

I. DISPOSICIONS GENERALS

MINISTERI DE TREBALL I ECONOMIA SOCIAL

8710 *Reial decret 438/2024, de 30 d'abril, pel qual es despleguen la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i els serveis garantits que estableix la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'ocupació.*

I

En aquesta tercera dècada del segle xxi, els pilars de l'estat del benestar a Europa, entorn de l'existència d'una sanitat, una educació i uns drets socials assegurats pels poders públics, s'han de reforçar per respondre a la nova realitat de la societat després de la pandèmia de COVID-19 i al repte demogràfic, climàtic i digital. Així mateix, s'ha d'apostar per incorporar un altre pilar que reforci l'estat del benestar, com ara la reforma i reconfiguració de les polítiques actives d'ocupació que s'estan materialitzant a Espanya.

En un context de crisi econòmica i social com el que s'ha viscut després que l'Organització Mundial de la Salut declarés la pandèmia internacional de COVID-19, amb un enorme impacte en el mercat de treball i l'activitat productiva, el Consell Europeu de 21 de juliol de 2020 va acordar un paquet de mesures de gran abast que unien el marc financer plurianual (MFP) per a 2021-2027 i la posada en marxa d'un instrument europeu de recuperació («Next Generation UE»), l'element central del qual és el mecanisme de recuperació i resiliència i el Pla de recuperació, transformació i resiliència aprovat per acord de Consell de Ministres de 27 d'abril, de conformitat amb el que estableix la decisió d'execució del Consell relativa a l'aprovació de l'avaluació del Pla esmentat («Council Implementing Decision-CID»), de 13 de juliol de 2021.

Fruit del Pla de recuperació, transformació i resiliència i dels compromisos de reformes acordats, el 7 de desembre de 2021 es va publicar el Reial decret 1069/2021, de 4 de desembre, pel qual s'aprova l'Estratègia espanyola de suport actiu al treball 2021-2024. L'aprovació d'aquesta estratègia responia a una actuació prevista a la Reforma 5 «Modernització de polítiques actives d'ocupació», inclosa en el Component 23 «Noves polítiques públiques per a un mercat de treball dinàmic, resilient i inclusiu», enquadrat a l'àrea política VIII «Nova economia de les cures i polítiques de treball» del pla esmentat, fita número 334. En particular, la disposició esmentada va introduir una visió estratègica nova, amb uns objectius centrats en les persones i les empreses, fonamentalment en les petites, en coherència amb la transformació productiva, orientada cap a resultats, i va impulsar la millora de les capacitats dels serveis públics d'ocupació i millora la governança i cohesió del Sistema Nacional d'Ocupació.

L'Estratègia espanyola de suport actiu al treball a què es refereix el paràgraf anterior ha estat desenvolupada per tots els serveis públics d'ocupació autonòmics, coordinats pel Servei Públic d'Ocupació Estatal, dels quals ha rebut el suport, i ha posat els rails per iniciar una reforma estructural de les polítiques actives d'ocupació. Així, la configuració i l'acord al voltant d'aquesta Estratègia va impulsar l'aprovació de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'ocupació, una norma que estableix el marc d'ordenació de la política de treball, integrat tant per les polítiques actives d'ocupació com per les polítiques de protecció davant la desocupació.

La Llei 3/2023, de 28 de febrer, que ha complert la fita CID número 335 del Pla de recuperació, transformació i resiliència és una de les 102 reformes que estan acordades amb la Comissió Europea en el marc del Pla esmentat, i té per objecte «promoure i desenvolupar la planificació, la coordinació i l'execució de la política de treball i garantir l'exercici dels serveis garantits i l'oferta d'una adequada cartera de serveis a les persones o entitats demandants dels serveis públics d'ocupació, per tal de contribuir a la

creació de llocs de treball i a la reducció de la desocupació, millorar l'ocupabilitat, reduir les bretxes estructurals de gènere i impulsar la cohesió social i territorial».

Per tant, amb la Llei esmentada es vol completar el cercle dels serveis garantits en l'estat del benestar, de manera que qualsevol demandant de serveis d'ocupació tingui dret a ser atesa per personal tècnic orientador de treball i que qualsevol empresa usuària dels serveis públics d'ocupació rebi també aquesta atenció especialitzada.

