podrán ser demandantes de empleo y servicios o únicamente solicitantes de servicios de movilidad.

- Las empresas, instituciones, entidades, centros formativos, universidades, asociaciones profesionales, agencias de colocación, independientemente de su forma jurídica, que en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

2. Requisitos de acceso.

- Estar registrados como demandantes de empleo y/o de servicios, o únicamente como solicitantes de servicios.

- Estar registrada como empresa o entidad solicitante de este servicio.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial: a través de cita previa por el Servicio de Orientación.

En el caso de la Red EURES a través de un Consejero EURES.

- No presencial: a través de distintas vías.

En el caso de la red EURES a través de las plataformas informáticas reguladas por el Reglamento EURES.

Estas modalidades se podrán impartir en formato individual o grupal, según valoración del Servicio Público de Empleo.

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo.

- Entidades colaboradoras habilitadas para el servicio (interlocutores sociales, agencias de colocación, ONGs, centros de formación u otros). En el caso de servicios de la red EURES se debe estar acreditado como miembro o socio EURES, después de haber pasado un proceso de admisión nacional, según el Reglamento (UE) 2016/589 del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2016, relativo a una red europea de servicios de empleo (EURES), al acceso de los trabajadores a los servicios de movilidad y a la mayor integración de los mercados de trabajo y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 492/2011 y (UE) n.º 1296/2013.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, otros...), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación...).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Para el trabajador:

- Citar previamente / ofrecer la actividad al demandante por cualquiera de los siguientes medios: correo postal, mail, teléfono. Informar al demandante de las características del servicio que va a recibir, a través de atención individualizada o sesiones grupales, así como sobre la duración y contenidos genéricos de la actividad.

- Verificar el cumplimiento de requisitos.
- Adaptar la sesión a las características formativo-laborales del usuario.
- Adaptar la sesión a las características de la temática de la orientación en la modalidad de «sesión grupal» y «taller».

– Para el empleador:

- Informarle sobre los servicios ofrecidos por la red EURES.
- Recibir ofertas, con estudio y revisión de la calidad de las mismas para su posterior difusión en distintas páginas web.
- Apoyarle en los procesos de intermediación y selección de candidatos.

7. Desarrollo de la actividad.

En función de las características personales y laborales del demandante y de las condiciones de la oferta de empleo, se seguirán las siguientes fases:

A) Apoyo a la movilidad laboral europea a través de la red EURES:

En función de la situación del demandante y del empleador, se proporcionan distintas modalidades de prestación de servicios:

1. Atención individualizada:

– Fase primera:

Detectar el interés por trabajar en el ámbito europeo o el perfil de movilidad del demandante.

– Fase segunda:

Facilitar información sobre el servicio EURES y sobre las herramientas y programas de ayuda a la movilidad. Así como derivar hacia procesos de selección, ferias de empleo o actividades que se estén realizando.

– Fase tercera:

Asesoramiento individual ante situaciones concretas donde se valoren aspectos como la disponibilidad geográfica y temporal para la búsqueda de empleo, el nivel de información de las ocupaciones en el mercado de trabajo del país en cuestión, habilidades para búsqueda activa de empleo, su nivel de motivación para el mismo así como su nivel de idioma extranjero.

Se procede a facilitar al demandante la información y herramientas necesarias para conseguir el objetivo profesional definido, (se le hace consciente de las diferencias culturales en cuanto la fase de aplicación a una oferta y modelos de aplicaciones, se le facilita información sobre las particularidades de su sector en el país elegido, requerimientos legales y/o culturales y se le dan recursos para la búsqueda de empleo.

– Fase cuarta:

En función del análisis efectuado previamente, se procederá a la actualización de los datos en el historial del demandante y/o a la derivación a procesos de selección y/o ofertas gestionadas o difundidas por EURES.

2. Atención en sesión grupal o taller temático:

– Fase preparatoria:

Se difunde la actividad a través las distintas plataformas, páginas web y redes sociales; se cita a los demandantes interesados; se facilita información sobre los fines, características y temática de los «talleres» o «sesiones grupales».

– Fase de información/asesoramiento:

Se procede a facilitar al demandante la información y herramientas necesarias para conseguir el objetivo profesional del taller/sesión grupal, de acuerdo a las diferencias culturales del país objeto del taller/sesión grupal, se les facilita información sobre las particularidades del sector, requerimientos legales y/o culturales y se le dan recursos para la búsqueda de empleo.

Se les informa sobre las ayudas a la movilidad vigentes. Como punto final los demandantes se postulan como candidatos a las diferentes ofertas.

3. Atención en Ferias de empleo, presenciales y/o virtuales:

– Fase preparatoria:

Se difunde la actividad entre los colectivos relevantes para el evento. Se facilitará información a los demandantes de empleo y a los empleadores de los fines, características y procedimientos de la Feria de Empleo.

– Fase de información:

Se invita a los demandantes de empleo y a los empleadores a asistir a las sesiones informativas de los países participantes con información útil para vivir y trabajar en cada país y para informar de cómo postularse a las ofertas.

– Fase de asesoramiento:

El personal EURES, invitado de otros países, informa y evalúa si el perfil del candidato es adecuado para las ofertas que están gestionando.

– Fase de intermediación:

Los empleadores participantes entrevistan a candidatos que consideren relevantes para estudiar su adecuación a las vacantes ofertadas, como se contempla en el protocolo de colocación.

B) Apoyo a la movilidad funcional y geográfica en el ámbito nacional:

Las modalidades descritas en el apartado anterior se adaptan de forma similar al ámbito nacional. Se mantiene como líneas generales de actuación:

– La detección del interés del usuario por trabajar en otro sector/ocupación y/o en otra Comunidad Autónoma.

– La información sobre servicios y ofertas en otras Comunidades Autónomas, según datos proporcionados por los Observatorios de las Ocupaciones.

– La provisión de información sobre ofertas de empleo en el ámbito nacional, a través del portal EMPLÉATE.

C) Apoyo a la movilidad funcional y geográfica en el ámbito internacional:

Las modalidades descritas en el apartado anterior se adaptan de forma similar al ámbito internacional. Se mantiene como líneas generales de actuación:

– La detección del interés del usuario por trabajar en otro sector/ocupación y/o en otro país no europeo.

– Facilitar información sobre recursos, servicios y ofertas de empleo en otros países.

8. Documentación de soporte.
 - En relación con el demandante:
 - Historial profesional del demandante.
 - Diagnóstico individualizado actualizado.
 - Acuerdo Personal de Empleo (APE) del demandante.
 - Cuestionario de satisfacción del usuario.
 - Documentación de consulta:
 - Legislación nacional e internacional.
 - Reglamento (UE) 2016/589 del del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2016.
 - Otra documentación:
 - Modelos de currículum por países, CV Europass.
 - Cartas de presentación.
 - Pasaporte europeo de Competencias.
 - Guías e informes de la Comisión Europea.
 - Información sobre portales web nacionales, europeos e internacionales.
 - Clasificación europea ESCO de ocupaciones, competencias y cualificaciones.
9. Criterios de calidad.
 - Disponibilidad de Consejeros EURES con dedicación plena.
 - Disponibilidad de técnicos con formación para informar sobre el mercado laboral nacional, europeo e internacional.
 - Contraste de la información con miembros y socios EURES de los distintos Estados miembros.
 - Utilización de instrumentos de registro, a través del SISPE, que permitan la trazabilidad y actualización de esta actividad de apoyo a la gestión de la movilidad laboral.
 - Disponibilidad de recursos en distintos formatos (conexión web, acceso a video conferencia, acceso a plataforma Europea EOJD (para realización de ferias de empleo virtuales, redes sociales) para el asesoramiento y la intermediación laboral.
 - Organización de sesiones de formación inicial y continua.
 - Medición del grado de satisfacción del usuario en los servicios.
10. Requisitos de información.
 - Perfil profesional o currículum o diagnóstico individualizado y actualizado del demandante.
 - Servicios registrados en el Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) (atención individual EURES, atención grupal EURES, ayudas económicas a la movilidad EURES).
 - Contacto con el demandante y/o empleador y/o personal EURES, pasados tres meses tras la prestación del servicio, solicitando información sobre su situación laboral, para tener datos que en su caso favorezcan la movilidad reversible.
 - Cuestionario de satisfacción de usuarios.
11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.
 - Seguimiento:

Consiste en comprobar si los Usuarios han recibido la información, asesoramiento y apoyo necesario para ejercer una movilidad geográfica y funcional.
 - Evaluación:

Los procedimientos de evaluación se relacionarán tanto con los usuarios como con la gestión del servicio. Se tendrá en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios.

Entre los indicadores a tener en cuenta para evaluar las actuaciones de movilidad estarían los siguientes:

- Número de usuarios atendidos en actuaciones de movilidad en el ámbito nacional (a contemplar en SISPE).
- Número de usuarios atendidos en actuaciones de movilidad en el ámbito internacional (a contemplar en SISPE).
- Indicadores principales, de cumplimiento obligado, establecidos a través del Reglamento (UE) 2016/589 del Parlamento europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2016.
- Número de colocaciones.
- Número de vacantes.
- Número de CVs.
- Número de contactos.

Protocolos del Servicio de Colocación y Asesoramiento a Empresas

Gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas. Difusión de información

Descripción.

Comprenderá la 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.

En particular:

- Gestión de las ofertas a través de la casación entre ofertas y demandas.
- Difusión de información sobre las ofertas de empleo adecuadas y disponibles.

Además de la difusión a través del Portal Único de Empleo, previsto en el artículo 13.b) 2.º del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, 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.

1. Usuarios.

- Personas desempleadas u ocupadas demandantes de empleo y servicios.
- Empresas, independientemente de su forma jurídica, ofertantes de empleo.

2. Requisitos de acceso.

– Demandantes de empleo y servicios, sin perjuicio de los colectivos prioritarios que establezca en cada momento la normativa aplicable.

El acceso a esta actividad podrá ser solicitado.

- A instancias del demandante, con independencia del Servicio Público de Empleo (en adelante SPE) en el que esté inscrita la persona como demandante de empleo.
- A instancias del SPE.

– Empresas públicas o privadas ofertantes de empleo independientemente de su forma jurídica y de su tamaño (personas físicas, sociedades, comunidades, entre otros), con capacidad para contratar, con independencia del ámbito geográfico del puesto o puestos de trabajo de la oferta de empleo.

El acceso a esta actividad podrá ser solicitado:

- A instancias de la empresa.

3. Modalidad de prestación.

La modalidad de la prestación podrá ser:

- Presencial.
- No presencial: medios técnicos o tecnológicos no presenciales dispuestos a tal efecto.
- Mixta.

La forma de la prestación de la actividad será:

- Individual.

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo.
- Entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

- Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

- Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma

(coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– En relación con la gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas:

Cuando una empresa (empresario o su representante legal) solicite la gestión de una oferta de empleo, los SPE podrán realizar una serie de actuaciones previas a la casación entre ofertas y demandas:

- Comprobar que la empresa que solicita la actividad está dada de alta en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (en adelante SISPE). En caso de que no esté de alta, se le dará de alta en el SISPE.

- Obtener del SISPE información previa, relativa a otras ofertas de empleo de la empresa gestionadas por los SPE.

- Obtener del SISPE información previa, relativa a las contrataciones que ha realizado la empresa.

- Solicitar al empresario, los datos de la persona responsable en la empresa en relación con la gestión de su oferta de empleo y acordar la forma de contacto. El contacto con el responsable podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

- Informar al empresario de los datos del técnico responsable del SPE en relación con la gestión de su oferta de empleo.

- Informar al empresario, ya sea a instancia del empresario o del SPE, al objeto de implicarle en la gestión de la oferta, explicándole las actuaciones a llevar a cabo por el SPE para poder proporcionarle el trabajador adecuado.

- Informar al empresario, si procede, de las modalidades de contratación existentes que pudieran llevar aparejadas incentivos a la contratación.

- Explicar al empresario, si es necesario, los distintos procedimientos de gestión en función del grado de intermediación.

- Acordar el procedimiento y grado de intermediación entre el empresario y el SPE: publicidad de la oferta, envío directo de candidatos o envío de currículum vitae, preselección de candidatos, selección técnica, entre otros, explicando los compromisos recíprocos que adquieren ambas partes, especialmente en relación con los candidatos que le va a enviar el SPE y con el cierre de la oferta.

- Poner a disposición del empresario el formulario de oferta, que contendrá información relativa a la identificación de la empresa, las características del puesto de trabajo, las condiciones laborales y el perfil de los candidatos.

- Verificar y concretar de forma detallada las características de la empresa y de los datos de contacto, así como del número de puestos de trabajo y número de candidatos a enviar en el plazo que se acuerde.

- Describir lo más detalladamente posible las características del puesto de trabajo: Funciones a desempeñar, tecnología utilizada, características del lugar de trabajo, entre otras.

- Definir lo más detalladamente posible el perfil profesional que deben tener los candidatos: Ocupación y nivel profesional, experiencia, competencias profesionales, nivel formativo, titulaciones, idiomas, carnet de conducir, entre otros. Podrá indicar también su preferencia por personas con discapacidad.

El SPE, a través de personal cualificado, ayudará al empresario a definir los aspectos del perfil en relación con las competencias, que no estén claros y garantizará que la oferta cumple con la legislación vigente.

- Definir las condiciones laborales: localidad del puesto de trabajo, fecha prevista de incorporación, tipo de relación contractual, jornada, horario, salario, convenio colectivo de aplicación, disponibilidad para viajar, entre otros.

- Solicitar al empresario las garantías que permitan la comprobación de la veracidad de la oferta, en el caso de que el SPE tenga dudas.

- En relación con la información sobre ofertas de empleo disponibles:

- Comprobar que el demandante está registrado en el SISPE como demandante de empleo y servicios.

7. Desarrollo de la actividad.

- En relación con la gestión de ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas:

- Registrar la oferta de empleo en el SISPE.

- Buscar candidatos en el SISPE. Se buscarán, aquellos demandantes que cumplen con el perfil de la oferta de empleo y se elegirán a aquellos candidatos que mejor se adecuen al perfil acordado con el empresario y que estén disponibles para trabajar en la localidad del puesto de trabajo de la oferta de empleo.

- Generar la relación del demandante con la oferta en el momento en que un candidato sea relacionado con la oferta de empleo.

- Difundir la oferta. La difusión es el proceso mediante el cual se dan a conocer las ofertas en internet, publicándolas en el ámbito estatal en el Portal Único de Empleo, previsto en el artículo 13.b) 2º del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.

- Actuar con los candidatos en función del grado de intermediación acordado con el empresario. El SPE estudiará los perfiles profesionales de los demandantes que se hayan obtenido y decidirá el envío de aquellos candidatos que mejor se adecúen al perfil del puesto de trabajo.

- Enviar candidatos. En función del grado de intermediación acordado, se obtendrán candidatos que, una vez comprobado que se adecúan al perfil de la oferta, serán enviados por el SPE directamente a la empresa, o bien serán entrevistados previamente por el SPE para comprobar su mayor adecuación al puesto, o bien el SPE realizará pruebas de selección técnica cuando las características del puesto de trabajo así lo requieran.

El contacto con los candidatos podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

- Realizar el seguimiento de la oferta. El SPE deberá realizar un seguimiento permanente de la oferta y de los candidatos, desde su registro hasta su cierre:

Especialmente se hará un seguimiento de los candidatos enviados a la empresa para conocer el resultado. El empresario, en base al compromiso adquirido, informará al SPE de los candidatos que han sido seleccionados y contratados, y de los que no se han presentado o han sido rechazados. De estos últimos informará también de la causa del rechazo.

Es fundamental también conocer la información relativa a los puestos de trabajo que no han podido ser cubiertos, bien por falta de adecuación de los demandantes al perfil de la oferta de empleo, o bien por la escasa calidad de la oferta de empleo, entre otros.

- Ampliar los puestos ofertados en el caso de que el empresario deseara cubrir nuevos puestos. También, podrá solicitar la modificación o ampliación de las características del puesto de trabajo, las condiciones laborales y el perfil de los candidatos.

- Proceder al cierre de la oferta cuando el empresario, en base al compromiso adquirido, informe al SPE que el puesto o los puestos de trabajo han sido cubiertos.

- Cerrar la oferta en un plazo máximo de 6 meses y anular los puestos no cubiertos previamente al cierre de la oferta.

- Ofrecer otros servicios al empresario de la Cartera Común de Servicios, entre otros: prospección de necesidades de su empresa, asesoramiento para contratación, incentivos a la contratación, información sobre la existencia del Portal Único de Empleo, previsto en el artículo 13.b) 2º del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.

- Derivar, si procede, a los candidatos que han sido rechazados a los técnicos especializados en orientación profesional, para que en función de la causa por la que han sido rechazados, puedan ofrecerles otras actividades que permitan mejorar su empleabilidad.

- Solicitar a la empresa la cumplimentación del cuestionario de satisfacción.

- Reflejar en el SISPE todas las actuaciones realizadas en relación con la oferta de empleo y con los candidatos enviados.

- En relación con la información sobre ofertas de empleo disponibles:

- Obtener, a través de las herramientas de gestión, toda la información disponible en SISPE que a criterio del técnico sea precisa para conocer el perfil del candidato y poder informarle de las ofertas de empleo más adecuadas a su perfil profesional.

Se podrá obtener información de su historial profesional, historial de servicios requeridos, ofrecidos y recibidos y sus resultados, envíos a ofertas de empleo y su resultado, causas de rechazos en las ofertas de empleo, contratos realizados, cursos de formación recibidos y su resultado, entre otros.

- Organizar la información obtenida para determinar las características de las ofertas de empleo más adecuadas a su perfil profesional.

- Seleccionar las ofertas de empleo más adecuadas a su perfil y aportar al demandante toda la información que precise. Para ello utilizará las herramientas disponibles que permitan la localización de ofertas adecuadas a su perfil profesional.

- Informar, ya sea a instancias del demandante de empleo o del SPE, de las ofertas que hay en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo nacionales o en EURES, que sean adecuadas a su perfil profesional, con independencia de la ubicación del puesto de trabajo y/o del ámbito territorial de gestión de las ofertas de empleo, siempre y cuando su ámbito de búsqueda de empleo incluya la localidad del puesto de trabajo.

- Informar de la existencia del Portal Único de Empleo al que se hace referencia en el artículo 13.b) 2º del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.

- Derivar a los demandantes, si procede, a los técnicos especializados en otras actividades de la Cartera de Común de Servicios.

- Solicitar al demandante, si procede, la cumplimentación del cuestionario de satisfacción.

- Reflejar en el SISPE la actividad de información realizada con el demandante.

8. Documentación de soporte.

- Guías y técnicas específicas para la prestación/realización del servicio.

- Directorio de recursos.

- Tarjetas de visita.

- Ficha de datos previos.

- Datos de otras ofertas y contrataciones realizadas por la empresa.

– Información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, actividad económica y demás datos administrativos relevantes.

- Guion de la visita/entrevista.
- Informe de la visita o contacto realizado.
- Formularios de oferta de empleo.
- Pruebas de selección técnica.
- Clasificación de ocupaciones del SISPE.
- Clasificación Nacional de Educación.
- Historial de los demandantes.
- Material divulgativo.
- Direcciones a Portales Web de interés.
- Publicaciones oficiales de convocatorias de interés.
- Normativa de modalidades de contratación.
- Normativa de subvenciones y bonificaciones a la contratación.
- Normativa de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Otra normativa reguladora aplicable.
- Cuestionarios de satisfacción.

9. Criterios de calidad.

– Proporcionar apoyo institucional.

– Crear y mantener relaciones de cooperación con las empresas.

– Ofrecer un modelo de atención centrado en el empresario al que se ha de fidelizar.

– Planificar previamente la actividad a desarrollar.

– Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.

– Simplificación documental.

– Utilizar medios telemáticos siempre que sea posible.

– Establecer relaciones de colaboración con otras entidades.

– Disponer de guías y técnicas específicas para la actividad.

– Utilizar recursos específicos para identificar las carencias de información de los usuarios.

– Garantizar el acceso a las ofertas de empleo en condiciones de igualdad y de no discriminación en el mercado de trabajo, sin perjuicio de atenciones especiales a colectivos prioritarios.

– Conocer las causas de rechazo de los candidatos enviados a la oferta de empleo que han sido rechazados por el empresario.

– Conocer la causa por la que no se han cubierto los puestos de trabajo de la oferta de empleo.

– Utilizar recursos específicos para identificar la adecuación de los candidatos al puesto de trabajo.

– Cubrir los puestos de trabajo ofertados con candidatos enviados por el SPE.

– Poner a disposición de los usuarios, si procede, otras actividades de la Cartera Común de Servicios.

10. Requisitos de información.

La información completa se registrará en SISPE.

Verificar que se cumplen los requisitos de acceso en el sistema de información y registro.

– Datos de la actividad de casación:

- Datos de identificación de la oferta de empleo.
- Fecha de registro de la oferta (fecha de entrada).
- Modalidad de la prestación: presencial, no presencial o mixta.
- Datos identificativos de la persona de contacto en la empresa: nombre y apellido, datos de contacto.

- Datos del empresario.
- Localidad del puesto de trabajo.
- Número de puestos ofertados.
- Datos sobre las características del puesto de trabajo.
- Datos sobre el perfil de los candidatos.
- Datos sobre las condiciones laborales.
- Datos EURES, en su caso.
- Datos de la difusión de la oferta, si procede. Entre otros, la fecha de inicio y finalización de la difusión y el modo de contacto.
 - Datos de los demandantes candidatos: NIF/NIE.
 - Datos relación oferta/demanda:

Identificación de la situación de la oferta de empleo.

Identificación de la situación de los demandantes candidatos: candidatos enviados, rechazados y causas de los rechazos, y contratados.

- Actuaciones de seguimiento, tanto en relación con los candidatos admitidos y rechazados, como con los puestos no cubiertos de la oferta de empleo.
 - Fecha de cierre de la oferta.
 - Resultado de la actividad de casación.
 - Grado de satisfacción de los usuarios por la actividad recibida.