D'altra banda, l'Estratègia dels serveis públics d'ocupació europeus 2020 preveu que són els serveis públics d'ocupació els responsables de la qualitat dels serveis oferts, i han de proporcionar, en el seu àmbit d'actuació, els mecanismes per donar suport a la gestió de les carreres professionals individuals i promoure la creació de llocs de treball, tot parant més atenció a les necessitats de les persones i entitats ocupadores i, especialment, a les petites i mitjanes empreses, que tradicionalment són les que més requereixen els serveis dels serveis públics d'ocupació. En definitiva, la prestació d'aquests serveis d'ocupació ha de respondre a les necessitats de la ciutadania i de les empreses amb més eficàcia i eficiència, flexibilitat i precisió.

II

La Llei 3/2023, de 28 de febrer, regula els serveis garantits, directament lligats a la millora i innovació al cor de la política de treball. Els seus elements inspiradors se centren en l'enfocament a favor de les persones i de les empreses. En aquest marc, aquest acompanyament professional durant tota la vida laboral que necessiten les persones treballadores, tant si estan en situació d'ocupació com de desocupació, i també a la petita i mitjana empresa. Els serveis garantits estan ben definits i tenen el finançament de l'Estat assegurat.

En particular, el títol IV de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, defineix un catàleg de serveis garantits a demandants de serveis d'ocupació (article 56), un catàleg de serveis garantits a persones, empreses i altres entitats ocupadores (article 57) i una cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i carteres pròpies (article 61) per reforçar el vincle dels serveis públics d'ocupació amb les persones, empreses i altres entitats ocupadores i impulsar la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació.

Precisament, aquest Reial decret regula la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació en què es recullen els serveis garantits que estableix el títol IV de la Llei de treball, tant els dirigits a les persones com a les empreses.

Els serveis de la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, coherents amb els estàndards internacionals i la distribució constitucional de competències de l'ordenament jurídic espanyol, han d'ajudar les persones treballadores a trobar una ocupació adequada a les seves característiques i les persones i entitats ocupadores a contractar persones treballadores apropiades a les seves necessitats; facilitar la mobilitat professional i geogràfica voluntària per tal de corregir els desajustos entre l'oferta i la demanda de treball; recollir i analitzar la situació i l'evolució del mercat de treball; vincular-se amb el sistema de protecció de la desocupació amb subjecció a l'acord d'activitat, i coordinar-se amb la resta de polítiques actives d'ocupació.

Aquesta cartera comuna de serveis té com a objectiu desplegar el marc normatiu comú que conté la Llei 3/2023, de 28 de febrer, per garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats i una oferta integral i permanent de serveis comuns per al treball atès per un cos professionalitzat i estable del personal tècnic. Per bé que és possible que els serveis públics d'ocupació, en el seu àmbit competencial, regulin carteres pròpies, poden incorporar en les seves carteres de serveis els serveis complementaris i les activitats no previstes a la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació.

III

En l'arquitectura de la gestió de les polítiques actives d'ocupació, a més de la competència essencial que tenen els serveis públics d'ocupació autonòmics, hem de disposar d'altres estructures territorials i socials que han de donar suport a la implantació dels serveis garantits en el marc del Sistema Nacional d'Ocupació i, per fer-ho, cal impulsar instruments de col·laboració publicopública i publicoprivada.

Les entitats locals, en l'àmbit del reforç de la dimensió local del treball, que destaca la Llei 3/2023, de 28 de febrer, han desenvolupat unitats especialitzades que executen polítiques actives d'ocupació amb el bisturí de la proximitat i immediatesa que comporta estar arrelades al territori.

Les entitats sense ànim de lucre del tercer sector. Hi ha moltes entitats que treballen en l'àmbit del treball des de fa dècades i acumulen una experiència molt valuosa. Atenen persones de col·lectius especialment vulnerables i ho fan amb un personal orientador especialment qualificat.

El sistema de formació professional, així com les universitats, tenen equips d'orientació amb què cal comptar perquè se sentin pertanyents a la xarxa d'orientació laboral d'aquest país. L'àmbit d'actuació del sistema de formació professional i el sistema universitari queda delimitat en sengles lleis orgàniques, com a elements que col·laboren també amb els objectius compartits amb el Sistema Nacional d'Ocupació.

També és fonamental la incorporació definitiva en aquest país a les empreses privades especialitzades en l'orientació laboral i la facilitació dels processos de recol·locació, així com als serveis d'ocupació dels interlocutors socials i de les entitats de formació en el treball que disposin de personal orientador. Els diversos sistemes d'orientació professional i laboral han de col·laborar per donar una resposta de qualitat i amb celeritat.