– Datos de las actividades de información:

- Fecha de registro de la actividad (fecha de entrada).
- Identificación y codificación de la actividad.
- Duración de la actividad en horas.
- Modalidad de la prestación: presencial, no presencial o mixta.
- Fecha de inicio de la actividad.
- Fecha de fin de la actividad.
- Resultado de la actividad: finaliza positiva o negativamente o abandona por colocación u otras causas.

- Actuaciones de seguimiento.
- Grado de satisfacción de los usuarios por la actividad recibida.
- Datos de derivaciones a otras actividades (requerimientos de actividades):

- Identificación y codificación de la nueva actividad requerida.
- Fecha del nuevo requerimiento.

– Datos del proveedor de la actividad:

- Datos identificativos del proveedor de la actividad (SPE, entidad colaboradora).
- Tipo de entidad colaboradora.
- Datos identificativos del técnico responsable de la actividad.
- Fechas de los contactos y/o visitas realizados por los técnicos.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Seguimiento:

Entre otros:

- Total de ofertas para las que nos ha informado sobre los candidatos enviados (resultado) respecto del total de ofertas.
 - Total de candidatos que a criterio de la empresa «no cumplen los requisitos respecto del total de candidatos enviados.

– Evaluación:

Entre otros:

- Grado de satisfacción de los usuarios.
- N.º de demandantes que han recibido información sobre ofertas y se han colocado respecto al n.º de demandantes que han recibido información sobre ofertas de empleo.
- N.º puestos ofertados respecto al n.º de contratos comunicados.
- N.º de puestos cubiertos por demandantes en ofertas registradas, respecto al n.º de puestos en ofertas registradas.
- N.º de colocaciones de demandantes con oferta previa con gestión y con envío respecto del n.º de colocaciones de demandantes.
- N.º de ofertas difundidas sobre el total de ofertas.

Prospección e identificación de necesidades de los empleadores y captación de ofertas de empleo no gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo

Descripción.

La prospección e identificación de necesidades de los empleadores comprenderá:

– La prospección e identificación de ofertas de empleo potenciales y de necesidades de personal por parte de los empleadores.

Esto se alcanzará mediante visitas a empresas, interlocución sistemática con las organizaciones empresariales y sindicales, corporaciones locales y la elaboración de estudios y trabajos técnicos.

La 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.

1. Usuarios.

Empresas, independientemente de su forma jurídica, que en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

2. Requisitos de acceso.

– Empresas públicas o privadas ofertantes de empleo o solicitantes de servicios, independientemente de su forma jurídica y de su tamaño (personas físicas, sociedades, comunidades, entre otros), con capacidad para contratar.

El acceso a esta actividad podrá ser solicitado:

- A instancias de la empresa.
- A instancias del Servicio Público de Empleo.

3. Modalidad de prestación.

La modalidad de la prestación podrá ser:

- Presencial.
- No presencial: medios técnicos o tecnológicos no presenciales dispuestos a tal efecto.
- Mixta.

La forma de la prestación de la actividad será:

- Individual: visita, entrevista....
- Colectiva o grupal: reuniones, charlas, ferias de empleo u otros.

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo (en adelante SPE).
- Entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

- Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

- Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

- Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

La detección de las necesidades de las empresas puede deberse a que el propio usuario ha demostrado su interés en participar en esta actividad, o bien porque a criterio del técnico puede precisarla.

– Actividades previas:

• Realizar una preselección de empresas para la actividad a través de las herramientas de gestión. No obstante el técnico podrá utilizar otras vías para seleccionar empresas. Para ello podrá realizar análisis del mercado de trabajo. Se identificarán los sectores de actividad económica que dispongan de puestos de trabajo y se estudiarán los perfiles profesionales de dichos puestos.

Se podrán utilizar, entre otras, las siguientes fuentes de información: ocupaciones con mejores perspectivas de empleo, informes del mercado de trabajo y otros, estudios de ofertas de empleo y contrataciones, otros estudios prospectivos realizados con anterioridad, afiliaciones a la seguridad social por ámbito geográfico y actividad económica y la formación en las empresas a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. También se podrá obtener información de las asociaciones empresariales del sector y cualquier otra fuente de información que a criterio del técnico especializado pueda resultar de interés.

• Organizar la información obtenida para determinar el perfil de las empresas a contactar.

• Seleccionar las empresas a contactar en función de las pretensiones del SPE: prospección de puestos de trabajo en general o puestos para personas con dificultades de inserción (personas con discapacidad, en riesgo de exclusión social) y otros colectivos.

• Recabar del Sistema de información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) toda la información posible de las empresas a contactar relativa a las contrataciones que ha realizado la empresa y analizar las modalidades de contratación y su duración.

• Consultar la información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, Actividad Económica y demás datos administrativos relevantes.

• Consultar la información que la empresa ofrece sobre sí misma en Internet, redes sociales, y otros soportes.

• Comprobar que las empresas seleccionadas están dadas de alta en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo(SISPE). Y en caso que no esté de alta, darla de alta en el SISPE.

– Planificación de la actividad:

• Definir si va a ser individual (personalizada) o grupal. En caso de ser grupal, el número de empresas a los que se les va a dar la actividad.

• Definir si la actividad va a ser presencial, por medios telemáticos o mixta. Si va a ser presencial, cuál va a ser el lugar de impartición.

• Establecer las fechas previstas de inicio de la actividad y horario de la actividad.

• Elaborar el contenido de la actividad. Actuaciones especiales ante la implantación de nuevas empresas con un paquete de servicios ajustado a sus necesidades que el Servicio Público de Empleo va a ofrecer.

• Preparar la documentación necesaria.

• Preparar el guion para la entrevista y/o la visita a la empresa.

- Localizar y contactar con la persona responsable en la empresa en relación con la actividad. El contacto con el responsable podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

- Ofrecer al responsable de la empresa la actividad, explicando en qué consiste y la planificación completa así como los datos del técnico responsable del SPE en relación con la actividad.

- Anotar en el SISPE el resultado del ofrecimiento realizado para cada una de las empresas a las que se les ha hecho el ofrecimiento.

7. Desarrollo de la actividad.

- Obtener información de las necesidades reales de la empresa y conocer cuáles son las dificultades para cubrir los puestos de trabajo.

- Concertar la visita o reunión.

- Realizar la visita o reunión.

- Ayudar a la empresa a identificar sus necesidades potenciales.

- Informar al empresario o a su representante legal, si procede, de las modalidades de contratación existentes que pudieran llevar aparejadas incentivos a la contratación.

- Ayudar al empresario, si procede, sobre las características del puesto de trabajo y el perfil profesional de los trabajadores.

- Informar al empresario de la posibilidad de gestionar sus ofertas de empleo para cubrir sus puestos de trabajo vacantes a través de la casación entre ofertas y demandas de empleo.

- Informar y explicar al empresario, si es necesario, los distintos procedimientos de gestión en función del grado de intermediación que se le ofrecen, según las características de la oferta.

- Mantener nuevos contactos con la empresa si en el momento inicial no se consiguen captar ofertas de empleo.

- Dar traslado al SISPE de las ofertas captadas y proceder a actuar según lo definido en la actividad de gestión de las ofertas a través de la casación entre ofertas y demandas.

- Ofrecer al empresario otras actividades de la Cartera de Servicios, entre otros, asesoramiento para la contratación, incentivos a la contratación, información sobre la existencia del Portal Único de Empleo previsto en el artículo 13.b) 2º del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.

- Solicitar a la empresa la cumplimentación del cuestionario de satisfacción.

- Recoger en el SISPE todas las actuaciones realizadas y el resultado de la actividad.

- Realizar cuantas actuaciones de seguimiento sean precisas.

8. Documentación de soporte.

- Guías y técnicas específicas para la prestación/realización del servicio.

- Directorio de recursos.

- Tarjetas de visita.

- Modelos de cartas de presentación.

- Ficha de datos previos.

- Informes, estudios de mercado de trabajo, fichas de ocupaciones con mejores perspectivas de empleo, estudios de ofertas de empleo y contrataciones, afiliaciones a la seguridad social por ámbito geográfico y actividad económica y la formación en las empresas a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, información de las asociaciones empresariales del sector...

- Información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, actividad económica y demás datos administrativos relevantes.

- Datos de otras ofertas y contrataciones realizadas por la empresa.

- Guion de la visita/entrevista.

- Informe de la visita o contacto realizado.

- Ficha para la prospección.

- Formulario de oferta de empleo.
- Material divulgativo.
- Direcciones a Portales Web de interés.
- Publicaciones oficiales de convocatorias de interés.
- Normativa de modalidades de contratación.
- Normativa de subvenciones y bonificaciones a la contratación.
- Normativa de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Otra normativa reguladora aplicable.
- Cuestionarios de satisfacción.

9. Criterios de calidad.

- Proporcionar apoyo institucional.
- Crear y mantener relaciones de cooperación con las empresas.
- Establecer un modelo de atención centrado en el cliente al que se ha de fidelizar.
- Planificar previamente la actividad a desarrollar.
- Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.
- Simplificación documental.
- Utilizar medios telemáticos siempre que sea posible.
- Establecer relaciones de colaboración con otras entidades.
- Disponer de guías y técnicas específicas para la actividad.
- Poner a disposición de los usuarios, si procede, otras actividades de la cartera de servicios.
- Utilizar recursos específicos para identificar las carencias de información de los usuarios.
- Ser proactivo en la prospección del mercado y en la captación de ofertas.
- Captar ofertas de empleo.
- Adquirir un compromiso en la gestión de calidad de las ofertas captadas.

10. Requisitos de información.

La información completa se registrará en el SISPE.

Verificar que se cumplen los requisitos de acceso en el sistema de información y registro.

– Datos de la actividad:

- Fecha de registro de la actividad (fecha de entrada).
- Identificación y codificación de la actividad.
- Forma de prestación de la actividad: individual o colectiva (grupal).
- Modalidad de la prestación: presencial, no presencial o mixta.
- Fecha del ofrecimiento de la actividad. Resultado del ofrecimiento de la actividad: aceptación o rechazo y la causa del rechazo.

- Fecha de inicio de la actividad.
- Fecha de fin de la actividad.
- Resultado de la actividad.
- Actuaciones de seguimiento.
- Grado de satisfacción de los usuarios por la actividad recibida.

– Datos de derivaciones a otras actividades (requerimientos de actividades):

- Identificación y codificación de la nueva actividad requerida.
- Fecha del nuevo requerimiento.

– Datos del proveedor de la actividad:

- Datos identificativos del proveedor de la actividad (SPE, Entidad Colaboradora).
- Tipo de entidad colaboradora.
- Datos identificativos del técnico responsable de la actividad.
- Fechas de los contactos y/o visitas realizados por los técnicos.

– Datos de la empresa usuaria:

- Datos identificativos de la empresa.
- Datos identificativos de la persona de contacto en la empresa: nombre y apellido, datos de contacto.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Seguimiento:

Entre otros:

- N.º de empresas contactadas respecto al n.º de empresas.
- Variación interanual de nuevas empresas contactadas.
- N.º de empresas visitadas respecto al n.º de empresas contactadas.
- N.º de empresas contactadas con puestos captados respecto del n.º de empresas contactadas.

– Evaluación:

Entre otros:

- Grado de satisfacción del empresario.
- N.º de puestos ofertados captados respecto del n.º de contratos realizados con posterioridad a la captación.
- N.º de puestos cubiertos respecto al n.º de puestos captados.

Información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la activación, la contratación e inserción en la empresa

Descripción.

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 y los instrumentos disponibles de apoyo a la contratación e inserción vigentes en cada momento.

En particular, los Servicios Públicos de Empleo arbitrarán las medidas necesarias con el fin de informar a la empresa y agencias de colocación que lo soliciten sobre los desempleados o trabajadores incluidos en programas o actuaciones específicas que comporten incentivos económicos a las empresas que los contraten.

Nota: Esta información debe entenderse con carácter general salvo en aquellos casos de entidades convenidas con los Servicios Públicos de Empleo.

1. Usuarios.

– Personas, desempleadas u ocupadas, que en función de sus necesidades y requerimientos podrán ser demandantes de empleo y servicios o únicamente solicitantes de servicios.

– Empresas, independientemente de su forma jurídica, que en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

2. Requisitos de acceso.

– Demandantes de empleo y servicios o solicitantes de servicios, sin perjuicio de los colectivos prioritarios que establezca en cada momento la normativa aplicable.

El acceso a esta actividad podrá ser solicitado:

- A instancias del demandante.
- A instancias del Servicio Público de Empleo.

– Empresas públicas o privadas ofertantes de empleo o solicitantes de servicios, independientemente de su forma jurídica y de su tamaño (personas físicas, sociedades, comunidades...), con capacidad para contratar.

El acceso a este servicio podrá ser solicitado:

- A instancias de la empresa.
- A instancias del Servicio Público de Empleo (en adelante SPE).

3. Modalidad de prestación.

La modalidad de la prestación podrá ser:

- Presencial.
- No presencial: medios técnicos o tecnológicos no presenciales dispuestos a tal efecto.
- Mixta.

La forma de la prestación de la actividad será:

- Individual: visita, entrevista....
- Colectiva o grupal: reuniones, charlas, ferias de empleo....

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo.
- Entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Actividad para la empresa:

La detección de las necesidades de las empresas puede deberse a que el propio usuario ha demostrado su interés en participar en esta actividad, o bien porque, a criterio del técnico, puede precisarla.

• Actividades previas:

Realizar una preselección de empresas para la actividad a través de las herramientas de gestión. No obstante, el técnico podrá utilizar otras vías para seleccionar empresas. Para ello podrá realizar análisis del mercado de trabajo. Se identificarán los sectores de actividad económica que dispongan de puestos de trabajo y se estudiarán los perfiles profesionales de dichos puestos.

Se podrán utilizar, entre otras, las siguientes fuentes de información: ocupaciones con mejores perspectivas de empleo, informes del mercado de trabajo y otros, estudios de ofertas de empleo y contrataciones, otros estudios prospectivos realizados con anterioridad, afiliaciones a la seguridad social por ámbito geográfico y actividad económica y la formación en las empresas a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. También se podrá obtener información de las asociaciones empresariales del sector y cualquier otra fuente de información que a criterio del técnico especializado pueda resultar de interés.

Organizar la información obtenida para determinar el perfil de las empresas a contactar.
Seleccionar las empresas a contactar.

Recabar del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) toda la información posible de las empresas a contactar relativa a las contrataciones que ha realizado la empresa y analizar las modalidades de contratación y su duración.

Consultar la información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, actividad económica y demás datos administrativos relevantes.

Consultar la información que la empresa ofrece sobre sí misma en Internet, redes sociales, y otros soportes.

Comprobar que las empresas seleccionadas están dadas de alta en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo. En caso contrario se dará de alta en el Sistema.

• Planificación de la actividad:

Definir si va a ser individual (personalizada) o grupal. En caso de ser grupal, el número de empresas a los que se les va a dar la actividad.

Definir si la actividad va a ser presencial, por medios telemáticos o mixta. Si va a ser presencial, cuál va a ser el lugar de impartición.

Establecer las fechas previstas de inicio de la actividad y horario de la actividad.

Elaborar el contenido de la actividad. Actuaciones especiales ante la implantación de nuevas empresas con un paquete de servicios ajustado a sus necesidades que el Servicio Público de Empleo va a ofrecer.

Preparar la documentación necesaria.

Preparar el guion para la entrevista y/o la visita a la empresa.

Localizar y contactar con la persona responsable en la empresa en relación con la actividad. El contacto con el responsable podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

Ofrecer al responsable de la empresa la actividad, explicando en qué consiste y la planificación completa así como los datos del técnico responsable del SPE en relación con la actividad.

- Anotar en el SISPE el resultado del ofrecimiento realizado para cada una de las empresas a las que se les ha hecho el ofrecimiento.

- Actividad para las personas trabajadoras:

- Actividades previas:

Realizar una preselección de candidatos para la actividad a través de las herramientas de gestión.

Seleccionar a los candidatos a contactar.

- Planificación de la actividad:

Definir si va a ser individual (personalizada) o grupal. En caso de ser grupal, el número de personas a las que se les va a dar la actividad.

Definir si la actividad va a ser presencial, por medios telemáticos o mixta. Si va a ser presencial, cuál va a ser el lugar de impartición.

Establecer las fechas previstas de inicio de la actividad y horario de la actividad.

Elaborar el contenido de la actividad.

Preparar la documentación necesaria.

Preparar el guion para la entrevista.

Contactar con la persona. El contacto podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

Ofrecer a la persona la actividad, explicando en qué consiste y la planificación completa así como los datos del técnico responsable del SPE en relación con la actividad.

- Anotar en el SISPE el resultado del ofrecimiento realizado para cada una de las personas a las que se les ha hecho.

7. Desarrollo de la actividad.

- Informar a los usuarios (empresas y trabajadores) sobre las características de los contratos de trabajo previstos en la legislación laboral y sobre las medidas de fomento de la contratación a través de bonificaciones y reducciones de las cotizaciones a la Seguridad Social, de incentivos fiscales cuando se contraten a determinados colectivos desfavorecidos.

- Ayudar a las empresas a identificar la modalidad de contratación más acorde a las características de la empresa o al puesto de trabajo que se desee cubrir.

- Ofrecer a la empresa, si procede, otras actividades de la Cartera Común de Servicios, entre otros la gestión de las ofertas de empleo y su casación, la prospección e identificación de ofertas de empleo potenciales y de necesidades de personal y la información sobre la existencia del Portal Único de Empleo previsto en el artículo 13.b).2.º del texto refundido de la Ley de Empleo, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre.

- Ofrecer a los trabajadores, si procede, otras actividades de la Cartera Común de servicios que permitan mejorar su posicionamiento en el mercado laboral.

- Realizar las actuaciones de seguimiento que sean precisas.

- Solicitar a la empresa la cumplimentación del cuestionario de satisfacción.

- Reflejar en el SISPE toda la actividad de información y asesoramiento realizada con la empresa o con los trabajadores.

8. Documentación de soporte.
- Guías y técnicas específicas para la prestación/realización del servicio.
 - Directorio de recursos.
 - Tarjetas de visita.
 - Modelos de cartas de presentación.
 - Ficha de datos previos.
 - Información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, Actividad Económica y demás datos administrativos relevantes.
 - Informes, estudios de mercado de trabajo, fichas de ocupaciones con mejores perspectivas de empleo, estudios de ofertas de empleo y contrataciones, afiliaciones a la seguridad social por ámbito geográfico y actividad económica y la formación en las empresas a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, información de las asociaciones empresariales del sector....
 - Guion de la visita/entrevista.
 - Informe de la visita o contacto realizado.
 - Historiales de las personas usuarias.
 - Datos de otras ofertas y contrataciones realizadas por la empresa.
 - Material divulgativo.
 - Direcciones a Portales Web de interés.
 - Publicaciones oficiales de convocatorias de interés.
 - Normativa de subvenciones y bonificaciones a la contratación.
 - Normativa de modalidades de contratación.
 - Normativa de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
 - Otra normativa reguladora aplicable.
 - Cuestionarios de satisfacción.

9. Criterios de calidad.
- Proporcionar apoyo institucional.
 - Crear y mantener relaciones de cooperación con las empresas.
 - Ofrecer un modelo de atención centrado en la empresa al que se ha de fidelizar.
 - Planificar previamente la actividad a desarrollar.
 - Simplificación documental.
 - Utilizar medios telemáticos siempre que sea posible.
 - Establecer relaciones de colaboración con otras entidades.
 - Disponer de guías y técnicas específicas para la actividad. Grado de satisfacción de los usuarios.
 - Utilizar recursos específicos para identificar las carencias de información de los usuarios.
 - Poner a disposición de los usuarios, si procede, otras actividades de la Cartera Común de Servicios.

10. Requisitos de información.

La información completa se registrará en el SISPE.
Verificar que se cumplen los requisitos de acceso en el sistema de información y registro.

- Datos de la actividad:
 - Fecha de registro de la actividad (fecha de entrada).
 - Identificación y codificación de la actividad.
 - Forma de prestación de la actividad: individual o colectiva (grupal).
 - Modalidad de la prestación: presencial, no presencial o mixta.
 - Fecha del ofrecimiento de la actividad.
 - Resultado del ofrecimiento de la actividad: aceptación o rechazo.

- Causa del rechazo.
 - Fecha de inicio de la actividad.
 - Fecha de fin de la actividad.
 - Resultado de la actividad.
 - Actuaciones de seguimiento.
 - Grado de satisfacción de los usuarios por la actividad recibida.
- Datos de derivaciones a otras actividades (requerimientos de actividades):
- Identificación y codificación de la nueva actividad requerida.
 - Fecha del nuevo requerimiento.
- Datos del proveedor de la actividad:
- Datos identificativos del proveedor de la actividad (SPE, Entidad Colaboradora).
 - Tipo de entidad colaboradora.
 - Datos identificativos del técnico responsable de la actividad.
 - Fechas de los contactos y/o visitas realizados por los técnicos.
- Datos de la empresa usuaria:
- Datos identificativos de la empresa.
 - Datos identificativos de la persona de contacto en la empresa: nombre y apellido, datos de contacto.
- Datos de la persona usuaria:
- Datos identificativos de la persona.
11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.
- Seguimiento:
- Entre otros:
- N.º de empresas atendidas respecto al n.º de empresas visitadas.
- Evaluación:
- Entre otros:
- Grado de satisfacción de los usuarios.
 - N.º de demandantes y solicitantes de servicios atendidos respecto del n.º de demandantes y solicitantes de servicios.

*Comunicación de la contratación laboral y de las altas, períodos de actividad
y certificados de empresa*

Descripción.

Comprenderá todas las actuaciones para facilitar a las empresas la comunicación de la contratación laboral y sus trámites legales complementarios.

1. Usuarios.

- Empresas, independientemente de su forma jurídica, que en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.
- Empresas y profesionales colegiados que en el ejercicio de su actividad profesional realicen las comunicaciones y ostenten la representación de las empresas en cuyo nombre actúen (art. 3.2 Orden TAS/770/2003, de 14 de marzo).

2. Requisitos de acceso.

Empresas públicas o privadas ofertantes de empleo o solicitantes de servicios, independientemente de su forma jurídica y de su tamaño (personas físicas, sociedades, comunidades...), con capacidad para contratar.

El acceso a este servicio podrá ser solicitado:

- A instancias de la empresa.
- A instancias del Servicio Público de Empleo.

Para las comunicaciones telemáticas, se deberá contar con la correspondiente autorización, bien como empresa que actúa en nombre propio, bien como empresa o colegiado profesional que actúa en nombre de terceros.

La autorización para la comunicación telemática de la contratación laboral se concede por los Servicios Públicos de Empleo (en adelante SPE) de las CCAA o por el Servicio Público de Empleo Estatal en el caso de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

La autorización para la comunicación telemática de las altas, períodos de actividad y certificados de empresa se concede por el Servicio Público de Empleo Estatal.

3. Modalidad de prestación.

La modalidad de la prestación podrá ser:

- Presencial.
- No presencial: medios técnicos o tecnológicos no presenciales dispuestos a tal efecto.
- Mixta.

La forma de la prestación de la actividad será:

- Individual: visita, entrevista...
- Colectiva o grupal: reuniones, charlas, ferias de empleo...

Las actuaciones de Comunicación de la contratación laboral a través de internet se harán con carácter general por medios telemáticos, a través de la aplicación para la comunicación de la contratación laboral a través de internet (CONTRATA) o de otras aplicaciones que pudieran desarrollarse que cumplan con lo establecido en la Orden TAS 770/2003, de 14 de marzo. La comunicación de la contratación laboral sólo se hará de forma presencial en casos excepcionales.

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo.
- Entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

Dentro de esta actividad existen 2 tipos de actuaciones para facilitar a las empresas la comunicación de la contratación laboral y sus trámites legales complementarios:

– Actuaciones de información:

Actuaciones de información sobre las obligaciones legales en relación con la contratación y sobre la existencia de medios telemáticos que permiten cumplir dichas obligaciones.

La detección de las necesidades de las empresas puede deberse a que el propio usuario ha demostrado su interés en participar en esta actividad, o bien porque a criterio del técnico puede precisarla.

• Actuaciones preparatorias:

Seleccionar empresas que no hayan solicitado autorización para realizar la comunicación laboral a través de internet.

Comprobar que las empresas seleccionadas están dadas de alta en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo. En caso contrario, se dará de alta en el Sistema.

- Planificación de la actividad:

Definir si va a ser individual (personalizada) o grupal. En caso de ser grupal, el número de empresas a las que se les va a dar la actividad.

Definir si la actividad va a ser presencial, por medios telemáticos o mixta. Si va a ser presencial, cuál va a ser el lugar de impartición.

Fechas previstas de inicio de la actividad y horario de la actividad.

Contenido de la actividad.

Documentación necesaria.

Preparar el guion para la entrevista y/o la visita a la empresa.

Localizar y contactar con la persona responsable en la empresa en relación con la actividad. El contacto con el responsable podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

Ofrecer al responsable de la empresa la actividad, explicando en qué consiste y la planificación completa así como los datos del técnico responsable del SPE en relación con la actividad.

- Anotar en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) el resultado del ofrecimiento realizado para cada una de las empresas a las que se les ha hecho el ofrecimiento.

- Actuaciones en relación con la comunicación de la contratación laboral a través de internet:

Actuaciones en relación con la solicitud de autorización para el uso de la aplicación telemática de comunicación de la contratación laboral.

- Comprobar periódicamente las solicitudes de autorización para el uso de la aplicación telemática de comunicación de la contratación.

7. Desarrollo de la actividad.

- Actuaciones de información:

- Contactar con la persona responsable de la empresa al objeto de informarle de la actividad que desarrolla el SPE.

- Informar de la obligación de comunicar a los SPE el contenido de la contratación laboral y de las copias básicas en el plazo máximo de los 10 días siguientes al inicio de la relación laboral.

- Informar de la existencia de la aplicación de comunicación de la contratación laboral a través de internet que permite a las empresas que actúan en nombre propio y a las empresas y profesionales colegiados que actúen en representación de terceros, comunicar el contenido de la contratación laboral a los Servicios Públicos de Empleo desde su propio despacho o sede profesional.

Se pueden comunicar los datos de contratos, copias básicas, prórrogas, llamamientos de fijos discontinuos y pactos de horas complementarias, y puede hacerse a través de distintas opciones: a través de la comunicación de datos, a través del envío de ficheros XML o a través de Servicios Web.

- Informar de los requisitos que deben cumplir para el uso de la aplicación telemática de comunicación de la contratación.

- Informar de la existencia de la aplicación CERTIFICA que permite el envío a través de Internet de las altas, períodos de actividad y certificados de empresa.

- Ofrecer, si procede, otras actividades de la Cartera de Servicios.
- Reflejar el resultado de la visita/contacto realizada.
- Realizar las actuaciones de seguimiento que sean precisas.

- Solicitar a la empresa la cumplimentación del cuestionario de satisfacción.
- Reflejar en el SISPE toda actividad de información realizada con la empresa.
- Actuaciones en relación con la comunicación de la contratación laboral a través de internet:
 - Autorizar para el uso de la Aplicación de Comunicación de la Contratación Laboral a través de Internet (CONTRAT@) u otros programas equivalentes.
 - Los Servicios Públicos de Empleo procederán a resolver las solicitudes de autorización y notificarlas en el plazo máximo de quince días.
 - Las empresas y colegiados profesionales que vayan a utilizar esta aplicación deberán solicitar a los Servicios Públicos de Empleo una autorización de uso de la misma.
 - El trámite de solicitud finaliza con la presentación ante el Servicio Público de Empleo al que se solicita la autorización, en el plazo de los treinta días siguientes a la cumplimentación y confirmación telemática así como la documentación requerida.
 - El Servicio Público de Empleo procederá a resolver la solicitud y notificarla en el plazo de los quince días siguientes a la recepción de aquélla.
 - La concesión de dicha autorización será comunicada por el Servicio Público de Empleo a la dirección de correo electrónico que haya indicado el usuario.
 - Registrar en el SISPE por parte del SPE de la comunicación de la contratación laboral cuando por causas excepcionales no se haya podido realizar por la empresa o profesional colegiado a través de internet.
 - Resolver las posibles incidencias en relación con la comunicación de la contratación laboral.
- 8. Documentación de soporte.
 - Guías y técnicas específicas para la prestación/realización del servicio.
 - Directorio de recursos.
 - Tarjetas de visita.
 - Modelos de cartas de presentación.
 - Ficha de datos previos.
 - Datos de otras ofertas y contrataciones realizadas por la empresa.
 - Información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, actividad económica y demás datos administrativos relevantes.
 - Guion de la visita/entrevista.
 - Informe de la visita o contacto realizado.
 - Modelos oficiales de contratos realizado por el SEPE, si es exigible y/o documento similar que refleje cualquier incidencia en el mismo (prórroga, modificación, etc.).
 - Guías específicas de uso de las Aplicaciones Telemáticas.
 - Clasificación de ocupaciones del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo.
 - Material divulgativo.
 - Direcciones a Portales Web de interés.
 - Publicaciones oficiales de convocatorias de interés.
 - Normativa de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
 - Normativa de subvenciones y bonificaciones a la contratación.
 - Normativa reguladora aplicable en relación con el uso de aplicaciones telemáticas para la comunicación de la contratación laboral.
 - Normativa reguladora en relación con CERTIFICA.
 - Otra normativa reguladora aplicable.
 - Cuestionarios de satisfacción.
- 9. Criterios de calidad.
 - Proporcionar apoyo institucional.
 - Crear y mantener relaciones de cooperación con las empresas.

- Ofrecer un modelo de atención centrado en el cliente al que se ha de fidelizar.
- Planificar previamente la actividad a desarrollar.
- Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.
- Simplificación documental.
- Utilizar medios telemáticos siempre que sea posible.
- Establecer relaciones de colaboración con otras entidades.
- Disponer de guías y técnicas específicas.
- Utilizar recursos específicos para identificar las carencias de información de los usuarios.
 - Poner a disposición de los usuarios, si procede, otras actividades de la cartera de servicios.
 - Actualizar la aplicación de comunicación de la contratación laboral por medios telemáticos para adaptarse a la normativa vigente.
 - Mejorar los procesos de cobertura de puestos como consecuencia de la comunicación de la contratación laboral.

10. Requisitos de información.

La información completa se registrará en el SISPE.

Verificar que se cumplen los requisitos de acceso en el sistema de información y registro.

- Datos de la actividad:
 - Fecha de registro de la actividad (fecha de entrada).
 - Identificación y codificación de la actividad.
 - Forma de prestación de la actividad: individual o colectiva (grupal).
 - Modalidad de la prestación: presencial, no presencial o mixta.
 - Fecha del ofrecimiento de la actividad.
 - Resultado del ofrecimiento de la actividad: aceptación o rechazo.

 - Causa del rechazo.

 - Fecha de inicio de la actividad.
 - Fecha de fin de la actividad.
 - Resultado de la actividad: finaliza positiva o negativamente o abandona por colocación u otras causas.
 - Actuaciones de seguimiento.
 - Duración de la actividad (en horas).
 - Grado de satisfacción de los usuarios por la actividad recibida.
- Datos de derivaciones a otras actividades (requerimientos de actividades):
 - Identificación y codificación de la nueva actividad requerida.
 - Fecha del nuevo requerimiento.
- Datos del proveedor de la actividad:
 - Datos identificativos del proveedor de la actividad (SPE, Entidad Colaboradora).
 - Tipo de entidad colaboradora.
 - Datos identificativos del técnico responsable de la actividad.
 - Fechas de los contactos y/o visitas realizados por los técnicos.
- Datos de la comunicación del contenido de la contratación laboral:
 - Para la comunicación de la contratación laboral a través de Internet se deberá disponer de los datos identificados en el Real Decreto 1424/2002, de 27 de diciembre, por el que se regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios Públicos de Empleo, y el uso de los medios telemáticos en relación con aquélla,

desarrollado por la Orden TAS/770/2003, de 14 de marzo, a su vez modificada por la Orden ESS/1727/2013, de 17 de septiembre, en la normativa que las modifiquen o sustituyan.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Seguimiento:

Entre otros:

- N.º de empresas contactadas respecto al n.º de empresas.
- N.º de empresas visitadas respecto al n.º de empresas contactadas.

– Evaluación:

Entre otros:

- Grado de satisfacción del empresario o colegiado profesional.
- N.º de contratos comunicados por Contrat@ u otro sistema telemático respecto del n.º de contratos comunicados.

Apoyo a procesos de recolocación

Descripción.

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.

1. Usuarios.

Empresas solicitantes de servicios, independientemente de su forma jurídica.

2. Requisitos de acceso.

Empresas públicas o privadas solicitantes de servicios, independientemente de su forma jurídica y de su tamaño (personas físicas, sociedades, comunidades...), con capacidad para contratar.

El acceso a esta actividad será:

- A instancias de la empresa.
- A instancias del Servicio Público de Empleo.

3. Modalidad de prestación.

La modalidad de la prestación podrá ser:

- Presencial.
- Mixta.

La forma de la prestación de la actividad será:

- Individual: entrevista.
- Colectiva o grupal: reuniones, charlas, ferias de empleo....
- Ambas: algunas actuaciones que conforman la actividad puede ser colectiva (sesiones informativas) y otras obligatoriamente serán individuales.

4. Proveedores del servicio.

- Servicios Públicos de Empleo.
- Entidades colaboradoras habilitadas para la actividad (empresas de recolocación autorizadas).

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la

actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Actuaciones con la empresa:

• Actividades previas:

Seleccionar empresas que estén incursoas en un procedimiento de despido colectivo.

Comprobar que las empresas seleccionadas están dadas de alta en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo. En caso contrario, se dará de alta en el Sistema.

• Planificación de la actividad:

Establecer las fechas previstas de inicio de la actividad y horario de la actividad.

Preparar la documentación necesaria.

Preparar el guion para la entrevista y/o la visita a la empresa.

Localizar y contactar con la persona responsable en la empresa en relación con la actividad. El contacto con el responsable podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

Explicar al responsable de la empresa en qué consiste la actividad y la planificación completa.

Informar de los datos del técnico responsable del SPE en relación con la actividad.

• Anotar en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) el resultado del ofrecimiento realizado a la empresa que está incursoa en un procedimiento de despido colectivo.

– Actuaciones con los trabajadores:

• Actividades previas:

Identificar, en el momento de la inscripción como demandantes de empleo y servicios o solicitantes de servicios, a los trabajadores procedentes o incursoas en un procedimiento de un despido colectivo.

Anotar en su historial que requiere de esta actividad de recolocación.

Obtener toda la información precisa del expediente de regulación de empleo del que proceden los trabajadores afectados, contactando con la empresa tantas veces como sea preciso, al objeto de que faciliten toda la información que se necesite.

• Planificación de la actividad:

Definir qué acciones van a ser individuales (personalizadas) y cuales grupales. En caso de acciones grupales, establecer el número de personas a las que se les va a dar la actividad.

Definir si la actividad va a ser presencial, por medios telemáticos o mixta. Si va a ser presencial, cuál va a ser el lugar de impartición.

Fechas previstas de inicio de la actividad y horario de la actividad.

Duración de la actividad, que será la que acuerden los SPE con la empresa o lo que haya establecido reglamentariamente.

Contenido de la actividad.

Documentación necesaria.

Preparar el guión para la entrevista.

Contactar con la persona. El contacto podrá realizarse por teléfono, correo postal, correo electrónico, u otros medios.

Ofrecer a la persona la actividad, explicando en qué consiste y la planificación completa del Plan de Recolocación, así como los datos del técnico responsable del SPE en relación con la actividad.

• Anotar en el SISPE el resultado del ofrecimiento realizado para cada una de las personas a las que se les ha hecho el ofrecimiento.

7. Desarrollo de la actividad.

– Actuaciones con la empresa:

- Obtener de la empresa toda la información posible referente al perfil profesional de los trabajadores afectados por el ERE.
- Elaborar el Plan de Recolocación por técnicos especializados, que serán los responsables de su ejecución. Dicho Plan deberá que contener las siguientes medidas:

De orientación profesional destinadas a definir el perfil profesional de los trabajadores para la cobertura de puestos de trabajo en las posibles empresas destinatarias de la recolocación.

De formación profesional para dar o mejorar una cualificación profesional que mejore la capacidad de inserción de los trabajadores, adquiriendo nuevas competencias profesionales.

De atención personalizada destinadas al asesoramiento de los trabajadores respecto de todos los aspectos relacionados con su recolocación, en especial, respecto de la búsqueda activa de empleo por parte de los mismos.

De intermediación consistentes en la puesta en contacto de las ofertas de trabajo existentes en otras empresas con los trabajadores afectados por el despido colectivo.

Además, el Plan recogerá la duración prevista y el número de trabajadores afectados.

- Solicitar a la empresa la cumplimentación del cuestionario de satisfacción.
- Elaborar un informe final con las actuaciones y el resultado del Plan de Recolocación.
- Reflejar en el SISPE toda la actividad de elaboración del Plan de Recolocación para la empresa.

– Actuaciones con los trabajadores:

- Informar sobre el Plan de Recolocación a los trabajadores. Esta sesión informativa podrá ser individual o colectiva. Se explicará completo en qué consiste el Plan de Recolocación que se presenta.
- Realizar un diagnóstico individualizado y elaborar el perfil profesional con el objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación familiar y las posibles oportunidades profesionales.
- Diseñar un itinerario individual y personalizado de empleo, por parte del técnico profesional o tutor, que incorporará:

La identificación de sus alternativas profesionales de acuerdo con su perfil profesional.

Un itinerario formativo, si procede, que permitan la mejora de sus competencias y cualificación profesional.

Actuaciones de búsqueda de empleo que de acuerdo a su perfil, está obligado a realizar.

Compromiso de participación en las actividades del itinerario, a través de un Acuerdo Personal de Empleo.

• Asesorar y prestar ayuda técnica para la definición de su currículum y para la aplicación técnica para la búsqueda activa de empleo, actividad ésta que podrá ser individual o grupal, pero que deberá estar adaptada a los diferentes perfiles profesionales de los demandantes atendidos. Se incidirá especialmente en la adquisición de competencias a través de métodos reactivos y proactivos de búsqueda de empleo.

• Prospeccionar empresas al objeto de captar puestos de trabajo adecuados al perfil de los demandantes afectados.

• Informar de forma personalizada sobre ofertas de empleo disponibles adecuadas a su perfil profesional, con independencia de la ubicación del puesto de trabajo y/o del ámbito territorial de gestión de las ofertas de empleo y enviarlo a las ofertas de empleo de

empleo gestionadas por los SPE en las que haya salido como candidato por ser adecuado al puesto ofertado.

- Realizar el seguimiento del resultado de los envíos a ofertas de empleo para conocer el resultado.
- En caso de haber sido rechazado, hay que conocer la causa del rechazo pues en función de la causa puede precisar la revisión de su itinerario.
- En caso de ser aceptado para el puesto de trabajo, se podrá elaborar un Plan de Adaptación al nuevo puesto de trabajo, previo a su incorporación.
- Realizar el acompañamiento personalizado en el itinerario, por parte del tutor, supervisando su cumplimiento, así como la revisión y actualización del itinerario conforme al cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Solicitar al trabajador la cumplimentación del cuestionario de satisfacción.
- Reflejar en el SISPE toda la actividad de información y asesoramiento realizada con los trabajadores.

Para la realización de todas estas actividades, se estará a lo establecido en cada uno de los protocolos.

8. Documentación de soporte.

- Guías y técnicas específicas para la prestación/realización de la actividad.
- Directorio de recursos.
- Tarjetas de visita.
- Modelos de cartas de presentación.
- Información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, Actividad Económica y demás datos administrativos relevantes.
- Ficha datos previos.
- Datos de otras ofertas y contrataciones realizadas por la empresa.
- Información administrativa disponible de la empresa: tipo de empresa, número de trabajadores, ámbito de implantación, Actividad Económica y demás datos administrativos relevantes.
- Guión de la visita/entrevista.
- Informe de la visita o contacto realizado.
- Plan de Acción Social.
- Plan de Acompañamiento.
- Plan de Recolocación.
- Acuerdo personalizado de Empleo.
- Informe final del Proceso de Recolocación.
- Guías y técnicas específicas de búsqueda de empleo.
- Material divulgativo.
- Direcciones a Portales Web de interés.
- Normativa de modalidades de contratación.
- Normativa de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Otra normativa reguladora aplicable.
- Cuestionarios de satisfacción.

9. Criterios de calidad.

- Crear y mantener relaciones de cooperación con las empresas al objeto de captar puestos de trabajo para los trabajadores.
- Planificar previamente la actividad a desarrollar.
- Grado de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido.
- Simplificación documental.
- Utilizar medios telemáticos siempre que sea posible.
- Establecer relaciones de colaboración con otras entidades.
- Disponer de guías y técnicas específicas para la actividad.

- Grado de satisfacción de los usuarios.
- Utilizar recursos específicos para identificar las carencias de información de los usuarios.
 - Disponer de técnicos expertos y de referencia en orientación laboral (diagnosis persona) y en intermediación laboral (diagnosis puesto de trabajo).
 - Disponer de recursos específicos para identificar la adecuación de los candidatos al puesto de trabajo en función de sus competencias profesionales.
 - Incrementar la ocupabilidad de los trabajadores afectados por un despido colectivo.
 - Incrementar las oportunidades de empleo y la puesta a disposición de los trabajadores.
 - Poner a disposición de los usuarios, si procede, otras actividades de la cartera de servicios.
 - Contar, si procede, con un Plan de Adaptación al nuevo puesto de trabajo.
 - Elaborar al final de la actividad, un Informe final del Proceso de Recolocación.

10. Requisitos de información.

La información completa se registrará en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE).

Verificar que se cumplen los requisitos de acceso en el sistema de información y registro.

- Datos de la actividad:
 - Fecha de registro de la actividad (fecha de entrada).
 - Identificación y codificación de la actividad.
 - Forma de prestación de la actividad: individual o colectiva (grupal) o ambas.
 - Modalidad de la prestación: presencial, no presencial o mixta. Fecha del ofrecimiento de la actividad.
 - Resultado del ofrecimiento de la actividad: aceptación o rechazo.
 - Causa del rechazo.
 - Fecha de inicio de la actividad.
 - Fecha de fin de la actividad.
 - Resultado de la actividad.
 - Actuaciones de seguimiento.
 - Duración de la actividad (en horas).
 - Grado de satisfacción de los usuarios por la actividad recibida.
- Datos de derivaciones a otras actividades (requerimientos de actividades):
 - Identificación y codificación de la nueva actividad requerida.
 - Fecha del nuevo requerimiento.
- Datos del proveedor de la actividad:
 - Datos identificativos del proveedor de la actividad (SPE, Entidad Colaboradora).
 - Tipo de entidad colaboradora.
 - Datos identificativos del técnico responsable de la actividad.
 - Fechas de los contactos y/o visitas realizados por los técnicos.
- Datos de la empresa usuaria:
 - Datos identificativos de la empresa.
 - Datos identificativos de la persona de contacto en la empresa: nombre y apellido, datos de contacto.
- Datos de la persona usuaria:
 - Datos identificativos de la persona.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Seguimiento:

Entre otros:

- N.º de demandantes procedentes de despido colectivo que iniciaron la actividad de recolocación y que han sido enviados a ofertas de empleo respecto al n.º de demandantes procedentes de despido colectivo que iniciaron la actividad de recolocación.
- N.º de demandantes procedentes de despido colectivo que se colocan durante la actividad de Recolocación respecto al n.º de demandantes procedentes de despido colectivo que han iniciado la actividad de recolocación.

– Evaluación:

Entre otros:

- N.º de demandantes procedentes de despido colectivo que iniciaron la actividad de recolocación y que se han colocado respecto al n.º de demandantes procedentes de despido colectivo que iniciaron la actividad de recolocación.
- Grado de satisfacción del usuario.