Així, per al reforç i l'extensió dels serveis garantits d'ocupació de què aquest país s'ha dotat, tota aquesta xarxa és també un pilar.

IV

En la part del bastiment operatiu de la política d'ocupació, també s'ha millorat i innovat en matèria de finançament: la plurianualitat s'ha convertit en la regla general, perquè hi hagi polítiques actives d'ocupació els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any, sabent que, a més, s'ha calculat el cost unitari dels serveis garantits, perquè, a partir del coneixement d'aquesta dada, se n'asseguri el finançament a través dels pressupostos generals de l'Estat.

Així mateix, es posa èmfasi en l'avaluació de les polítiques d'ocupació perquè es pugui disposar de les dades de qualitat que es necessiten en la presa de decisions, i per continuar, millorar o substituir, gairebé en temps real, el que són bones pràctiques o el que, en un moment determinat, no doni els resultats esperats.

La incorporació de la perspectiva de gènere de manera transversal en tota la política d'ocupació és una altra de les innovacions que no podia esperar i, des de l'any 2023, en el marc del Pla anual per al foment del treball digne, es disposa d'un pla per a la implementació de la perspectiva de gènere amb els indicadors corresponents. Fins ara sabem, quantitativament, quantes dones reben determinats programes o serveis o hi participen, però desconeixiem en molts casos els efectes qualitatius. Tant el diagnòstic de la situació de la introducció de la perspectiva de gènere en cadascun dels serveis públics d'ocupació autonòmics i en l'estatal, més el protocol d'actuació amb més de cent mesures que es poden seleccionar per al seu desenvolupament, com l'eina tecnològica per fer el seguiment són un valor afegit que ens donarà millor informació i resultat en posar els serveis garantits de treball al servei de la ciutadania.

El Servei Públic d'Ocupació Estatal, que es transformarà en la futura Agència Espanyola d'Ocupació com a columna vertebral de la governança i coordinació de la política d'ocupació, possibilitarà incorporar la flexibilitat i modernitat a la gestió administrativa que comportarà la figura de l'Agència esmentada, fet que, portat a la

gestió financera, pressupostària i de personal, ens permetrà respondre amb més agilitat als reptes que tenim.

I, el més important, pel que fa al factor humà, cal desenvolupar la configuració d'un perfil professional del personal orientador laboral del Sistema Nacional d'Ocupació que, duent a terme el seu treball en qualsevol àmbit, públic o privat, tingui un marc de competències professionals visibles, avaluable i acreditable homogènies.

En tota la governança d'aquest factor humà, té una importància especial la tasca efectuada per la xarxa dels vint centres d'orientació, emprenedoria, acompanyament i innovació finançats amb els fons del Pla de recuperació i que estan configurats com el lloc de trobada físic i virtual de tota la xarxa d'orientació. Un per cadascuna de les disset comunitats autònomes, més dos a les ciutats de Ceuta i Melilla i un altre d'estatal.

En el nou contracte social que s'ha de gestar a la Unió Europea, el fet que la formació i la resta de serveis garantits de treball arribin a totes les persones, i durant tota la seva vida, és un dels pilars de l'estat del benestar.

V

Pel que fa al contingut de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, està integrada pels serveis d'orientació per a l'ocupació personalitzada, integral i inclusiva, d'intermediació, col·locació i d'assessorament a les empreses, de formació en el treball i d'assessorament per a l'autoocupació, l'emprenedoria viable i la dinamització del desenvolupament econòmic local.

Per a cadascun d'aquests serveis se n'estableix l'objecte, així com les activitats que té en compte, que s'han de prestar com a mínim per als usuaris dels serveis públics d'ocupació, aturades o ocupades, així com per a les empreses independentment de la seva forma jurídica.

Els usuaris dels serveis públics d'ocupació tenen dret a rebre els serveis que s'estableixin legalment mitjançant una atenció personalitzada i adaptada a les seves necessitats, d'acord amb els requisits d'accés establerts. En qualsevol cas, l'articulació d'un itinerari personalitzat per a l'ocupació es configura com un dret per a les persones aturades i una obligació per als serveis públics d'ocupació, per a la qual cosa es pot establir la coordinació oportuna amb altres sistemes de formació existents. Aquesta atenció es pot prestar de manera presencial, a través de les oficines públiques d'ocupació i, si s'escau, de les entitats col·laboradores dels serveis públics d'ocupació, o no presencial, a través del Portal Únic d'Ocupació i mitjans tècnics o tecnològics disposats a aquest efecte. D'altra banda, els usuaris dels serveis públics d'ocupació han de complir les obligacions derivades de l'accés als serveis que estableix aquest Reial decret i les establertes per a les persones sol·licitants i beneficiàries de prestacions per desocupació.