Protocolos del Servicio de Formación y Cualificación para el Empleo

Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios

Descripción.

Comprenderá la programación y gestión 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.

La programación deberá prever una formación suficiente para facilitar a los usuarios la adquisición de competencias profesionales en función del itinerario personalizado para el empleo, de las necesidades de formación identificadas y de la cobertura de las competencias clave y de las competencias transversales para el empleo.

La oferta de formación se recogerá en los términos previstos para las especialidades formativas en la normativa reguladora de formación profesional para el empleo e incluirá la oferta de formación formal referida al Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad.

1. Usuarios.

- Personas trabajadoras ocupadas y desempleadas.
- Empresas.

2. Requisitos de acceso.

- Tanto para las personas como para las empresas, cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de aplicación.
- En función del tipo de iniciativa y tipología de programas se podrán especificar determinados criterios y prioridades, como pertenecer a determinados colectivos.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial.
- Telemática.
- Otros medios técnicos o tecnológicos no presenciales.

4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo (en adelante SPE), con la participación de los agentes sociales y en su caso de las empresas, y en colaboración con las entidades de formación públicas o privadas, acreditadas y/o inscritas en los registros correspondientes.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los SPE, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

- Recursos tecnológicos.

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2), se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Puesta a punto de los dispositivos necesarios para la programación y gestión de la formación, considerando el sistema integrado de información y la gestión telemática de los procesos.

- Planificación de la formación teniendo en cuenta lo siguiente:

- Previsión de los instrumentos jurídicos a utilizar para la financiación de la formación.
- Análisis del escenario plurianual y del informe anual de prospección y detección de necesidades formativas.
- Diagnóstico de las necesidades formativas concretas de las personas trabajadoras y del sistema productivo:

Carácter sectorial, transversal, territorial y por colectivos.

Consideración de las necesidades formativas detectadas a través de:

Itinerarios personalizados para el empleo y ofertas de empleo.

Reconocimiento de competencias adquiridas por experiencia laboral y/o vías no formales de formación.

- Detección de necesidades no cubiertas por la formación programada por las empresas para la oferta formativa de trabajadores ocupados.
- Ocupaciones y sectores con mayores perspectivas de empleo.

– Aplicación de los resultados de las evaluaciones de periodos anteriores.

– Catálogo de Especialidades formativas, como referente para todas las ofertas formativas.

- Actualización permanente del Catálogo.

– Registros de entidades de formación, con las entidades inscritas y/o acreditadas en las especialidades correspondientes.

7. Desarrollo de la actividad.

1. Gestión de la formación programada por las empresas para sus trabajadores.

– A través del sistema telemático:

- Recepción de las comunicaciones telemáticas de inicio y finalización de la formación, realizadas por las empresas o las entidades organizadoras.
- Suministro a las empresas de los modelos de certificados de asistencia y diplomas acreditativos que han de emitir a los participantes considerando, respectivamente, si finalizan la formación o la superan con evaluación positiva.

– Control y seguimiento durante la realización de la formación, según lo especificado en la actividad «Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación».

– Aplicación de las bonificaciones en las cotizaciones a la Seguridad Social.

2. Programación y gestión de las ofertas formativas para trabajadores ocupados y desempleados.

– Realización de las programaciones de las ofertas formativas, con carácter anual o plurianual, y aprobación de las mismas:

- La programación ha de basarse en el diagnóstico previo de necesidades formativas y las ofertas han de estar referidas al Catálogo de Especialidades Formativas.
- Inclusión en las ofertas formativas de los siguientes tipos de programas:

Oferta formativa para trabajadores ocupados:

Programas de formación sectoriales.
Programas de formación transversales.
Programas de cualificación y reconocimiento profesional.

Oferta formativa para trabajadores desempleados:

Programas de formación para cubrir las necesidades detectadas por los SPE.
Programas específicos de formación, para personas con necesidades formativas especiales o con dificultades para su inserción o recualificación profesional.
Programas formativos con compromisos de contratación.

La oferta de desempleados puede incluir acciones formativas orientadas al fomento del autoempleo y de la economía social, así como prácticas profesionales no laborales en empresas.

– Aplicación de las distintas formas de financiación de la formación según lo establecido en la normativa:

- Gestión de convocatorias públicas para la concesión de subvenciones:

Garantía de los principios de publicidad, objetividad y libre concurrencia.
Publicación en las página web, una vez finalizado el proceso, de la relación de entidades beneficiarias con especificación del tipo o líneas del programa, la puntuación técnica y la financiación obtenidas.

- Gestión del cheque formación para trabajadores desempleados:

Selección de las entidades de formación acreditadas y/o inscritas para participar en la implantación del mismo, aplicando los principios anteriores.

- Asignación de recursos financieros destinados a centros propios.
- Concesión directa de subvenciones para becas y ayudas a los participantes.
- Gestión de las contrataciones públicas o de cualquier otra fórmula ajustada a derecho que se utilice.

– Gestión de la formación:

- Durante el proceso de selección de los participantes y de organización de la formación:

Gestión de las comunicaciones que realicen las entidades de formación relacionadas con la selección de participantes en las acciones formativas, así como de las solicitudes que, cuando proceda, puedan presentar las personas trabajadoras.

Propuesta a las entidades de formación, cuando proceda, de personas que reúnan los requisitos de acceso a la acción formativa y se ajusten a los criterios de prioridad marcados, considerando entre otros aspectos:

Las personas que tienen un itinerario personalizado para el empleo que incluya un itinerario formativo acorde con la acción formativa en correspondiente.

En formación vinculada a certificados de profesionalidad, las personas que hayan participado en el procedimiento de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas mediante experiencia laboral y tengan un plan de formación acorde con la citada acción formativa.

Realización, en su caso, de las comunicaciones a las personas preseleccionadas para la acción formativa.

Gestión de comunicaciones recibidas por las entidades de formación sobre las renuncias, no presentaciones o abandonos de las personas seleccionadas.

En formación vinculada a certificados de profesionalidad:

Gestión de la realización de pruebas de competencias clave para facilitar el acceso a la formación.

Resolución de autorizaciones que soliciten las entidades de formación relativas a requisitos de formadores, tutores-formadores, y módulo de formación práctica en centros de trabajo.

- Durante el desarrollo de la formación:

Recepción de las comunicaciones de inicio y de finalización de las acciones formativas, realizadas por las entidades de formación.

Control y seguimiento de la formación durante la realización de la misma, según lo especificado en la actividad «Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación».

- Al final de la formación:

Emisión de los diplomas acreditativos o certificaciones de asistencia.

En formación vinculada a certificados de profesionalidad: emisión de oficio de la certificación de los módulos superados.

Gestión de las solicitudes de expedición de los certificados de profesionalidad y acreditaciones parciales. Expedición y registro de los mismos.

3. Programación y gestión de otras iniciativas de formación profesional para el empleo:

- Permisos individuales de formación: aplicación del sistema de bonificaciones en las cotizaciones empresariales a la Seguridad Social según lo establecido en la normativa.

- Formación en alternancia con el empleo: gestión de convocatorias de concesión de subvenciones. Autorización de la actividad formativa de los contratos para la formación y el aprendizaje.

- Formación no financiada con fondos públicos desarrollada por centros y entidades de iniciativa privada destinada a la obtención de certificados de profesionalidad: resoluciones de autorización de las acciones formativas que soliciten.

- Formación de las personas en situación de privación de libertad: suscripción de los convenidos con las instituciones públicas correspondientes.

- Formación de los militares de tropa y marinería que mantienen una relación de carácter temporal con las Fuerzas Armadas: suscripción de los convenios con las instituciones públicas correspondientes.

- Formación de los empleados públicos: aplicación de los acuerdos de formación que se suscriban en el ámbito de las Administraciones Públicas.

En la gestión de la formación, se aplicará lo ya indicado para la realización de la formación en las ofertas de trabajadores ocupados y desempleados, adaptándolo a cada iniciativa.

4. Gestión informática de los datos correspondientes a la formación programada y ejecutada, relativa a las distintas iniciativas y programas, y considerando el sistema integrado de información.

5. Difusión y promoción del sistema de formación profesional para el empleo y de la programación de la formación a través de distintos medios.

6. Atención e información a los usuarios y entidades colaboradoras a través de distintos medios.

7. Gestión de quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

8. Elaboración de la normativa reguladora complementaria.

8. Documentación de soporte.

- Normativa reguladora de la formación profesional para el empleo.

- Documentación relativa a la planificación y programación de la formación. Escenario plurianual, Informe anual de prospección y detección de necesidades formativas.

- Catálogo de Especialidades Formativas.
- Instrumentos jurídicos utilizados para la programación y financiación de la formación.
- Mapa de la programación formativa correspondiente a cada momento.
- Registros de Entidades de formación.
- Bases de datos de formadores.
- Documentación y registros de competencias clave.
- Solicitudes de autorizaciones por las entidades de formación y resoluciones de las mismas.
- Documentos relativos a las certificaciones, acreditaciones y/o diplomas emitidos a los participantes.
- Registros de certificados de profesionalidad.
- Instrumentos y soportes utilizados en la gestión de la formación y en la actividad «Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación».
- Informes de seguimiento, control y evaluación de la calidad de la formación de periodos anteriores.
- Documentación relativa a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

9. Criterios de calidad.

- Pertinencia y eficacia de los mecanismos para la prospección y detección de necesidades formativas.
- Ajuste de la programación de la formación a las necesidades y prioridades formativas detectadas y alcance suficiente para dar una respuesta eficaz.
- Adecuación en la gestión derivada de los distintos instrumentos jurídicos para la financiación de la formación.
- Garantía de la capacidad técnica y de gestión necesaria para llevar a cabo una implantación de calidad de las distintas iniciativas de formación.
- Accesibilidad de los usuarios a la formación profesional para el empleo contemplándose diferentes tipos de medidas que la faciliten.
- Adecuación de las condiciones en las que se desarrolla la formación y de los resultados de la misma.
- Adecuación de los dispositivos informáticos y sistemas de información utilizados en la gestión de los procesos implicados en la programación y gestión de la formación.
- Adecuación y eficiencia de los medios e instrumentos que se utilizan para la difusión del sistema de formación profesional para el empleo, considerando el impacto esperado.
- Respuesta adecuada a las quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
- Satisfacción de los usuarios con la formación realizada.

10. Requisitos de información.

- Información relativa a los instrumentos jurídicos utilizados en la programación y financiación de la formación.
- Especialidades formativas del Catálogo.
- Información recogida en los Registros de entidades de formación.
- Datos sobre las acciones formativas programadas y ejecutadas correspondientes a cada una de las iniciativas, considerando la tipología de programas y fuente de financiación.
- Datos del perfil de los participantes en las acciones formativas. Identificación de los que tienen un itinerario personalizado para el empleo que incluya un itinerario formativo, así como de los que provienen del procedimiento para el reconocimiento de competencias adquiridas mediante experiencia laboral.
- Información relativa a las entidades de formación y empresas participantes.
- Información incluida en la base de datos de formadores. Datos del perfil de formadores y tutores-formadores; responsables y tutores de empresa participantes.
- Información relativa a competencias clave y registros de las mismas.

- Información correspondiente a las autorizaciones solicitadas por las entidades de formación y resoluciones de las mismas.
- Resultados de la formación. Certificaciones, acreditaciones y diplomas. Abandonos.
- Datos de los Registros de certificados de profesionalidad.
- Costes de la actividad de formación.
- Datos relativos a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
- Todos los datos recogidos en los requisitos de información de la actividad «Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación».

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- El seguimiento abarcará la totalidad de las iniciativas y modalidades de impartición de la formación, y se realizará mediante las actuaciones concretas que se indican en la actividad «Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación».
- La evaluación se ajustará a la metodología común que se establezca para evaluar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, considerando el análisis de los descriptores que se indican a continuación.

En el citado análisis se tendrán en cuenta los resultados totales (número y porcentaje) así como su distribución, según proceda en cada caso, por iniciativas y programas de formación, familias profesionales, áreas, especialidades, nivel de cualificación, formación formal/ no formal, itinerario completo/ parcial, modalidades de impartición, perfil de usuarios y/o tipología de entidades colaboradoras.

- Eficacia:

- Ajuste y adecuación de la formación a las necesidades detectadas:

Coherencia de la formación programada y desarrollada con las necesidades de competencias de las personas trabajadoras y del sistema productivo, considerando su carácter sectorial, transversal, territorial y por colectivos.

- Alcance e intensidad de la formación:

Acciones formativas programadas y desarrolladas.

Participantes en la formación y perfil de los mismos.

Promedio horas formación-participante.

Empresas que desarrollan formación programada para sus trabajadores y tipología de las mismas.

- Dispositivos y medidas para facilitar el acceso y participación en la formación:

Mejora de los procedimientos en la formación programada por las empresas, como la reducción de cargas burocráticas o la incorporación de pequeñas y medianas empresas.

Modalidades de impartición: acciones formativas y participantes en la modalidad presencial, teleformación y mixta.

Competencias clave: participantes que acceden a la formación formal mediante la demostración previa de dichas competencias.

Participantes que acceden a la formación formal provenientes del procedimiento para el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral.

Coordinación con el Servicio de Orientación Profesional: participantes en la formación que tienen un itinerario personalizado de inserción que incluye un itinerario formativo.

Becas y ayudas a los participantes. Agilidad en la gestión (tiempo medio entre la solicitud y la concesión).

- Promoción de determinadas iniciativas o programas que puedan ser prioritarios, como la formación vinculada a certificados de profesionalidad; la formación en alternancia con el empleo, asociada a los contratos para la formación y el aprendizaje; programas dirigidos a los colectivos con mayores dificultades de inserción laboral y/o las prácticas profesionales no laborales en las empresas, entre otros:

- Acciones prioritarias desarrolladas. Horas/participante.
- Participantes en dichas acciones formativas y perfil de los mismos.
- Centros o entidades de formación y/o empresas participantes y tipología de los mismos.

– Eficiencia:

- Capacidad técnica y de gestión para implantar con calidad la formación:

Entidades de formación participantes inscritas y/o acreditadas, según familia profesional, área, especialidad y modalidad de impartición (presencial y teleformación). Tipología de las mismas.

Formadores y tutores-formadores intervinientes. Perfil de los mismos. Cobertura que ofrecen para impartir las acciones formativas programadas. Ratio N.º formadores/ acción formativa/alumno. Acciones formativas destinadas a la formación de formadores y Centros de Referencia Nacional implicados.

Centros de trabajo que intervienen en la realización de prácticas profesionales no laborales, incluido el módulo de formación práctica en los certificados de profesionalidad. Cobertura que ofrecen a los participantes. Tutores de empresa y perfil de los mismos. Ratio n.º tutores/alumno.

Entidades de formaciones acreditadas y autorizadas que imparten, mediante iniciativa privada, acciones formativas vinculadas a certificados de profesionalidad.

Difusión del sistema de formación profesional para el empleo. Tipología de medios, costes de la difusión. Principales vías a través de las que los participantes conocen la existencia de las acciones formativas.

- Recursos económicos: coste de la formación considerando las distintas iniciativas y programas, así como las diferentes fuentes y formas de financiación.

– Calidad:

- Adecuación de las condiciones del desarrollo de la formación:

Requisitos de espacios, instalaciones, equipamientos, medios y material didáctico; acreditación de los requisitos exigidos a los formadores y tutores-formadores, y a los participantes de las acciones formativas.

Planificaciones y programaciones didácticas, actividades, métodos y medios de impartición; planificaciones de la evaluación, instrumentos y documentación de la misma.

Módulo FPCT: empresas intervinientes; momento de realización; programa formativo, actividades, seguimiento y evaluación de los participantes.

Instrumentos para optimizar la formación: tipología de los mismos. Difusión de buenas prácticas.

- Adecuación de los resultados de la formación:

Rendimiento del alumnado: participantes que superan la formación (evaluación positiva) y, en su caso, obtienen acreditaciones oficiales. Número total de alumnos que abandonan la formación identificando su causa.

Satisfacción del alumnado; empresas; formadores y tutores formadores; responsables y tutores de empresa para la realización del módulo FPCT.

– Impacto:

- En los usuarios:

Tasa de inserción de las personas desempleadas formadas, y en empleos relacionados con la formación realizada; personas ocupadas formadas que mantienen el empleo y/o tienen mayor probabilidad de promoción. Mejora en la competitividad de las empresas.

- En el propio servicio:

Incorporación de mejoras y actualizaciones en la programación y gestión de la formación profesional para el empleo derivadas del seguimiento y evaluación realizado.

Los indicadores que se utilicen para la evaluación guardarán coherencia con las previsiones de seguimiento y evaluación de la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente y de los Planes Anuales de Política de Empleo, así como con el Plan anual de evaluación de la calidad, impacto, eficacia y eficiencia del conjunto del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.

Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación

Descripción.

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 adelante SPE) en el ámbito de sus competencias según lo previsto por el reglamento regulador del sistema de formación profesional para el empleo. Asimismo, se promoverán los sistemas de certificación de la calidad.

1. Usuarios.

- Personas trabajadoras ocupadas y desempleadas participantes en las acciones formativas.
- Empresas.

2. Requisitos de acceso.

Participar en acciones de formación profesional para el empleo en cualquiera de las iniciativas de formación, tipologías de programas y modalidad de impartición.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial: realización por la Administración competente de visitas a los centros de formación y centros de trabajo. Si la formación se imparte en la modalidad de teleformación, las visitas se realizarán durante las sesiones presenciales (pruebas de evaluación final de carácter presencial y, en su caso, tutorías presenciales).
- Telemática: mediante aplicaciones informáticas, plataformas virtuales y servicios web en los que residan las bases de datos y permitan la comunicación con los usuarios.
- Otros medios técnicos o tecnológicos no presenciales, como las entrevistas telefónicas, con las garantías necesarias para dotarlas de seguridad jurídica.

4. Proveedores del servicio.

Los SPE, con la participación de los agentes sociales especialmente en la oferta formativa dirigida a los trabajadores ocupados, y con el apoyo, en su caso, de entidades externas especializadas e independientes que no supondrá en ningún caso la delegación de las potestades públicas.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los SPE, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad

de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2), se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Puesta a punto de los dispositivos necesarios para el control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación, considerando el sistema integrado de información y la gestión telemática de los procesos.

– Elaboración del Plan anual de seguimiento, considerando las orientaciones aprobadas en el Consejo General del Sistema Nacional de Empleo y las propuestas técnicas de los SPE.

– Organización de las actuaciones necesarias para ejecutar el citado Plan, considerando los siguientes aspectos:

- Identificación de las acciones formativas que serán objeto de control y seguimiento.
- Identificación de los recursos humanos implicados y elaboración del calendario de las actuaciones.

- Realización de actividades previas según sea la modalidad de control y seguimiento que se vaya a utilizar:

Visitas a los centros: previsión del número de visitas y fechas de las mismas; documentación necesaria; comprobación de las condiciones de impartición comunicadas por los mismos.

Seguimiento telefónico: selección del alumnado, formadores y tutores a contactar. Planificación de llamadas considerando el calendario de desarrollo de la acción formativa.

Utilización de medios telemáticos: verificación previa de contraseñas y permisos necesarios para el acceso a las URL de seguimiento Web y plataformas virtuales.

Análisis de necesidades de colaboración y apoyo para realizar el control, seguimiento y evaluación mediante asistencias técnicas y entidades externas especializadas e independientes.

7. Desarrollo de la actividad.

1. Control y seguimiento de las acciones formativas.

- Dirigido a la totalidad de las iniciativas y modalidades de impartición.
- Se tendrá en cuenta si las acciones formativas están o no vinculadas a certificados de profesionalidad.

1.1 Acciones formativas vinculadas a certificados de profesionalidad. Realización del control y seguimiento sobre la totalidad de las acciones formativas.

– Desde la comunicación de inicio hasta la finalización de la formación:

- Verificación de las comunicaciones de inicio de las acciones formativas tramitadas por las entidades de formación y de la documentación correspondiente.
- Gestión de otras comunicaciones de las entidades de formación realizadas una vez iniciada la formación, como las relacionadas con altas y bajas de los participantes.
- Realización de visitas «in situ» a los centros de formación:

Recopilación y valoración de evidencias físicas y testimonios de los distintos agentes intervinientes, considerando la adecuación de los siguientes aspectos:

Condiciones técnico-pedagógicas relativas a instalaciones, espacios, equipamientos, medios de prevención de riesgos, condiciones higiénicas, acústicas, de accesibilidad y habitabilidad. Recursos didácticos, medios técnicos y herramientas de aprendizaje utilizados.

Selección, requisitos de acceso y asistencia del alumnado.

Requisitos de formadores o tutores-formadores intervinientes.

Planificaciones y programaciones didácticas, planificación de la evaluación, instrumentos de evaluación y documentación de la misma.

Desarrollo de la formación, teniendo en cuenta las entrevistas con los responsables de formación de los centros, formadores y alumnos presentes en el momento de la visita.

Información al alumnado sobre sus derechos y deberes como participantes, financiación pública de la formación, becas y ayudas, y condiciones de asistencia.

Cumplimentación y firma, por el técnico de la Administración y el responsable del centro, del acta de la visita con los requerimientos realizados, en su caso, al centro para su subsanación en el plazo correspondiente.

- Seguimiento en la modalidad de teleformación:

Visitas «in situ» para las sesiones presenciales que se realicen durante la acción formativa (tutorías presenciales y pruebas de evaluación final de los módulos).

Seguimiento y control de carácter telemático a través del servicio web y de la plataforma virtual de formación, para verificar aspectos como su funcionalidad, herramientas de gestión, desarrollo pedagógico, trazabilidad del proceso de aprendizaje y evaluación, e informes de resultados obtenidos.

- Seguimiento telefónico o por otros medios, si procede, para verificar el desarrollo de la acción formativa.

- Seguimiento del módulo de formación práctica en centros de trabajo (en adelante módulo FPCT):

Realización de visitas in situ y/o seguimiento telefónico o por otros medios para verificar la aplicación del programa formativo, así como el seguimiento y evaluación de las actividades por los tutores.