Particularment, cal destacar el concepte d'«acord d'activitat», que és la plasmació de la conformitat documentada, dels drets i de les obligacions entre el demandant dels serveis públics d'ocupació i el servei públic d'ocupació corresponent per incrementar la seva ocupabilitat, en el marc la política d'ocupació.

L'acord d'activitat ha de ser el document al voltant del qual es fixa l'element inspirador de la reforma, que és el de l'enfocament centrat en les persones, a través de processos de suport i acompanyament durant tota la vida laboral, prenent com a referència el «dret al suport actiu per a l'ocupació» que preveu el Pilar europeu de drets socials, signat pel Consell, el Parlament Europeu i la Comissió Europea el 17 de novembre de 2017.

L'acord implica que hi ha compromisos entre dues parts i que ambdues els han de complir. D'una banda, la persona orientadora que, de part del servei d'ocupació corresponent, proposi el servei o els serveis que possibilitin una millora de l'ocupabilitat del demandant de serveis que, al mateix temps, com una de les dues parts de l'acord, es compromet a fer l'itinerari dissenyat i els serveis proposats i a participar-hi. Descansa en

la confiança mútua i en el dret a garantir uns serveis determinats, tal com estableix la Llei 3/2023 de 28 de febrer.

El Reial decret preveu l'actualització de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, que s'ha de fer mitjançant l'avaluació periòdica del cost, l'eficàcia, l'eficiència, la satisfacció dels usuaris, de les empreses i d'altres entitats ocupadores usuàries, l'efectivitat i la utilitat dels serveis inclosos a través d'una comissió establerta a aquest efecte al si de la Conferència sectorial d'ocupació i assumptes laborals.

Els serveis públics d'ocupació són responsables de la difusió de la cartera de serveis en totes les oficines d'atenció als usuaris, empreses i altres entitats ocupadores usuàries i a través dels seus respectius portals d'internet, i han de procurar la implantació de sistemes externs de gestió de la qualitat.

VI

Aquest Reial decret s'estructura en sis capítols, vuit disposicions addicionals, una disposició transitòria, una disposició derogatòria i tres disposicions finals.

El capítol I (articles 1 a 5) conté les «disposicions generals» i estableix els objectius de la norma i el seu àmbit d'aplicació. També s'incorporen en aquest capítol el desenvolupament de les definicions dels conceptes desenvolupats durant la norma, els principis que regeixen la prestació dels serveis garantits plasmats en aquesta i les persones, empreses i entitats usuàries de la cartera comuna de serveis.

El capítol II (articles 6 a 9) desenvolupa el concepte de «demanda de treball i serveis», incloent-hi la previsió de l'adquisició de la condició de persona demandant de serveis d'ocupació. Així mateix, inclou una llista tancada de situacions de la demanda, amb una breu descripció de cadascuna d'aquestes, així com els tràmits de la demanda.

El capítol III (articles 10 a 37), referent als serveis garantits i compromisos en l'àmbit del Sistema Nacional d'Ocupació, conté tres seccions:

La secció 1a, que regula la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, es divideix, al seu torn, en quatre subseccions relatives a: els serveis d'orientació per a l'ocupació personalitzada, integral i inclusiva, els serveis d'intermediació, col·locació i assessorament a empreses, els serveis de formació en el treball i els serveis d'assessorament per a l'emprenedoria viable, amb una menció especial a la dinamització del desenvolupament econòmic local.

La secció 2a es refereix a les carteres de serveis dels serveis públics d'ocupació, que preveu els serveis complementaris no establerts a la cartera comuna i que els serveis públics d'ocupació poden incorporar a les seves carteres de serveis pròpies.

La secció 3a recull els compromisos dels demandants de serveis d'ocupació, d'una banda, i els compromisos que han d'assumir les persones, empreses i altres entitats ocupadores, de l'altra.