- Obtención de las valoraciones y el nivel de satisfacción de los usuarios y agentes intervinientes: alumnado; empresas; formadores y tutores-formadores; responsables de empresa y tutores del módulo FPCT (aplicación de cuestionarios y/o entrevistas).

- Verificación de las comunicaciones de finalización de la formación que tramiten las entidades de formación.

- Actuaciones «ex post», una vez finalizada la ejecución de la acción formativa:

- Comprobaciones adicionales de la documentación que han de aportar las entidades de formación sobre la ejecución y resultados de la acción, y para la emisión de certificaciones de los módulos superados. Justificación de los costes de la formación.

1.2 Acciones formativas no vinculadas a certificados de profesionalidad.

- Realización del control y seguimiento sobre la muestra de acciones formativas seleccionadas, adaptando lo ya indicado para la formación vinculada a certificados de profesionalidad a cada iniciativa concreta y tipología de programa.

1.3 Gestión de los resultados del proceso de control y seguimiento así como de las repercusiones de los mismos:

- Constancia en las aplicaciones informáticas y mediante reflejo documental de todos los datos y resultados correspondientes a cada acción formativa.

- Comunicación a las entidades de formación de los resultados del control y seguimiento y, en su caso, de los requerimientos oportunos para las subsanaciones que tengan que realizarse.

- Comprobación de las bonificaciones aplicadas por las empresas en la iniciativa de formación correspondiente, de acuerdo con la distribución competencial establecida.

- Realización, cuando proceda, de las reclamaciones administrativas y del procedimiento de reintegro.

- Resolución de los casos de incumplimiento o infracción que no se hayan subsanado en el plazo previsto y en colaboración con la Unidad Especial de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

1.4 Coordinación con la Unidad Especial de Inspección de Trabajo y Seguridad Social:

- Tramitación de la información necesaria para el desarrollo anual del Programa de Inspección.

1.5 Sistematización de los resultados del Plan anual de seguimiento para su incorporación al informe anual, con los resultados agregados de los planes de seguimiento de las distintas Administraciones, y que será de pública difusión.

2. Evaluación de la formación.

2.1 Marco de referencia y procedimiento.

- Plan anual de evaluación de la calidad, impacto, eficacia y eficiencia del conjunto del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.

- Realización de una evaluación permanente por la Administración en la que se incluya:
 - Justificación de la puesta en marcha de la iniciativa de formación correspondiente (diagnóstico de necesidades).
 - Objetivos previos, específicos y cuantificables.
 - Sistema de indicadores transparente, cuantitativos y cualitativos, considerando la eficacia, calidad, eficiencia e impacto de la formación en términos de acceso, mantenimiento y mejora en el empleo.
 - Evaluación de la satisfacción de los usuarios.
 - Sistematización de las conclusiones y recomendaciones resultantes de la evaluación.

En la formación programada y gestionada por las empresas para sus propios trabajadores se realizará una evaluación de la iniciativa en su conjunto que se incorporará al citado Plan anual de evaluación.

- Realización, en su caso, de evaluaciones por entidades externas especializadas e independientes.
- Realización de las evaluaciones interadministrativas que se acuerden en la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.
- Publicación de los resultados de las evaluaciones realizadas.

2.2 Descriptores e indicadores para la evaluación de la formación.

- Serán los que se especifiquen en el procedimiento de seguimiento y evaluación de la actividad «Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios».

3. Difusión de los dispositivos y mecanismos de calidad del sistema de formación profesional para el empleo, y de los correspondientes al control, seguimiento y evaluación.
4. Gestión de quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
5. Elaboración de la normativa reguladora complementaria.

8. Documentación de soporte.

- Planes e informes anuales de seguimiento.
- Plan anual de evaluación de la calidad, impacto, eficacia y eficiencia del conjunto del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Documentación soporte de la actividad «Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios».
- Documentación que tienen que presentar las entidades de formación:

a) Formación vinculada a certificados de profesionalidad.

- En la comunicación de inicio de la acción formativa:
 - Acreditación de las entidades de formación.
 - Planificación didáctica de la acción formativa y programaciones didácticas de los módulos, según modelo establecido en la normativa.
 - Relación nominal de participantes, con la firma del responsable del centro. Requisito de acceso cumplido.
 - Relación nominal de formadores y tutores-formadores intervinientes. Acreditación documental de requisitos exigidos.
 - Planificación de la evaluación del aprendizaje del módulo, según modelo establecido en la normativa.
 - En el caso de que se realice el módulo FPCT: relación nominal de alumnos participantes y exentos; convenios o acuerdos previstos; programa formativo del módulo, según el modelo establecido en la normativa.
 - Póliza de seguro para la realización de la acción formativa y módulo FPCT.

- Durante el desarrollo de la formación y hasta final de la acción formativa:
 - Documentación justificativa que acredite el cumplimiento de los requisitos de acceso de cada participante.
 - Comunicación realizada, cuando proceda, a los SPE, o a las entidades colaboradoras de estos, para la selección del alumnado desempleado y respuesta a la misma.
 - Controles de asistencia del alumnado. Altas, bajas, motivos de abandono y fechas en las que se producen.
 - Documentación relativa a instalaciones, espacios, equipamientos, medios de prevención de riesgos, condiciones higiénicas, acústicas, de accesibilidad y habitabilidad.
 - Recursos didácticos, medios técnicos y herramientas de aprendizaje utilizados.
 - Actividades e instrumentos de evaluación y soportes para su corrección y puntuación.
 - Informes individualizados de evaluación, según modelo establecido en la normativa.
 - Acreditación documental del sistema de gestión de calidad implantado por la entidad de formación.
 - Módulo FPCT:

Justificantes de información a la Representación Legal de los Trabajadores de las empresas implicadas.

Organización de la acción formativa cuando el módulo se realice simultáneamente al resto de los módulos.

Documentación sobre seguimiento y evaluación del alumnado por los tutores.

- Actuaciones «ex post»:
 - Actas de evaluación firmadas; informes de evaluación individualizados; certificaciones de superación de módulos, incluido el módulo FPCT. Documentación relativa a la justificación del coste de la formación.
- b) Formación no vinculada a certificados de profesionalidad.
 - De toda la documentación anterior, adaptación y aplicación de la que corresponda según la iniciativa y tipología de programas.

– Soportes utilizados por los técnicos o gestores del control y seguimiento (hojas de registro, actas de la visita, guías de entrevistas, catálogo sobre incidencias y medidas correctoras).

– Cuestionarios para evaluar la satisfacción de los usuarios y agentes intervinientes con la formación (alumnado, formadores o tutores-formadores, empresas, responsables de la empresa, tutores de la empresa módulo FPCT).

– Cuestionarios para evaluar la satisfacción de los usuarios, gestores, y agentes intervinientes en la formación con la propia actividad de control, seguimiento y evaluación.

– Documentación relativa a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

9. Criterios de calidad.

– Fomento de la calidad de la formación y compromiso con la mejora continua.
– Enfoque integral y coordinado en la realización del control y seguimiento por las Administraciones competentes.

– Alcance, pertinencia y viabilidad de la planificación del control y seguimiento.

– Ajuste de las actuaciones de control y seguimiento a lo establecido en la planificación.

– Eficacia, fiabilidad y transparencia en la gestión del control y seguimiento.

– Coordinación adecuada con la Unidad Especial de Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

– Adecuación de las metodologías, instrumentos y criterios utilizados para la evaluación de la calidad de la formación en el marco establecido.

– Idoneidad de los dispositivos informáticos y sistemas de información utilizados en la gestión del control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación.

- Respuesta adecuada a las quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

- Satisfacción de los usuarios con el control, seguimiento y evaluación.

10. Requisitos de información.

- Todos los datos incluidos en los requisitos de información de la actividad «Formación profesional para el empleo acorde a las necesidades de los usuarios».

- Datos correspondientes a las acciones formativas objeto de control, seguimiento y evaluación, considerando las iniciativas y tipologías de programa; participantes (perfil, altas, bajas, abandonos); entidades de formación; empresas; formadores, tutores-formadores y tutores de empresa.

- Información incluida en la documentación soporte y en los instrumentos de valoración utilizados por los gestores y/o técnicos que realizan el control, seguimiento y evaluación, considerando las distintas modalidades del mismo.

- Datos de los cuestionarios para valorar la satisfacción con la formación de los usuarios y agentes intervinientes.

- Información sobre la inserción y promoción profesional de las personas formadas.

- Datos relativos al control de los fondos públicos utilizados en formación.

- Costes de la actividad de control, seguimiento y evaluación.

- Información incluida en los cuestionarios de satisfacción de los usuarios y agentes intervinientes con la propia actividad de control, seguimiento y evaluación.

- Datos relativos a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- El seguimiento abarcará la totalidad de las iniciativas y modalidades de impartición de la formación, y se realizará mediante las actuaciones concretas que se indican en la actividad «Control, seguimiento y evaluación de la calidad de la formación».

- La evaluación se ajustará a la metodología común que se establezca para evaluar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, considerando el análisis de los descriptores que se indican a continuación.

En el análisis de los mismos se tendrán en cuenta los resultados totales (número y porcentaje) así como su distribución, según proceda en cada caso, por iniciativas y programas de formación, familias profesionales, áreas, especialidades, nivel de cualificación, formación formal/ no formal, itinerario completo/ parcial, modalidades de impartición y de seguimiento, perfil de usuarios y/o tipología de entidades colaboradoras.

- Eficacia:

- Ajuste del control, seguimiento y evaluación (en adelante CSE) a la planificación previa:

Consonancia de las actuaciones realizadas y del alcance de las mismas con lo establecido en la citada planificación.

- Cobertura e intensidad del CSE:

Acciones formativas objeto de CSE y proporción que representan respecto al total de acciones ejecutadas.

Entidades de formación, empresas y centros de trabajo implicados en las acciones citadas. Tipología.

Alumnado participante en las citadas acciones y perfil del mismo.

Formadores, tutores-formadores y tutores de empresa, y perfil de los mismos.

- Acciones formativas según modalidad de seguimiento efectuada.

Visitas in situ realizadas. Promedio de acciones formativas verificadas durante la misma visita. Distribución según el momento del curso en el que se realiza la visita.

Seguimiento telemático. Momento de realización.

Seguimiento telefónico. Momento de realización y amplitud de la muestra entrevistada.

- Dispositivos y medidas para facilitar el CSE:

Grado de implantación del sistema telemático para comunicación y trámites con las entidades de formación, empresas, centros de trabajo y alumnado participante. Agilidad en las comunicaciones y tramitaciones.

- Eficiencia:

- Capacidad técnica y de gestión para realizar el CSE:

Gestores y técnicos intervinientes de la Administración. Proporción n.º gestores y/o técnicos/ acciones formativas objeto CSE. Sesiones formativas y horas destinadas a la actualización de los equipos de CSE.

Duraciones del control y seguimiento en cada acción formativa, según la modalidad.

Duración media (horas) de las visitas in situ. Duración media del seguimiento mediante teleformación.

Contrataciones de entidades externas especializadas para realizar el CSE. Acciones formativas cubiertas.

Difusión del CSE, considerando la tipología de medios utilizados y los costes de la difusión.

- Recursos económicos:

Coste del CSE según las distintas iniciativas y programas, y las diferentes fuentes y formas de financiación.

- Calidad:

- Adecuación de las condiciones en las que se desarrolla el CSE:

Adecuación del número y perfil de los gestores y/o técnicos implicados. Colaboración de las entidades.

Aplicación del protocolo de actuación en el control y seguimiento. Adecuación de las metodologías e instrumentos para la recogida de información (Hojas de registros, entrevistas, cuestionarios, entre otros).

- Adecuación de los resultados obtenidos con el CSE:

Entidades de formación con resultados positivos en el CSE. Comparación con el periodo anterior. Entidades que han tenido que subsanar alguna deficiencia. Tipología de las deficiencias detectadas.

- Valoración de la satisfacción de los usuarios y agentes intervinientes:

Entidades de formación, empresas, alumnado participante, formadores, tutores-formadores y tutores de empresas; gestores y técnicos de las Administraciones.

- Impacto:

- Actualización del Registro Estatal de Entidades de Formación incorporando la información relativa a la calidad y resultados de la formación impartida.

- Actualización del Registro Estatal de certificados de profesionalidad.

- Repercusiones de las infracciones y sanciones a las entidades de formación.

- Ajustes en los fondos destinados a la financiación.

- Incorporación de los resultados del CSE en la programación, gestión de la formación y en el propio CSE.

Los indicadores que se utilicen guardarán coherencia con las previsiones de seguimiento y evaluación de la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente y de los Planes Anuales de Política de Empleo.

Evaluación, reconocimiento y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral

Descripción.

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.

1. Usuarios.

– Personas ocupadas o desempleadas que tengan competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y/o vías no formales de formación pero que carezcan de una acreditación oficial de las mismas.

– Las empresas, organizaciones empresariales y sindicales podrán solicitar a los Servicios Públicos de Empleo (en adelante SPE) la realización de convocatorias específicas para dar respuesta tanto a las necesidades de determinadas empresas, sectores profesionales y productivos, como a las de colectivos con especiales dificultades de inserción y/o integración laboral.

2. Requisitos de acceso.

Las personas han de inscribirse en las convocatorias públicas de las administraciones competentes para el reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por la experiencia laboral y/o vías no formales de formación, y reunir los requisitos generales y específicos que se establezcan en las mismas para su admisión en el procedimiento, acordes con los niveles 1, 2 y 3 de las cualificaciones profesionales o unidades de competencia implicadas.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial.
- Telemática.
- Otros medios técnicos o tecnológicos no presenciales.

4. Proveedores del servicio.

Los SPE responsables del procedimiento, utilizando sus propios medios o suscribiendo acuerdos o convenios con otras administraciones, empresas o entidades públicas o privadas, para organizar el proceso o determinar las sedes donde realizar algunas de sus fases, y con la participación de los interlocutores sociales más representativos.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los SPE, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2), se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Puesta a punto de todos los dispositivos y soportes informáticos y telemáticos necesarios para la gestión del procedimiento, así como para su seguimiento y evaluación, considerando el sistema integrado de información.

– Análisis de las necesidades de acreditación de competencias profesionales identificando las cualificaciones profesionales/ Unidades de competencia (en adelante UC) prioritarias, así como los certificados de profesionalidad y títulos de formación profesional asociados. Estimación del número de plazas a contemplar en las convocatorias.

– Planificación de las convocatorias a realizar en función de las necesidades detectadas, considerando para cada convocatoria la previsión de:

- Posibles acuerdos o convenios con otras administraciones, empresas o entidades públicas o privadas, para organizar el proceso o determinar sedes donde desarrollarlo.
- Puntos de información y orientación. Orientadores.
- Sedes donde realizar el asesoramiento y la evaluación.
- Equipamientos, materiales, documentación de apoyo y documentos normalizados necesarios.

- Designación de asesores y comisiones de evaluación integradas por evaluadores habilitados. Personal técnico, administrativo y de servicios.
- Calendario de actuaciones.
- Estimación de costes, contemplando las tasas que, en su caso, tengan que abonar las personas candidatas.

– Establecimiento del Plan de calidad de todo el proceso.

7. Desarrollo de la actividad.

1. Elaboración y publicación de las convocatorias en los boletines oficiales.

– Especificación de los elementos mínimos que han de constar en la convocatoria:

- Cualificaciones/UC objeto de evaluación; certificados de profesionalidad profesional y/o títulos de formación profesional en los que están incluidas.
- Requisitos generales y, en su caso, específicos no académicos exigidos.
- Lugares o medios para formalizar las inscripciones, y los puntos específicos de información y orientación.
- Puntos específicos en los que se facilitará la información y orientación.
- Lugares en los que se desarrollará el procedimiento.
- Período de inscripción y plazos de las distintas fases.
- Procedimiento y plazos para presentar reclamaciones al resultado de la evaluación.
- N.º de plazas por cualificación/UC, cuando se limite el n.º de personas a evaluar.
- Criterios de admisión (baremación), cuando se limite el n.º de personas a evaluar.
- Tasas que, en su caso, se apliquen y supuestos de bonificación o exención.

2. Gestión de cada convocatoria aplicando el plan de calidad.

– Información y orientación presencial y/o telemática, con la intervención de orientadores:

- A todas las personas que lo soliciten se facilitará:

Información y orientación sobre la naturaleza y fases del procedimiento, el acceso al mismo, sus derechos y obligaciones, las acreditaciones oficiales que pueden obtener y los efectos de las mismas.

Cuestionarios de autoevaluación.

Apoyo, en su caso, para tramitar la inscripción en el procedimiento.

• A través de la plataforma virtual de información y orientación se proporcionará, además de lo ya indicado, información sobre las convocatorias y las ofertas de formación, así como herramientas para la elección de itinerarios formativos.

– Registro de las solicitudes de inscripción de las personas aspirantes:

• Según el modelo de solicitud establecido, acompañado del historial personal y/o formativo y de la documentación necesaria para justificar la competencia profesional.

– Selección de aspirantes mediante el análisis y valoración de las solicitudes registradas:

• Resolución de la convocatoria: publicación de la relación de aspirantes admitidos que iniciarán la fase de asesoramiento.

– Desarrollo de la fase de asesoramiento:

• Distribución de aspirantes entre asesores designados y sedes previstas. Ajuste del calendario de actuación.

- Realización del asesoramiento de cada aspirante, por el asesor correspondiente, de forma individual o colectiva; presencial y/o telemática:

Análisis de su historial profesional y formativo, ayudándole a autoevaluar su competencia, completar su historial o presentar evidencias que lo justifiquen.

Informe orientativo (no vinculante), elaborado y firmado por el asesor, sobre la conveniencia de que la persona candidata pase a la fase de evaluación y las competencias profesionales que tiene justificadas, indicando en su caso la formación complementaria que precisa.

Traslado del citado informe y de toda la documentación aportada a la comisión de evaluación correspondiente.

- Desarrollo de la fase de evaluación:

- Distribución de los aspirantes entre las comisiones de evaluación designadas y sedes previstas. Ajuste del calendario de actuación.

- Realización de la evaluación de la competencia profesional por los evaluadores integrados en la comisión de evaluación correspondiente:

Análisis y valoración del informe del asesor y de toda la documentación aportada por cada aspirante.

Planificación de la evaluación de cada aspirante incluyendo, al menos, los lugares y fechas previstos así como la selección de actividades y métodos de evaluación, según las características del mismo, la naturaleza de cada UC y lo establecido en la Guía de evidencias.

Evaluación de la competencia profesional conforme a la citada planificación y tomando como referente las realizaciones profesionales y los criterios de realización de cada una de las UC implicadas.

Registro de las evaluaciones y resultados en documentos normalizados. De cada actividad de evaluación quedará un registro firmado por el aspirante y el evaluador. El resultado de la evaluación de la competencia profesional se expresará en términos de demostrada o no demostrada.

Elaboración del acta de evaluación y de las propuestas de acreditación de los aspirantes que, junto con todo el expediente, se remitirán a la Administración.

Documentación del proceso de evaluación para el seguimiento, control y aseguramiento de la calidad.

Información al aspirante sobre los resultados de la evaluación así como sobre las oportunidades para completar la formación y obtener la acreditación completa.

Resolución de las reclamaciones que los aspirantes pudieran presentar a la comisión de evaluación.

- Custodia del expediente de todo el proceso, en el que se recogerán todos los registros y resultados producidos a lo largo del procedimiento.

- Desarrollo de la fase de acreditación y registro:

- Expedición y registro de las acreditaciones a quienes hayan superado el procedimiento de evaluación.

- Transferencia de las acreditaciones al Registro estatal del SEPE (nominal y por UC acreditadas).

- Envío de un Plan de formación a todos los aspirantes, con las posibilidades de formación para obtener las acreditaciones, el certificado de profesionalidad o el título de formación profesional correspondiente.

- Tramitación de los recursos de alzada que pudieran interponer las personas candidatas ante la Administración.

3. Habilitación de los asesores y evaluadores, y mantenimiento del registro de los mismos.

4. Gestión de la formación inicial y continua de los asesores y evaluadores.

5. Difusión, a través de distintos medios, del procedimiento de reconocimiento de las competencias adquiridas por experiencia laboral.

6. Suministro a la Administración General del Estado de la información y los datos necesarios para el seguimiento y evaluación del procedimiento en el conjunto del Estado que debe realizar la Comisión Interministerial establecida para el reconocimiento de competencias vía experiencia laboral.

7. Gestión de quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

8. Elaboración de la normativa reguladora complementaria.

8. Documentación de soporte.

– Normativa reguladora del reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral.

– Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad y Catálogo de Títulos de Formación Profesional.

– Registro de asesores y evaluadores habilitados.

– Instrumentos de apoyo: Manual de procedimiento (Guía de las personas candidatas; Guía del asesor y Guía del evaluador); Cuestionarios de autoevaluación y Guías de evidencia.

– Plataforma virtual de información y orientación sobre el procedimiento.

– Acuerdos o convenios establecidos para desarrollar las convocatorias.

– Convocatorias sobre el procedimiento publicadas en los boletines oficiales.

– Soportes para recoger la demanda de las personas de información y orientación.

– Modelo de solicitudes e historial profesional y/o formativo. Soportes para su valoración.

– Resolución de las convocatorias (listados de aspirantes excluidos, admitidos y en reserva).

– Calendarios de actuación para las distintas fases del procedimiento.

– Registros de las citas y entrevistas realizadas a los aspirantes en las distintas fases.

– Métodos e instrumentos utilizados en el asesoramiento. Informe del asesor.

– Planificación de la evaluación. Métodos e instrumentos de evaluación. Registro documental de las evaluaciones.

– Expediente de cada aspirante, con todos los registros y resultados producidos a lo largo del procedimiento.

– Actas de evaluación de la Comisión de evaluación y propuestas de acreditación.

– Acreditaciones de las unidades de competencia. Registro de las mismas.

– Planes de formación de las personas candidatas.

– Reclamaciones de los aspirantes, recursos y resoluciones de los mismos.

– Soportes para el seguimiento y evaluación del procedimiento por técnicos o gestores.

– Cuestionarios de satisfacción de usuarios, orientadores, asesores y evaluadores.

– Documentación relativa a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

9. Criterios de calidad.

– Pertinencia y eficacia de los mecanismos para determinar las necesidades de acreditación de competencias profesionales.

– Ajuste de la planificación de las convocatorias a las necesidades y prioridades de acreditación identificadas y a lo establecido en la normativa.

– Adecuación de la formalización de las convocatorias públicas y de los procesos de gestión implicados en la selección de personas candidatas.

– Garantía de capacidad técnica y de gestión para implantar con calidad el procedimiento de evaluación y acreditación de la competencia profesional.

– Accesibilidad de los usuarios al procedimiento contemplándose diferentes tipos de medidas para facilitarla.

- Cumplimiento de los principios y finalidades del procedimiento en sus distintas fases, y la adecuación de las condiciones de realización y resultados.
- Idoneidad de los medios utilizados para la difusión del procedimiento.
- Coordinación con el servicio de orientación profesional y con la actividad de formación profesional para el empleo.
- Idoneidad de los dispositivos informáticos y sistemas de información para la gestión, seguimiento y evaluación del procedimiento.
- Respuesta adecuada a las quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
- Satisfacción de los usuarios con el procedimiento.

10. Requisitos de información.

- Cualificaciones/UC del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales. Repertorio Nacional de Certificados de Profesionalidad) y Catálogo de Títulos de Formación Profesional.
- Datos de los registros de asesores y evaluadores habilitados.
- Cualificaciones/UC prioritarias y estimaciones de las necesidades de acreditación.
- Datos de la convocatoria: tipo de convocatoria (general o específica). Instrumento jurídico. Órgano gestor. Fecha de publicación. Todos los elementos o variables que han de constar en la publicación de la convocatoria.
- Información relativa a los acuerdos y convenios que, en su caso, se suscriban.
- Datos de las empresas: Nivel de participación en el procedimiento. Datos de identificación y tipología de empresas participantes.
- Información/ orientación en el marco de la convocatoria: perfil de orientadores y personas atendidas. Sedes y tipología de las mismas. Modalidades en la prestación del servicio.
- Perfil de las personas candidatas inscritas y admitidas en cada convocatoria.
- Datos identificativos de las personas trabajadoras participantes que utilizan el permiso individual de formación para participar en el procedimiento.
- Datos identificativos de las personas que participan en el procedimiento y tienen un itinerario personalizado para el empleo en el que se proponga dicha participación.
- Información relativa a las fases de asesoramiento y evaluación, por cualificación/UC:
 - Datos identificativos de aspirantes asesorados y evaluados. Sedes y tipología de las mismas. Modalidad del asesoramiento (presencial/ telemático; individual/ colectivo).
 - Duración de cada fase. Tiempo dedicado en cada una por candidato/cualificación/UC.
 - Perfil de asesores y evaluadores. Comisiones de evaluación por cualificación/UC y configuración de las mismas (sector formativo y productivo).
 - Tipología de métodos e instrumentos de asesoramiento y evaluación.
 - Resultados obtenidos por los aspirantes en cada fase (informe del asesor; registros de evaluación; actas de evaluación). Abandonos del procedimiento y motivo.
- Información incluida en el plan de formación de cada aspirante.
- Datos que configuran el expediente de cada aspirante, con todos los registros y resultados producidos a lo largo del procedimiento.
- Información incluida en el Registro de las acreditaciones de UC.
- Identificación de las personas que, una vez concluido el procedimiento, solicitan el certificado de profesionalidad. Fecha de solicitud y fecha de expedición.
- Datos identificativos de las personas que, tras participar en el procedimiento, acceden a la formación, según lo establecido en su Plan de formación.
- En coordinación con el Servicio de orientación profesional: datos identificativos de las personas que, al margen de una convocatoria concreta, solicitan información y orientación sobre el procedimiento.
- Información sobre las acciones de difusión del procedimiento, tipología de medios y coste.

– Datos sobre la formación o actualización de orientadores, asesores y evaluadores (cursos de formación, duración, total participantes, resultados de evaluación y costes hora/alumno).

- Datos relativos a la financiación y el coste del procedimiento.
- Información incluida en los soportes para el seguimiento y evaluación del procedimiento por técnicos o gestores.
- Datos de los cuestionarios de satisfacción de los usuarios y agentes intervinientes.
- Información sobre la inserción y promoción profesional de las personas acreditadas mediante el procedimiento.
- Datos relativos a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- Marco de referencia:
 - Plan de Seguimiento y Evaluación establecido por Comisión Interministerial en colaboración con las Comunidades Autónomas, que dará lugar a un informe anual elaborado por la AGE y presentado al Consejo General de Formación Profesional.

- El procedimiento de verificación de la calidad incluye:
 - Sistemas de autoevaluación, revisiones y evaluaciones internas y auditorías externas.
 - Participación en la evaluación de las diferentes personas y servicios intervinientes en el procedimiento.
 - Instrumentos de recogida de información, como cuestionarios, entrevistas y/o informes complementarios.

– La evaluación se ajustará a la metodología común que se establezca para evaluar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, considerando el análisis de los descriptores que se indican a continuación.

En los descriptores se tendrán en cuenta los resultados totales (número y porcentaje) así como su distribución, según proceda en cada caso, por convocatorias, familias profesionales, cualificaciones profesionales/UC, nivel de cualificación, perfil de usuarios, perfil de profesionales intervinientes y tipología de entidades colaboradoras.

- Eficacia.
- Ajuste de las convocatorias a las necesidades de acreditación identificadas:

Convocatorias y plazas convocadas que se corresponden con las necesidades detectadas.

Convocatorias específicas solicitadas por las empresas, organizaciones empresariales y sindicales.

- Alcance, cobertura e intensidad:

Convocatorias y plazas convocadas en el periodo de estudio.

Ratio plazas convocadas/población activa de cada territorio.

Personas candidatas inscritas y participantes. Perfil de las mismas.

Empresas participantes. Tipología de las mismas y nivel de participación.

Fases de asesoramiento y de evaluación:

Personas candidatas participantes en cada fase. Promedio duración de cada fase (días/meses).

Promedio horas asesoramiento/candidato/UC y horas evaluación/candidato/UC.

Fase de acreditación y registro: Personas acreditadas en los registros de UC.

Planes de formación: Personas que tienen que realizar formación complementaria. Módulos formativos incluidos en los planes, certificados de profesionalidad y/o títulos de formación profesional asociados.

- Dispositivos y medidas que facilitan a las personas el acceso y la participación:
 - Utilización de medios técnicos o tecnológicos no presenciales en la gestión de los procesos y comunicaciones con los usuarios (tramitaciones telemáticas).
 - Información y orientación en el marco de las convocatorias: Personas atendidas. Modalidades utilizadas. Tipología de la información/orientación solicitada.
 - Establecimiento de tasas: convocatorias que incluyen o no tasas. Cuantía de las tasas.
 - Participantes exentos.
 - Convocatorias supra-autonómicas y total de participantes en las mismas.
 - Participantes que provienen de itinerarios personalizados para el empleo.
 - Participantes que utilizan el permiso individual de formación.

- Promoción de convocatorias de acreditación para sectores o colectivos prioritarios:
 - Convocatorias, cualificaciones/UC y plazas convocadas. Personas candidatas y perfil de las mismas. Empresas participantes. Tipología y nivel de participación.

- Coordinación con el Servicio de Orientación Profesional:
 - Personas que solicitan información/ orientación sobre el procedimiento.
 - Personas con itinerarios personalizados para el empleo que incluyen la propuesta de participar en el procedimiento.
 - Personas que ya han participado en el procedimiento y solicitan información/orientación sobre formación para completar la cualificación.

- Coordinación con la actividad de formación profesional para el empleo:
 - Relación entre los Planes de formación y las ofertas formativas: Acciones formativas programadas en las que se incluyen los módulos formativos de los certificados de profesionalidad recogidos en dichos planes.
 - Eficiencia.

- Capacidad técnica y de gestión:
 - Sedes para la información/orientación, fases de asesoramiento y evaluación. Tipología de las mismas.
 - Orientadores que intervienen en el marco de las convocatorias. Perfil de los mismos. Formación recibida (duración, costes hora/alumno).
 - Asesores y evaluadores habilitados que constan en los registros e intervienen en las convocatorias. Perfil de los mismos. Formación recibida (Duración, costes hora/alumno). Ratio asesor/N.º candidatos atendidos/UC. Ratio evaluador/N.º candidatos atendidos/UC.
 - Difusión del procedimiento: tipología de medios utilizados. Coste de la difusión.

- Recursos económicos:
 - Fondos públicos destinados a convocatorias y costes del procedimiento: cuantía total y distribución por convocatorias y número de plazas. Coste/ participante/ cualificación/UC, considerando cada fase. Fuente de financiación.
 - Calidad.

- Adecuación de las condiciones en las que se desarrolla el procedimiento:
 - Parámetros de contexto: Adecuación del número y tipo de sedes utilizadas; del N.º y perfiles de orientadores, asesores y evaluadores intervinientes. Rigor técnico en la aplicación de los criterios de admisión de aspirantes.
 - Cumplimiento de los principios del procedimiento. Aplicación del protocolo de actuación en las distintas fases. Adecuación de las metodologías e instrumentos utilizados, y de la documentación de todo el proceso.

- Adecuación de los resultados obtenidos:

Personas candidatas con informe positivo/negativo en la fase de asesoramiento.

Personas con competencia demostrada/ no demostrada por UC. Que obtienen acreditaciones parciales y que superan la cualificación profesional completa. Actualización del registro de acreditaciones parciales.

Personas que abandonan el procedimiento. Fases en la que se produce y Tipología de motivo de abandono.

Ajuste de los Planes de formación diseñados con los resultados de los aspirantes.

- Valoración y nivel de satisfacción de los usuarios y agentes intervinientes:

Aspirantes; empresas; orientadores, asesores y evaluadores; personas atendidas en el Servicio de Orientación profesional con relación al procedimiento.

– Impacto.

- En los usuarios que han participado en el procedimiento:

Personas que obtienen certificados de profesionalidad por la vía del reconocimiento de la experiencia laboral.

Mejora de las competencias profesionales: personas que se forman según lo previsto en su Plan de formación.

Acceso, mantenimiento y/o mejora en el empleo de las personas acreditadas mediante el procedimiento.

Tasa de inserción laboral, y en empleos relacionados con la acreditación obtenida.

Personas ocupadas que mantienen el empleo y/o tienen mayores posibilidades de promoción.

- En el propio servicio: introducción de las mejoras derivadas del seguimiento y evaluación del procedimiento de evaluación, reconocimiento y acreditación.

Los indicadores que se utilicen guardarán coherencia con las previsiones de seguimiento y evaluación de la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente y de los Planes Anuales de Política de Empleo.

Mantenimiento y actualización de la cuenta de formación

Descripción.

Instrumento que comprenderá la identificación del historial formativo del trabajador a lo largo de su carrera profesional y, en todo caso, la recibida de acuerdo con el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.

Estará asociada al número de afiliación a la Seguridad Social y será actualizada según determine su normativa de aplicación.

1. Usuarios.

Personas trabajadoras, ocupadas y desempleadas.

2. Requisitos de acceso.

– Disposición de número de afiliación a la Seguridad social.
– Identificación personal de carácter digital y firma electrónica.

3. Modalidad de prestación.

Por medios técnicos o tecnológicos no presenciales.

4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo (en adelante SPE) en colaboración con la Tesorería General de la Seguridad Social y las administraciones educativas.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los SPE, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

- Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2), se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.
- 6. Actuaciones preparatorias.

Puesta a punto de los dispositivos telemáticos que requiere la integración de la información de los registros oficiales de las acreditaciones del ámbito laboral y educativo y su asociación al número de afiliación a la Seguridad Social que la cuenta formación requiere.
- 7. Desarrollo de la actividad.
 - Gestión de las solicitudes de los usuarios de la cuenta formación.
 - Actualización de la cuenta formación de acuerdo al sistema de intercambio de datos definido.
 - Atención de las incidencias que puedan surgir en relación a los registros y actualización de la cuenta formación de los trabajadores.
 - Gestión de las solicitudes de información vía telemática de los trabajadores de la cuenta formación.
 - Difusión de la cuenta formación y de las oportunidades y ventajas que la cuenta de formación ofrece.
 - Gestión de quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
 - Elaboración de la normativa reguladora complementaria.
- 8. Documentación de soporte.
 - Historial formativo del trabajador y n.º afiliación de la seguridad social.
 - Bases de datos actualizadas de las acreditaciones oficiales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y del Marco Español de Cualificaciones para la educación superior.
 - Clasificación Nacional de Educación) de Programas, títulos y certificaciones (CNED-A).
 - Cuestionario de satisfacción del usuario del servicio de la cuenta formación.
 - Documentación relativa a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
- 9. Criterios de calidad.
 - Agilidad y precisión en la atención de las peticiones de usuarios de la cuenta formación.
 - Dispositivos telemáticos con la disponibilidad requerida en tiempo y forma, y con orientación al usuario para la prestación de calidad del servicio.
 - Adecuación de la información que integra la cuenta formación con datos precisos y actualizados.
 - Adecuación y alcance de la difusión del servicio de la cuenta de formación.
 - Control y seguimiento de las consultas de información y solicitudes de los trabajadores de su cuenta formación de forma permanente para la mejora del servicio.
 - Resolución de incidencias y garantía de seguridad y protección de datos personales.
 - Respuesta adecuada a las quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
 - Satisfacción de los usuarios con la cuenta formación.
- 10. Requisitos de información.
 - Datos identificativos de las personas trabajadoras.
 - N.º afiliación a la Seguridad social.

- Acreditaciones oficiales vinculadas a la cuenta formación: Códigos, denominaciones, fecha de expedición.
- Datos de solicitud y emisión de la información de la cuenta formación del trabajador.
- Datos de modificaciones y actualizaciones en la cuenta formación.
- Datos sobre reclamaciones realizadas por el usuario y resolución de las mismas.
- Datos relativos al coste y fuente de financiación de la actividad correspondiente a la cuenta formación.
- Información incluida en el cuestionario de satisfacción de los usuarios.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- Registro de usuarios que solicitan la información incluida en la cuenta formación del trabajador.
- Informe seguimiento sobre el perfil usuarios que solicitan información de la cuenta formación: edad, sexo, nivel educativo, motivación de la solicitud, situación laboral, sector/ ocupación.
- Seguimiento y registro del volcado y actualización periódica de los datos en el aplicativo de la cuenta formación.
- Incidencias presentadas en relación a la oferta formativa modulada solicitada por los usuarios.
- Informe de evaluación anual de esta actividad con identificación de las incidencias resueltas y no resueltas y grado de satisfacción de los usuarios.
- Identificación periódica de mejoras a realizar en el aplicativo de la cuenta formación.

La evaluación se ajustará a la metodología común que se establezca para evaluar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

Los indicadores que se utilicen guardarán coherencia con las previsiones de seguimiento y evaluación de la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente y de los Planes Anuales de Política de Empleo.

Inscripción y acreditación de centros y entidades de formación profesional para el empleo

Descripción.

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 Entidades de Formación para el empleo, de conformidad con los requisitos establecidos en la normativa reguladora.

1. Usuarios.

Empresas, centros y entidades de formación, públicas o privadas, que puedan impartir según la normativa de aplicación formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.

2. Requisitos de acceso.

Cumplir los requisitos especificados en la normativa reguladora de inscripción y/o acreditación de entidades de formación.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial.
- Telemática.
- Mixto.

4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo u órganos de la Administración pública competente en colaboración con entidades externas en su caso.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los SPE, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2), se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.
 - Puesta a punto de los dispositivos necesarios para la acreditación e inscripción de entidades de formación:
 - Registro Estatal de Entidades de Formación, disponible y operativo que coordine e integre, a través de una estructura común de datos, la gestión de los registros de las administraciones competentes.
 - Catálogo de especialidades formativas, incluidas las dirigidas a la obtención de Certificados de Profesionalidad.
 - Soportes electrónicos para realizar la cumplimentación de las solicitudes y declaraciones responsables, así como dispositivos informáticos para su gestión.
 - Información actualizada y accesible a través de internet, o cualquier otro medio, sobre el procedimiento de acreditación e inscripción.
 - Disponibilidad de un servicio de asesoramiento al usuario.
7. Desarrollo de la actividad.
 1. Registro de las solicitudes de acreditación y/o las declaraciones responsables de inscripción presentadas por los usuarios.
 2. Instrucción y finalización del procedimiento de acreditación (dirigido a impartir especialidades formativas conducentes a certificados de profesionalidad), mediante:
 - 2.1 Verificación del cumplimiento de requisitos que, en la modalidad presencial, se realiza a través de una visita técnica y, en la modalidad de teleformación, mediante la auditoría de la plataforma de teleformación, el material virtual de aprendizaje, la documentación didáctica y organizativa (proyecto formativo, guía del alumno y guía del tutor-formador) y los centros de sesiones presenciales para la realización de las tutorías y evaluación final del módulo formativo.
 - 2.2 Resolución y notificación del mismo y, cuando proceda, alta de la entidad de formación en el Registro Estatal de Entidades de Formación en las especialidades formativas acreditadas.
 3. Inscripción (de oficio) de la entidad de formación en el registro habilitado por la Administración pública competente, que estará coordinado con el Registro Estatal de Entidades de Formación en especialidades formativas incluidas y no incluidas en el Catálogo y, en su caso, seguimiento para la comprobación del cumplimiento de los requisitos.
 4. Difusión y publicidad de las entidades de formación acreditadas e inscritas.
 5. Gestión de quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
 6. Elaboración de la normativa reguladora complementaria.
 8. Documentación de soporte.
 - Normativa reguladora de los procesos de acreditación e inscripción.
 - Registro de Entidades que imparten Formación Profesional para el Empleo en cada ámbito de actuación.
 - Catálogo de Especialidades Formativas.
 - Reales decretos que regulan los certificados de profesionalidad.
 - Programas formativos de las especialidades no conducentes a la obtención de certificados de profesionalidad incluidas en el Catálogo.
 - Instrumentos de apoyo a la gestión (manuales de procedimiento, informes de ejecución y seguimiento del servicio, documentación relativa a quejas y sugerencias).

– Documentación a presentar por la entidad de formación:

- Solicitud para la acreditación de especialidades formativas dirigidas a la obtención de un certificado de profesionalidad en la modalidad presencial, justificada mediante:

Tarjeta de identificación fiscal de la entidad.

Documento nacional de identidad de la persona que actúa en nombre y representación de la persona jurídica solicitante, así como poder válido en derecho que acredite las facultades de representación del firmante de la solicitud para actuar en nombre de la entidad solicitante.

Escrituras de constitución y estatutos de la entidad, según proceda, así como justificante de alta en el impuesto de Actividades Económicas.

Plano de la situación del centro y de las instalaciones, incluyendo los medios tendentes a facilitar la accesibilidad universal.

Documento acreditativo del derecho de uso: propiedad, arrendamiento, cesión de uso y usufructo del centro, inmueble, instalaciones, equipos, talleres o campos de práctica de la entidad, indicando la disponibilidad temporal y horaria del centro, y/o en su caso, acreditación del correspondiente compromiso de disponibilidad de las instalaciones o equipos que, por las características de los requerimientos de la parte práctica de la especialidad solicitada, no pertenezcan al centro o entidad de formación.

Licencia municipal de apertura que ampare la actividad de formación. En el caso de que no se haya emitido aún dicha licencia o que no sea exigible, se deberá aportar, en el primer supuesto, la solicitud de aquella y en el segundo, declaración responsable o comunicación de inicio de actividad. Si la implantación de la actividad de formación ha requerido proyecto técnico, se necesitará aportar certificado final de obra visado por el colegio oficial del técnico competente, donde se haga constar que todas las instalaciones de la actividad se han realizado bajo la dirección del técnico competente, ajustándose a la licencia de actividad concedida (mediante la que se da cumplimiento a las condiciones urbanísticas, ambientales, de accesibilidad y de seguridad de la actividad de formación), y a las condiciones previstas en las ordenanzas y reglamentos vigentes que le sean de aplicación.

En caso de especialidades formativas que requieran reconocimiento por parte de otra Administración, al efecto de expedir tarjetas, certificaciones o carnets profesionales, se deberá presentar la documentación acreditativa de dicho reconocimiento.

En su caso, justificante del pago de la tasa correspondiente.

- Solicitud para la acreditación de especialidades formativas dirigidas a la obtención de un certificado de profesionalidad en la modalidad de teleformación justificada mediante:

Tarjeta de Identificación Fiscal de la entidad.

Escritura de apoderamiento que acredite las facultades de representación del firmante de la solicitud para actuar en nombre de la entidad solicitante.

Plataforma de teleformación que aloja las especialidades formativas, identificada mediante su dirección (URL) electrónica y sus credenciales de acceso, así como sus características técnicas de infraestructura, software, servicios y soporte.

Material virtual de aprendizaje de cada especialidad formativa, que constituye el curso completo para el alumno.

Centros de sesiones presenciales para realizar tutorías y evaluación final y acuerdo o convenio de colaboración con los mismos.

Documentación didáctica y organizativa de cada especialidad (proyecto formativo, guía del alumno y guía del tutor-formador).

Software de seguimiento de la formación, operativo y en funcionamiento.

Acreditación documental de la titularidad o derechos de uso de la plataforma de teleformación, así como del material virtual de aprendizaje de cada especialidad formativa.

Acreditación documental de la implantación de sistemas de gestión de la calidad de la formación.

Compromiso de disponibilidad de tutores-formadores que cumplan con los requisitos exigibles en la normativa en vigor.

- Declaración responsable para la inscripción bien de especialidades no dirigidas a la obtención de certificados de profesionalidad incluidas en el Catálogo de especialidades formativas, o bien en las áreas profesionales en las que se encuadran las especialidades formativas no incluidas en el Catálogo de Especialidades formativas.

- Solicitud para la modificación de la acreditación o comunicación de modificación de la inscripción ya realizadas.

- Instrumentos de comprobación de los requisitos de acreditación e inscripción (informes de auditoría, informes técnicos de verificación, informes y actas de visitas).

- Resolución (favorable o desfavorable) de la acreditación y notificación de la misma.

- Comunicación de la inscripción realizada de oficio.

- Documentación relativa a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

- Cuestionario de satisfacción al usuario.

9. Criterios de calidad.

- Análisis y seguimiento de la cobertura formativa proporcionada por la red de entidades de formación acreditadas e inscritas.

- Pertinencia y eficacia de los mecanismos de adecuación de las necesidades de formación profesional para el empleo detectadas con la red de entidades de formación acreditadas e inscritas.

- Adecuación del servicio al volumen de demandas de acreditación e inscripción.

- Eficacia, fiabilidad y transparencia en la gestión de la actividad.

- Idoneidad de los dispositivos informáticos y de los sistemas de información empleados en la acreditación e inscripción.

- Satisfacción del usuario y respuesta adecuada a sus quejas y sugerencias.

10. Requisitos de información.

- Datos del titular jurídico:

- NIF/NIE.

- Razón social y sede social (Dirección, Localidad, Provincia, Código postal).

- Datos identificativos (Correo electrónico, Teléfono).

- Representante/s legal/es de la entidad: Nombre; NIF/NIE, cargo o representación que ostenta; documentación justificativa del apoderamiento.

- Situación en el Registro.

- CIF cabecera del Grupo de empresas.

- Domicilio (postal/electrónico) de notificaciones.

- Datos del centro de formación:

- Código identificativo en el Registro Estatal de Entidades de Formación.

- Nombre del centro de formación.

- Dirección, Localidad, Provincia, Código postal.

- Datos de contacto (Correo electrónico, Teléfono).

- Fecha de alta en el Registro (acreditación e inscripción de oficio).

- Para la modalidad de teleformación, dirección electrónica de acceso a la plataforma de teleformación que aloja el material virtual de aprendizaje y al servicio web de seguimiento formativo.

- Para la modalidad de teleformación, código y denominación de los centros de formación acreditados en la modalidad presencial vinculados a la especialidad.

- Datos de las especialidades formativas vinculadas a la entidad de formación:

- Código y denominación de la especialidad (con referencia a Familia y Área profesional) y modalidad de impartición.

- Capacidad (n.º de alumnos).
- Fecha inclusión en el registro: Alta, última modificación y baja y causa de baja en el registro.
 - Información relativa a la documentación didáctica y organizativa. Sistemas de gestión calidad implantado.
 - Resultados de las entidades de formación acreditadas e inscritas en el proceso de control, seguimiento y evaluación de la formación impartida.
 - Información relativa a sanciones.
 - Auditorías y control de calidad.
 - Datos sobre quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.
 - Información incluida en el cuestionario de satisfacción de los usuarios y sobre la calidad de la formación.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

La evaluación se ajustará a la metodología común que se establezca para evaluar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, considerando el análisis de los descriptores que se indican a continuación.

- Eficacia.
 - Ajuste de la red de entidades de formación acreditadas e inscritas a las necesidades del sistema productivo y de los destinatarios de la formación profesional para el empleo.
 - Alcance e intensidad de la red de entidades de formación, según especialidades y modalidad de impartición:

Número de entidades de formación acreditadas e inscritas, por Familia Profesional, Área y especialidad formativa.

Número de entidades de formación acreditadas e inscritas en áreas profesionales consideradas prioritarias.

Número de entidades de formación acreditadas e inscritas por niveles de cualificación.

Número de especialidades formativas acreditadas e inscritas según modalidad de impartición.

Cobertura territorial de los centros en los que se llevan a cabo las sesiones presenciales de tutoría y evaluación final en la modalidad de teleformación, por Familia Profesional, Área y especialidad formativa.

- Nivel de prestación y rendimiento en tiempo y forma de la actividad de acreditación e inscripción.
- Disponibilidad de personal técnico (interno y externo) para efectuar la verificación del cumplimiento de requisitos.

– Eficiencia.

- Capacidad técnica y de gestión: para resolver con calidad los procesos de acreditación e inscripción y facilitar el acceso a los mismos.
- Recursos económicos: coste de la inscripción y acreditación, considerando la modalidad en la que va a impartir la formación (presencial o teleformación).

– Calidad.

- Disponibilidad de un sistema de indicadores objetivo y transparente sobre la actividad de acreditación e inscripción, que permita determinar la calidad en su ejecución.
- Catálogo de incidencias, así como detección y grado de resolución de las mismas en la prestación de la actividad.
- Nivel de optimización de los instrumentos empleados en la gestión.
- Disponibilidad de un sistema de indicadores objetivo y transparente referente a la calidad y resultados de las entidades de formación acreditadas e inscritas, incorporado al Registro Estatal de Entidades de Formación.

- Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios y agentes intervinientes.
 - Disponibilidad del protocolo para la revisión de las exigencias tenidas en cuenta para la acreditación e inscripción de las entidades de formación.
 - Grado de actualización del Registro Estatal de Entidades de Formación.
- Impacto.
- Disponibilidad de una red de entidades de formación acreditadas e inscritas que pueda dar respuesta a las necesidades de formación detectadas en la población activa y en el mercado de trabajo.
 - Disponibilidad de una red de entidades de formación acreditadas e inscritas con óptimos niveles de calidad técnico-pedagógico, de espacios, recursos tecnológicos y humanos.

Los indicadores que se utilicen para la evaluación guardarán coherencia con las previsiones de seguimiento y evaluación de la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente y de los Planes Anuales de Política de Empleo.

Gestión de los instrumentos europeos para favorecer la movilidad en la formación y cualificación profesional

Descripción.

Comprenderá la gestión de los programas e instrumentos que faciliten la movilidad para la formación y cualificación europeas.

1. Usuarios.
 - Personas: trabajadoras ocupadas y desempleadas.
 - Empresas.
2. Requisitos de acceso.

Tanto para las personas como para las empresas cumplir los requisitos que se establezcan en la normativa reguladora de cada programa de movilidad e instrumento europeos.

3. Modalidad de prestación.
 - Telemática.
 - Presencial.
4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo (en adelante SPE) en colaboración con otros órganos de la Administración pública responsables de la gestión del procedimiento (Servicio Español para la Internacionalización de la Educación-SEPIE u otras entidades colaboradoras responsables en la gestión de la movilidad), así como con entidades intermediarias (empresas, Red EURES España, Universidades, Centros Formativos, Asociaciones profesionales, empresariales y sindicales).

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los SPE, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2), se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Puesta a punto de todas las aplicaciones informáticas y soportes documentales, necesarios para gestionar los Instrumentos y programas europeos de movilidad: Cuenta de Autenticación (ECAS) y documentación soporte vigente.

- Diseño y desarrollo de los planes anuales de formación al personal responsable de los SPE sobre los instrumentos y programas de movilidad Europea en la formación y cualificación profesional y las necesidades del personal.

- Detección de necesidades de movilidad en colectivos y áreas prioritarias.
- Diseño y planificación de convocatorias u otras fórmulas ajustadas a derecho, relativas a los programas de movilidad de los trabajadores en formación, considerando los aspectos normativos, colectivos objeto de la actuación, metodología, criterios de valoración de los programas y usuarios beneficiarios.

- Estimación de costes y beneficios de los programas e instrumentos de movilidad.

7. Desarrollo de la actividad.

- Información y asesoramiento, o derivación a los usuarios a los Servicios de Orientación Profesional, tanto individualmente, vía online, como a través de sesiones grupales (Jornadas/Talleres) conforme a los programas y convocatorias de movilidad acerca de:

- Condiciones de los programas de movilidad y cualificación profesional vigentes en el periodo de actuación.

- Aplicaciones europeas disponibles dirigidas a favorecer la movilidad de la formación tipo Portal EURES.

- Procedimiento para el reconocimiento de acreditaciones/titulaciones adquiridas en Europa (diferencias entre países, especialidades, entidades, sectores u otras) gestionados por los SPE.

- Tramitación de las solicitudes de Programas gestionados por los SPE de Empleo, así como becas y ayudas a la movilidad para programas de formación, si las hubiera.

- Resolución de posibles incidencias en los Programas gestionados por los SPE.

- Desarrollo de los proyectos de movilidad bilaterales que impliquen formación o prácticas, según el calendario y las condiciones del programa y concesión.

- Elaboración de informes de seguimiento y evaluación del proyecto y programas de movilidad incluyendo los costes del programa de movilidad.

- Gestión, registro y respuesta a las solicitudes y certificados de movilidad (tipo documento de movilidad Europass) de los usuarios/beneficiarios cuando se refieran a programas formativos de certificados de profesionalidad expedidos por la Administración laboral autonómica por entidades de formación del Registro estatal de centros y entidades de formación de la Comunidad autónoma.

- Para los programas propios de movilidad:

- Publicación de la normativa de la regulación de los programas: las convocatorias para la concesión de subvenciones o contratos administrativos o becas en los Boletines Oficiales correspondientes.

- Registro y valoración de las solicitudes presentadas y resolución de la concesión de las subvenciones, contratos o becas en los programas de movilidad de formación y prácticas profesionales.

- Gestión de quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

8. Documentación de soporte.

- Normativa reguladora de cada programa de movilidad e información de los instrumentos europeos y programas de movilidad (webs oficiales, materiales divulgativos, normativa europea).

- Guías de la Mobility Tool (UE) para usuarios y beneficiarios de programas de movilidad europeos.

- Soportes documentales y aplicativos informáticos de cada programa:

- Convocatorias oficiales anuales.

- Formularios de solicitud de proyectos.

- Formularios de seguimiento de proyectos.

- Convenios de subvención y acuerdos formativos que se desarrollen.
- Certificación de la movilidad en formación según establezca la normativa de cada programa a los usuarios.
- Guías para favorecer la movilidad e interoperabilidad de los documentos Europass:
 - Documento de movilidad Europass.
 - Carta Erasmus de Movilidad (reconocimiento entidades).
 - Carta de Servicios de EURES.
- Certificados específicos acreditativos de las actividades formativas que se realicen dentro de los programas de movilidad de los SPE.
- Cuestionarios de satisfacción del programa de movilidad de formación a los usuarios.
- Guías informativas y Portales online sobre estudiar, vivir y trabajar en los distintos países del EEE, Portal EURES de la Comisión europea y EURES España Prácticas y Aprendizaje, Mercado de Trabajo, Guías sobre presentación de CV y cartas de presentación, según país y sector.
- Bases de datos europeas de entidades/empresas que ofrecen estancias de prácticas formativas.
- Bases de datos de Centros de Formación para el empleo con actividad previa en proyectos de movilidad.
- Documentación relativa a quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

9. Criterios de calidad.

- Disponibilidad de personal adecuado con competencias lingüísticas acreditadas suficientes y al menos en inglés para satisfacer los requerimientos de los Programas de movilidad europeos.
- Utilización de aplicaciones informáticas en la gestión que permitan la trazabilidad de las actuaciones.
- Adecuación de procesos de seguimiento de los programas de movilidad.
- Adecuación y agilidad en los procesos de seguimiento web de las consultas en temas de movilidad en formación europea según tipo y perfil del usuario-online.
- Satisfacción de los usuarios de los programas de movilidad.
- Actualización periódica de la información de los Programas de movilidad en la aplicación de seguimiento del programa (Mobility tool u otros).
- Adecuación de la difusión de las convocatorias y programas de movilidad vigente, incluyendo la actualización periódica de la información.
- Adecuación del informe de seguimiento del proyecto considerando la consecución de objetivos y propuestas de mejora.
- Respuesta adecuada a las quejas y sugerencias de los usuarios y entidades colaboradoras.

10. Requisitos de información.

- Registro de consultas web en temas de movilidad (Utilización de servicios de contabilización de consultas y navegación web en las páginas de los SPE, al menos por tipo y fecha de la consulta.
- Identificación de personas beneficiarias de programas de movilidad (alumno, docente, responsable de centro).
- Perfil de los participantes en la movilidad europea y motivación en la movilidad de la formación.
- Tipo de movilidad: formación (denominación especialidad u otra formación de demanda) incluidas las prácticas profesionales según nivel de cualificación, tipo y sector de la formación y cualificación.

- Perfil del Centro/empresa de prácticas y localidad de origen y destino (código país y localidad de destino conforme a la codificación europea, persona de contacto en origen y destino).
- Duración: Tiempo previsto de la movilidad con indicación de fechas.
- En caso de baja: causa de la interrupción de la movilidad de formación/prácticas.
- Datos incluidos en el cuestionario de satisfacción de los usuarios con el programa de movilidad y la formación en el lugar de destino.
- Coste de la movilidad y naturaleza beca/ayuda recibida dentro del programa por los beneficiarios.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Seguimiento de los usuarios y beneficiarios de los programas de movilidad en formación gestionados por los SPE (Propios, EURES (Prácticas Profesionales y Aprendizaje en Europa, FP Dual en Alemania), ERASMUS+ u otros vigentes en el momento).

- Número de participantes de programas de movilidad por tipo, nacionalidad, edad, sexo (responsables de centros de origen y destino, responsables de empresas de origen y destino, trabajadores/alumnos/tutores).

- Informe intermedio de seguimiento del programa de movilidad con indicación de permanencia alta o baja en el programa de los usuarios.

- Seguimiento del cumplimiento del calendario previsto en el programa.

– Evaluación de los programas de movilidad gestionados por los SPE.

- Transición/permanencia en el empleo, en los 6 meses siguientes al programa de movilidad a través de encuestas online u otros instrumentos de seguimiento en país de origen y/o destino de los participantes en la movilidad.

- Grado de satisfacción de los usuarios con la gestión del programa de movilidad y recualificación.

- Grado de satisfacción con la formación recibida en el centro de formación de origen/destino.

- Solicitud de certificado documentos de movilidad según tipos de formación realizada (programas formativos formales y no formales, prácticas profesionales).

- Impacto de los programas y becas/ayudas gestionadas por los SPE: perspectivas profesionales en el marco de la UE, mejoras profesionales y personales de los participantes, mejora de competencias profesionales, red de contactos profesionales realizados a nivel europeo, implementación de nuevas metodologías de formación y aprendizaje, etc.

- Sostenibilidad de la movilidad: contactos y redes de centros proveedores de formación.

- Expectativas cumplidas y detección de áreas de mejora, en relación al programa y objetivos establecidos: experiencias de movilidad de los usuarios.

La evaluación se ajustará a la metodología común que se establezca para evaluar la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

Los indicadores guardarán coherencia con las previsiones de seguimiento y evaluación de la Estrategia Española de Activación para el Empleo vigente y de los Planes Anuales de Política de Empleo.

Protocolos del Servicio de Asesoramiento para el Autoempleo y el Emprendimiento

Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento

Descripción.

Comprenderá 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 mediante fórmulas de asistencia técnica y formación.

1. Usuarios.

Personas desempleadas y personas ocupadas, con especial atención a los siguientes colectivos:

- Personas desempleadas demandantes del Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.
- Personas desempleadas con interés por optar por la capitalización de la prestación por desempleo.
- Personas desempleadas derivadas del Servicio de Orientación Profesional.

Sin perjuicio de los prioritarios que se establezcan en la normativa que resulte de aplicación.

2. Requisitos de acceso.

- Ser persona demandante de empleo y/o solicitante de servicios.
- Cita previa en esta actividad para proyectos de autoempleo y proyectos emprendedores colectivos fuera del ámbito de la economía social.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial, con carácter preferente.
- Telemática.

4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo, bien de forma directa, bien a través de entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

Las entidades colaboradoras habilitadas para la actividad deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Requisitos de las instalaciones:

Contar con un local debidamente equipado y con los recursos materiales necesarios para la prestación adecuada de esta actividad.

- Requisitos de los técnicos:

Titulación universitaria y/o experiencia mínima de tres años en el asesoramiento y acompañamiento a personas emprendedoras o consultoría empresarial.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

- Recursos humanos:

Coste salarial del personal técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

Verificar los datos de las personas y los servicios recibidos por las mismas, y registrar como usuario de esta actividad, si no lo estuviera, en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo, de manera directa o a través de los sistemas que habilite cada Comunidad Autónoma.

7. Desarrollo de la actividad.

Acompañar, preferentemente de manera presencial, a los usuarios en las siguientes fases:

– Fase 1. Información y orientación sobre el proceso de emprender.

• Registro como proyecto en la actividad, y asignación o confirmación de tutor al proyecto.

– Fase 2. Preparación para el emprendimiento colectivo (para proyectos de más de un usuario).

– Fase 3. Análisis de la idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.

- Registro de la actividad prestada, y como servicio recibido asignado a la persona usuaria.
- Registro del alta de la actividad, y de la supervivencia al año, y a los 3 años.

A los usuarios que abandonen la actividad, se les podrá derivar a otras alternativas de orientación profesional, de formación o cualificación para el empleo, o de emprendimiento que se consideren necesarias.

En el caso de que a resultas del trabajo realizado en las fases 1, 2 y 3 se considerase necesario recabar información y apoyo sobre algún procedimiento de ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo y/o sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación, si el técnico cuenta con los recursos necesarios responderá él mismo a estas demandas dentro de la actual actividad, en caso contrario, derivará temporalmente al usuario, según correspondiese a las actividades «Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo» o «Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación».

En el caso de que a resultas del trabajo realizado en las fases 1, 2 y 3 se considerase necesario acompañar al usuario en un emprendimiento colectivo o economía social, se derivará al usuario a la actividad «Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo», continuando con el mismo técnico si éste cuenta con los recursos necesarios para ello, o cambiando de técnico en caso contrario.

8. Documentación de soporte.

- Dossier del proyecto emprendedor, que podrá contener:
 - CV de cada persona emprendedora.
 - Cuestionario normalizado sobre circunstancias emprendedoras de cada usuario.
 - Plan de Empresa que recoja como mínimo lo trabajado en el análisis de la Idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.
 - Ficha normalizada de datos iniciales de los proyectos puestos en marcha.
 - Fichas normalizadas de registro de la supervivencia de los proyectos.
- Documentación de apoyo técnico, que contendrá como mínimo:
 - Documentación unificada de apoyo al técnico que le sirva de guía en el acompañamiento en las distintas fases, con herramientas, instrucciones y criterios comunes para la cumplimentación de las fichas, cuestionarios y documentos normalizados de trabajo.
- Historial de seguimiento, que contendrá como mínimo:
 - Asientos y carpetas de registro referenciando el recorrido de cada proyecto y cada usuario a lo largo de la actividad de acompañamiento, recogiendo citas, tiempos, acciones y fases realizadas, permitiendo la trazabilidad del servicio prestado, su seguimiento y su evaluación.

9. Criterios de calidad.

- Uso de una metodología común de trabajo con la persona emprendedora, que será objeto de evaluación y revisión periódica.
 - Disposición de recursos específicos para identificar las competencias emprendedoras y para realizar un adecuado diagnóstico de cada proyecto.
 - Evaluación periódica de criterios de calidad de los servicios prestados por parte de cada entidad colaborada habilitada ligando la continuidad de su habilitación a la superación de la misma.
 - Uso de instrumentos y herramientas de registro que permitan la trazabilidad y actualización del diagnóstico.

– Uso de instrumentos y herramientas de información que permitan la adecuada difusión de la actividad y de su recursos.

10. Requisitos de información.

- Registro de las entidades colaboradoras habilitadas y de sus técnicos.
- Registro de la solicitud de la cita previa.
- Registro de todas las citas y su duración (indicando todo tipo de datos, punto de atención, técnicos que atienden).
- Registro de los datos de las personas usuarias (nombre, apellidos, DNI o equivalente, sexo, edad, situación laboral, localidad, nacionalidad).
- Registro de los datos del proveedor del servicio y registro de los datos del técnico que realiza la actividad.
- Registro de las necesidades demandadas por los usuarios y su proyecto emprendedor.
 - Registro como proyecto emprendedor.
 - Registro de los datos del proyecto emprendedor.
 - Registro del técnico designado tutor del proyecto.
 - Registro de las fases completadas por cada usuario.
 - Registro de los abandonos, y de los motivos de los mismos.
 - Registro de las derivaciones producidas entre entidades colaboradoras habilitadas.
 - Registro de actividades prestadas y servicios recibidos asignados a la persona usuaria.
- Registro de la puesta en marcha de la actividad (alta en la seguridad social).
- Registro de los datos del proyecto emprendedor puesto en marcha (forma jurídica elegida, IAE, CNAE, número de emprendedores/ socios, número de empleados).
- Registro de la supervivencia del proyecto (al año, a los 3 años).
- Cuestionarios de satisfacción de usuarios y de técnicos.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- Procedimiento para el seguimiento:

La toma de datos se realizará de forma continua, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

- Posibles indicadores de seguimiento:

- Número de personas usuarias del servicio.
- Numero de entidades colaboradoras prestadoras de esta actividad.
- Número de técnicos registrados prestadores de esta actividad.
- Media del tiempo empleado y del número de citas en el acompañamiento de cada persona usuaria y de cada proyecto emprendedor.
 - Porcentaje de usuarios atendidos directamente por cada entidad.
 - Media de personas usuarias y proyectos emprendedores atendidos por cada técnico.

- Procedimiento para la evaluación:

La toma de datos se realizará de forma continua, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o de cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

– Posibles indicadores de evaluación:

- Calidad.
- Grado de satisfacción de la persona usuaria.
- Grado de satisfacción del personal técnico.
- Eficiencia.
- Tiempo medio de respuesta entre la solicitud de servicios y la comunicación de la citas.
- Tiempo medio de respuesta entre la solicitud de servicios y la realización de las citas.
- Porcentaje de personas usuarias que se derivan entre entidades.
- Eficacia.
- Porcentaje de personas usuarias que dan de alta su actividad.
- Porcentaje de proyectos emprendedores que son dados de alta.
- Impacto.
- Porcentaje de usuarios que abandonan la actividad al acabar la Fase 1.
- Porcentaje de Supervivencia de la empresa en períodos de 1 año y 3 años.
- Media de la inversión realizada para emprender por cada proyecto y usuario.
- Media de emprendedores/socios por proyecto.
- Media de empleados por proyecto.

Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo

Descripción.

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.

1. Usuarios.

Personas desempleadas y personas ocupadas, con especial atención a los siguientes colectivos:

- Personas desempleadas demandantes del Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.
- Personas desempleadas con interés por optar por la capitalización de la prestación por desempleo.
- Personas desempleadas derivadas del Servicio de Orientación Profesional.

Sin perjuicio de los prioritarios que se establezcan en la normativa que resulte de aplicación.

2. Requisitos de acceso.

- Ser persona demandante de empleo y/o solicitante de servicios.
- Cita previa en esta actividad para proyectos emprendedores de economía social.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial, con carácter preferente.
- Telemática.

4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo, bien de forma directa, bien a través de entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

Las entidades colaboradoras habilitadas para la actividad deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

– Requisitos de las instalaciones:

- Contar con un local debidamente equipado y con los recursos materiales necesarios para la prestación adecuada de esta actividad.

– Requisitos de los técnicos:

- Titulación universitaria y/o experiencia mínima de tres años en el asesoramiento y acompañamiento a personas emprendedoras o consultoría empresarial.
- Todos los técnicos deberán contar con formación específica en creación y gestión de empresas de economía social.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal Técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

Verificar los datos de las personas y los servicios recibidos por las mismas, y registrar como usuarios de esta actividad, si no lo estuvieran, en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo, de manera directa o a través de los sistemas que habilite cada Comunidad Autónoma.

7. Desarrollo de la actividad.

Acompañar, preferentemente de manera presencial, a los usuarios en las siguientes fases:

– Fase 1. Información y orientación sobre el proceso de emprender.

- Registro como proyecto en la actividad, y asignación o confirmación de tutor al proyecto.

– Fase 2. Preparación para el emprendimiento colectivo y para la gestión de proyectos de economía social.

– Fase 3. Análisis de la idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.

- Registro de la actividad prestada, y como servicio recibido asignado a la personas usuarias.

- Registro del alta de la actividad, y de la supervivencia al año, y a los 3 años.

A los usuarios que abandonen la actividad, se les podrá derivar a otras alternativas de orientación profesional, de formación o cualificación para el empleo, o de emprendimiento que se consideren necesarias.

En el caso de que a resultas del trabajo realizado en las fases 1,2 y 3 se considerase necesario recabar información y apoyo sobre algún procedimiento de ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo y/o sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación, si el técnico cuenta con los recursos necesarios responderá él mismo a estas demandas dentro de la actual actividad, en caso contrario, derivaría temporalmente al usuario, según correspondiese a las actividades «Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo» o «Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación».

En el caso de que a resultas del trabajo realizado en las fases 1,2 y 3 se considerase necesario acompañar a algún usuario en un emprendimiento individual, se le derivará a la actividad «Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento», continuando con el mismo técnico si este cuenta con los recursos necesarios para ello, o cambiando de técnico en caso contrario.

8. Documentación de soporte.

– Dossier del proyecto emprendedor, que podrá contener:

- CV de cada persona emprendedora.
- Cuestionario normalizado sobre circunstancias emprendedoras de cada usuario.
- Plan de Empresa que recoja como mínimo lo trabajado en el análisis de la Idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.
- Ficha normalizada de datos iniciales de los proyectos puestos en marcha.
- Fichas normalizadas de registro de la supervivencia de los proyectos.

- Documentación de apoyo técnico, que contendrá como mínimo:
 - Documentación unificada de apoyo al técnico que le sirva de guía en el acompañamiento en las distintas fases, con herramientas, instrucciones y criterios comunes para la cumplimentación de las fichas, cuestionarios y documentos normalizados de trabajo.
- Historial de seguimiento, que contendrá como mínimo:
 - Asientos y carpetas de registro referenciando el recorrido de cada proyecto y cada usuario a lo largo de la actividad de acompañamiento, recogiendo citas, tiempos, acciones y fases realizadas, permitiendo la trazabilidad del servicio prestado, su seguimiento y su evaluación.
- 9. Criterios de calidad.
 - Uso de una metodología común de trabajo con la persona emprendedora, que será objeto de evaluación y revisión periódica.
 - Disposición de recursos específicos para identificar las competencias emprendedoras y para realizar un adecuado diagnóstico de cada proyecto.
 - Evaluación periódica de criterios de calidad de los servicios prestados por parte de cada entidad colaborada habilitada ligando la continuidad de su habilitación a la superación de la misma.
 - Uso de instrumentos y herramientas de registro que permitan la trazabilidad y actualización del diagnóstico.
 - Uso de instrumentos y herramientas de información que permitan la adecuada difusión de la actividad y de sus recursos.
- 10. Requisitos de información.
 - Registro de las entidades colaboradoras habilitadas y de sus técnicos.
 - Registro de la solicitud de la cita previa.
 - Registro de las prescripciones producidas desde entidades prescriptoras del cooperativismo y la economía social y Registro de entidades prescriptoras del cooperativismo y la economía social.
 - Registro de todas las citas y su duración (indicando todo tipo de datos, punto de atención, técnicos que atienden).
 - Registro de los datos de las personas usuarias (nombre, apellidos, DNI o equivalente, sexo, edad, situación laboral, localidad, nacionalidad).
 - Registro de los datos del proveedor del servicio y registro de los datos del técnico que realiza la actividad.
 - Registro de las necesidades demandadas por los usuarios y su proyecto emprendedor.
 - Registro como proyecto emprendedor.
 - Registro de los datos del proyecto emprendedor.
 - Registro del técnico designado tutor del proyecto.
 - Registro de las fases completadas por cada usuario.
 - Registro de los abandonos, y de los motivos de los mismos.
 - Registro de las derivaciones producidas entre entidades colaboradoras habilitadas.
 - Registro de actividades prestadas y servicios recibidos asignados a las personas usuarias.
 - Registro de la puesta en marcha de la actividad (alta en la seguridad social).
 - Registro de los datos del proyecto emprendedor puesto en marcha (forma jurídica elegida, IAE, CNAE, número de emprendedores / socios, número de empleados).
 - Registro de la supervivencia del proyecto (al año, a los 3 años).
 - Cuestionarios de satisfacción de usuarios y de técnicos.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Procedimiento para el seguimiento:

La toma de datos se realizará de forma continua, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, procedimiento, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

• Posibles indicadores de seguimiento:

Número de personas usuarias del servicio.

Numero de entidades colaboradoras prestadoras de esta actividad.

Número de técnicos registrados prestadores de esta actividad.

Media del tiempo empleado y del número de citas en el acompañamiento de cada persona usuaria y de cada proyecto emprendedor.

Porcentaje de usuarios atendidos directamente por los Servicios Públicos de Empleo y por cada entidad colaboradora.

Media de personas usuarias y proyectos emprendedores atendidos por cada técnico.

Número de entidades prescriptoras del cooperativismo y la economía social.

– Procedimiento para la evaluación:

La toma de datos se realizará de forma continua, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

• Posibles indicadores de evaluación:

Calidad:

Grado de satisfacción de la persona usuaria.

Grado de satisfacción del personal técnico.

Eficiencia:

Tiempo medio de respuesta entre la solicitud de servicios y la comunicación de la citas.

Tiempo medio del tiempo de respuesta entre la solicitud de servicios y la realización de las citas.

Porcentaje de personas usuarias que se derivan entre entidades.

Porcentaje de usuarios que acuden por prescripción de entidades prescriptoras del cooperativismo y la economía social.

Eficacia:

Porcentaje de personas usuarias que dan de alta su actividad.

Porcentaje de proyectos emprendedores que son dados de alta.

Impacto:

Porcentaje de Supervivencia de la empresa en períodos de 1 año y 3 años.

Porcentaje de usuarios que abandonan la actividad al acabar la Fase 1.

Media de la inversión realizada para emprender por cada proyecto y usuario.

Media de emprendedores/socios por proyecto.

Media de empleados por proyecto.

Porcentaje de elección de cada forma jurídica de economía social entre las empresas dadas de alta.

Porcentaje de supervivencia en el tiempo en función de la forma jurídica elegida dentro de la economía social.

Asesoramiento sobre las ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo

Descripción.

Comprenderá la información cualificada y el apoyo a la tramitación de las ayudas vigentes al emprendimiento, el autoempleo y la Economía Social.

1. Usuarios.

Personas desempleadas y personas ocupadas, con especial atención a los siguientes colectivos:

- Personas desempleadas demandantes del Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.
- Personas desempleadas con interés por optar por la capitalización de la prestación por desempleo.
- Usuarios de las actividades «Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento» y «Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo» que sean derivados en cualquier fase del desarrollo de su proyecto.
- Personas desempleadas derivadas del Servicio de Orientación Profesional.

Sin perjuicio de los prioritarios que se establezcan en la normativa que resulte de aplicación.

2. Requisitos de acceso.

- Ser persona demandante de empleo y/o solicitante de servicios.
- Cita previa en esta Actividad.

3. Modalidad de prestación.

- Presencial, con carácter preferente.
- Telemática.

4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo, bien de forma directa, bien a través de entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

Las entidades colaboradoras habilitadas para la actividad deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Requisitos de las instalaciones:

Contar con un local debidamente equipado y con los recursos materiales necesarios para la prestación adecuada de esta actividad.

- Requisitos de los técnicos:

Titulación universitaria y/o experiencia mínima de tres años en el asesoramiento y acompañamiento a personas emprendedoras o consultoría empresarial.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal Técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

Verificar los datos de las personas y los servicios recibidos por las mismas, y registrar como usuario de esta actividad, si no lo estuviera, en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo, de manera directa o a través de los sistemas que habilite cada Comunidad Autónoma.

Registrar la consulta.

7. Desarrollo de la actividad.

– Analizar las necesidades del usuario para identificar la información requerida.

– Dar respuesta al usuario presencial y/o telemáticamente sobre la información requerida, ofreciendo apoyo a la tramitación de las ayudas si lo solicita. En el caso de que en el desarrollo de esta actividad el técnico no pueda cubrir todas las necesidades del usuario, realizar una derivación cualificada a la entidad apropiada.

– En el caso de que a resultados del trabajo realizado se considerase necesario recabar información y apoyo sobre algún incentivo a la contratación, derivar a la actividad

«Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación», o si se considerase necesario el desarrollo de acciones de apoyo al emprendimiento, en cualquiera de sus fases, derivar a las actividades «Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento» o «Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo».

8. Documentación de soporte.

- Documento normalizado de registro de la consulta.
- Documentación de apoyo técnico, que contendrá como mínimo:
 - Documentación unificada de apoyo al técnico que le sirva de guía para la información cualificada y el apoyo a los usuarios en la tramitación de las ayudas vigentes al emprendimiento, el autoempleo y la economía social.

9. Criterios de calidad.

- Evaluación periódica de criterios de calidad de los servicios prestados por parte de cada entidad colaborada habilitada ligando la continuidad de su habilitación a la superación de la misma.
- Uso de instrumentos y herramientas de registro que permitan la trazabilidad y actualización del diagnóstico.
- Uso de instrumentos y herramientas de información que permitan la adecuada difusión de la actividad y de sus recursos.
- Definición y delimitación de la especialización de las ayudas sobre las cuales se va a desarrollar esta actividad, y establecimiento de un protocolo de derivación en las restantes.

10. Requisitos de información.

- Registro de las entidades colaboradoras habilitadas y de sus técnicos.
- Registro de la solicitud de la cita previa.
- Datos de la/s persona/s emprendedora/s (nombre, apellidos, DNI o equivalente, sexo, edad, situación laboral, localidad, nacionalidad).
- Registro de los datos del proveedor del servicio y registro de los datos del técnico que realiza la actividad.
- Registro de las necesidades demandadas por el usuario y de los datos del cuestionario de consultas.
- Registro de la resolución inicial de la consulta.
- Registro de citas y su duración (indicando todo tipo de datos, punto de atención, técnicos que atienden, modalidad de prestación presencial o telemática).
- Registro de la información cualificada entregada.
- Registro de derivaciones producidas.
- Registro de las acciones de apoyo a la tramitación realizadas.
- Registro de las consultas resueltas satisfactoriamente.
- Cuestionarios de satisfacción de usuarios y técnicos.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

- Procedimiento para el seguimiento:

La toma de datos se realizará de forma continua, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

- Posibles indicadores de seguimiento:

Número de personas usuarias del servicio.

Número de entidades colaboradoras habilitadas prestadoras de esta actividad.

Número de técnicos registrados prestadores de esta actividad.

Media del tiempo empleado y del número de citas en el acompañamiento de cada persona usuaria y de cada proyecto emprendedor.

Porcentaje de usuarios atendidos directamente por los Servicios Públicos de Empleo y por cada entidad colaboradora.

Media de personas usuarias y proyectos emprendedores atendidos por cada técnico.

- Procedimiento para la evaluación:

El registro y reporte de datos será continuo, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

- Posibles indicadores de evaluación:

Calidad:

Grado de satisfacción de la persona usuaria.

Grado de satisfacción del personal técnico.

Eficiencia:

Tiempo medio de respuesta entre la solicitud de servicios y la comunicación de la cita presencial.

Tiempo medio del tiempo de respuesta entre la solicitud de servicios y la primera cita.

Porcentaje de personas usuarias que reciben información cualificada.

Porcentaje de personas usuarias en los que se produce una derivación cualificada.

Porcentaje de personas usuarias que utilizan el apoyo a la tramitación de ayudas.

Impacto:

Número de usuarios que solicitan información.

Número y porcentaje de consultas resueltas satisfactoriamente.

Asesoramiento sobre los incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación

Descripción.

Comprenderá 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.

1. Usuarios.

Personas desempleadas y personas ocupadas, con especial atención a los siguientes colectivos:

- Personas desempleadas demandantes del Servicio de asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento.

- Personas desempleadas con interés por optar por la capitalización de la prestación por desempleo.

– Usuarios de las actividades «Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento» y «Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo» que sean derivados en cualquier fase del desarrollo de su proyecto.

– Personas desempleadas derivadas del Servicio de Orientación Profesional.

Sin perjuicio de los prioritarios que se establezcan en la normativa que resulte de aplicación.

2. Requisitos de acceso.

– Ser persona demandante de empleo y/o solicitante de servicios.

– Cita previa en esta Actividad.

3. Modalidad de prestación.

– Presencial, con carácter preferente.

– Telemática.

4. Proveedores del servicio.

Servicios Públicos de Empleo, bien de forma directa, bien a través de entidades colaboradoras habilitadas para la actividad.

Las entidades colaboradoras habilitadas para la actividad deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

– Requisitos de las instalaciones:

• Contar con un local debidamente equipado y con los recursos materiales necesarios para la prestación adecuada de esta actividad.

– Requisitos de los técnicos:

• Titulación universitaria y/o experiencia mínima de tres años en el asesoramiento y acompañamiento a personas emprendedoras o consultoría empresarial.

5. Costes estimados.

Al objeto de estimar el coste de las actividades comprendidas en los servicios de la Cartera Común de Servicios, se tendrán en cuenta tanto los costes directos propios de la actividad como los costes indirectos que, sin tener una asignación exclusiva a la actividad, están vinculados a ésta. Estos costes pueden derivarse tanto de la modalidad de prestación de servicios desarrollada por medios propios de los Servicios Públicos de Empleo, como por medios externos a éstos a través de entidades colaboradoras.

1. Se entenderá, a los efectos de esta norma, como coste directo, los costes anuales derivados directamente de la actividad técnica desarrollada por el personal con los usuarios y sus instrumentos y medios de apoyo. Dichos costes son los que se asocian con la actividad de forma más inmediata y prácticamente en exclusividad e incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Coste salarial del personal Técnico y del personal de apoyo administrativo dedicado al desarrollo de la actividad.

Se incluyen los costes directos derivados de la impartición de las acciones formativas de actualización permanente de las competencias y cualificaciones profesionales al personal técnico.

– Recursos materiales:

Los gastos de gestión correspondientes al desarrollo de la actividad (material técnico y de oficina específico para el desarrollo de la actividad, documentación de apoyo, acciones de difusión, telefonía).

– Recursos tecnológicos:

Los que pudieran corresponder al desarrollo de las aplicaciones informáticas específicas precisas para la gestión de la actividad.

2. Se entenderá por costes indirectos, a los efectos de esta norma, los costes que, aun siendo necesarios para el desarrollo de dicha actividad, no se relacionan con esta de forma directa ni exclusiva, no pudiendo en consecuencia asignarse únicamente al desarrollo de la misma. Se incluyen en estos costes los que son de muy difícil individualización, que suelen compartirse con otras actividades. Se incluyen las siguientes categorías de costes:

– Recursos humanos:

Los correspondientes a los costes derivados de la actividad del personal de apoyo administrativo y de otros trabajadores necesarios para el desarrollo de la misma (coordinación, servicios informáticos, entre otros), que no se dedican con carácter exclusivo a la actividad.

– Recursos materiales:

Los correspondientes al desarrollo de la actividad de gestión, fundamentalmente gastos corrientes (espacios, equipamientos, arrendamientos, suministros, telefonía, equipo multifunción, material de oficina, material técnico, documentación, entre otros).

– Recursos tecnológicos:

Los correspondientes al mantenimiento del sistema informático preciso para la gestión de la actividad, incluyendo los costes de amortización.

En los supuestos de dificultad de calcular con precisión los costes de este apartado 2, se estima que estos costes pueden ser hasta un 10% del coste total de la actividad.

6. Actuaciones preparatorias.

– Verificar los datos de las personas y los servicios recibidos por las mismas, y registrar como usuario de esta actividad, si no lo estuviera, en el Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo, de manera directa o a través de los sistemas que habilite cada Comunidad Autónoma.

– Registrar la consulta.

7. Desarrollo de la actividad.

– Analizar las necesidades del usuario para identificar la información requerida.

– Dar respuesta al usuario presencial y/o telemáticamente sobre la información requerida, ofreciendo apoyo a la tramitación de los incentivos a la contratación. En el caso de que en el desarrollo de esta actividad el técnico no pueda cubrir todas las necesidades del usuario, realizar una derivación cualificada a la entidad apropiada.

– En el caso de que a resultas del trabajo realizado se considerase necesario recabar información y apoyo sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo, derivar a la actividad «Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo», o si se considerase necesario el desarrollo de acciones de apoyo al emprendimiento, en cualquiera de sus fases, derivar a las actividades «Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento» o «Fomento de la economía social y del emprendimiento colectivo».

8. Documentación de soporte.

– Documento normalizado de registro de la consulta.

– Documentación de apoyo técnico, que contendrá como mínimo:

• Documentación unificada de apoyo al técnico que le sirva de guía para la información cualificada y el apoyo a los usuarios en 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.

9. Criterios de calidad.

– Evaluación periódica de criterios de calidad de los servicios prestados por parte de cada entidad colaboradora habilitada ligando la continuidad de su habilitación a la superación de la misma.

– Uso de instrumentos y herramientas de registro que permitan la trazabilidad y actualización del diagnóstico.

– Uso de instrumentos y herramientas de información que permitan la adecuada difusión de la actividad y de su recursos.

– Definición y delimitación de la especialización de las ayudas sobre las cuales se va a desarrollar esta actividad, y establecimiento de un protocolo de derivación en las restantes.

10. Requisitos de información.

– Registro de las entidades colaboradoras habilitadas y de sus técnicos.

– Registro de la solicitud de la cita previa.

– Datos de la/s persona/s emprendedora/s (nombre, apellidos, DNI o equivalente, sexo, edad, situación laboral, localidad, nacionalidad).

– Registro de los datos del proveedor del servicio y Registro de los datos del técnico que realiza la actividad.

– Registro de las necesidades demandadas por el usuario y de los datos del cuestionario de consultas.

– Registro de la resolución inicial de la consulta.

– Registro de citas y su duración (indicando todo tipo de datos, punto de atención, técnicos que atienden, modalidad de prestación presencial o telemática).

– Registro de la información cualificada entregada.

– Registro de derivaciones producidas.

– Registro de las acciones de apoyo a la tramitación realizadas.

– Registro de las consultas resueltas satisfactoriamente.

– Cuestionarios de satisfacción de usuarios y técnicos.

11. Procedimiento para la Evaluación y Seguimiento.

– Procedimiento para el seguimiento:

La toma de datos se realizará de forma continua, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

• Posibles indicadores de seguimiento:

Número de personas usuarias del servicio.

Numero de entidades colaboradoras habilitadas prestadoras de esta actividad.

Número de técnicos registrados prestadores de esta actividad.

Media del tiempo empleado y del número de citas en el acompañamiento de cada persona usuaria y de cada proyecto emprendedor.

Porcentaje de usuarios atendidos directamente por los Servicios Públicos de Empleo y por cada entidad colaboradora.

Media de personas usuarias y proyectos emprendedores atendidos por cada técnico.

– Procedimiento para la evaluación:

El registro y reporte de datos será continuo, y la medición de los indicadores establecidos se realizará de forma anual, sujeto al desarrollo de un aplicativo dentro del

Sistema de Información de los Servicios Públicos de Empleo (SISPE) o cualquier otra plataforma de los Servicios Públicos de Empleo, cuya información se integre en el SISPE, que permita introducir los datos necesarios para el cálculo de indicadores y seguimiento de las acciones.

- Posibles indicadores de evaluación:

Calidad:

Grado de satisfacción de la persona usuaria.

Grado de satisfacción del personal técnico.

Eficiencia:

Media del tiempo de respuesta entre la solicitud de servicios y la comunicación de la cita presencial.

Media del tiempo de respuesta entre la solicitud de servicios y la primera cita.

Porcentaje de personas usuarias que reciben información cualificada.

Porcentaje de personas usuarias que utilizan el apoyo a la tramitación de incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación.

Impacto:

Número de usuarios que solicitan información.

Número y porcentaje de consultas resueltas satisfactoriamente.