El capítol IV (articles 38 a 44) conté dues seccions: la primera, referent a la prestació dels serveis de la cartera comuna, i la segona, referent a la prestació dels serveis garantits per l'article 56 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, que, en qualsevol cas, ha de garantir un expedient laboral personalitzat únic, l'existència d'un canal presencial o digital alternatiu de recepció dels serveis i la cerca de la protecció social necessària que permeti el manteniment d'un nivell de vida digne durant el procés de cerca d'ocupació.

El capítol V (articles 45 a 47) té en compte l'«acord d'activitat» i desenvolupa com se n'ha de fer la subscripció, així com tota la regulació referent al seguiment i compliment d'aquest, amb menció especial al subscrit per persones sol·licitants o perceptores de prestacions o subsidis per atur.

Finalment, el capítol VI (articles 48 i 49) regula el finançament, així com l'avaluació i l'actualització dels serveis de la cartera comuna.

Les disposicions addicionals contenen previsions sobre el personal que presta els serveis garantits; la Xarxa de Centres Públics d'Orientació, Emprenedoria, Acompanyament i Innovació per a l'Ocupació; l'assegurament de la qualitat en la prestació dels serveis; l'accés de les persones amb discapacitat; els comptes

d'aprenentatge individuals; les microcredencials per a l'aprenentatge permanent i l'ocupabilitat en el marc del Sistema de Formació en el Treball; l'adaptació de les referències a la «formació en el treball» a la regulació que resulti de la Llei de la formació en el treball, i la inscripció de les persones estrangeres les autoritzacions de les quals estiguin en tramitació.

La disposició transitòria única es refereix a la transformació del compromís d'activitat que regula el Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, en l'acord d'activitat regulat en aquest Reial decret.

D'altra banda, la disposició derogatòria única refereix la normativa que aquest Reial decret substitueix. Finalment, a les disposicions finals es fa una referència als títols competencials, a les facultats de desplegament del Reial decret i a la seva entrada en vigor.

VII

En l'elaboració d'aquesta norma s'han observat els principis de bona regulació que preveu l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que exigeixen que aquestes actuïn d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència.

D'una banda, els principis de necessitat i eficàcia es compleixen en tant que aquesta norma aprofundeix en els compromisos assumits davant la Comissió Europea en el Pla de recuperació, transformació i resiliència, concretament a la Reforma 5 del Component 23.

D'altra banda, aquest Reial decret a compleix estrictament el principi de proporcionalitat, atès que no hi ha cap alternativa reguladora en derogar l'antic Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació. Resulta adequat al principi de seguretat jurídica, atès que contribueix a reforçar la certesa i claredat de l'ordenament jurídic. Així mateix, és coherent amb la resta de l'ordenament jurídic.

Així mateix, aquest Reial decret compleix el principi de transparència; la seva justificació queda expressada en aquest preàmbul, juntament amb la referència a la seva estructura i contingut. S'ha sotmès als tràmits d'audiència i informació pública prèvies en compliment del que preveu l'article 26 de la Llei 50/1997, de 27 de novembre, del Govern, per tal de donar participació i audiència a la ciutadania afectada i obtenir totes les aportacions addicionals que puguin fer altres persones o entitats.

Finalment, el Reial decret compleix el principi d'eficiència, atès que la seva aplicació no imposa càrregues administratives innecessàries o accessòries i permet una gestió eficient dels recursos públics.

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

En virtut d'això, a proposta de la ministra de Treball i Economia Social, amb l'aprovació prèvia del ministre per a la Transformació Digital i de la Funció Pública, d'acord amb el Consell d'Estat, i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres en la reunió del dia 30 d'abril de 2024,

DISPOSO:

CAPÍTOL I

Disposicions generals

Article 1. *Objecte.*

1. Aquest Reial decret té per objecte desenvolupar la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, en què es recullen els serveis garantits que preveu la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'ocupació, i altres que es puguin prestar a tot el territori de l'Estat i per part de tots els serveis públics d'ocupació, bé directament, a través dels seus propis mitjans, bé a través de les entitats, públiques o privades, sense ànim o amb ànim de lucre, col·laboradores en el marc de la política d'ocupació.

Així, es regulen els principis i requisits mínims a què s'han d'ajustar els serveis que conformen la cartera, per tal d'assegurar el compliment de les seves funcions i garantir condicions de qualitat i igualtat en l'atenció als demandants de serveis d'ocupació i a les persones, empreses i altres entitats ocupadores usuàries dels serveis públics d'ocupació al conjunt del territori nacional, així com els requisits i procediments necessaris per al seguiment adequat de la prestació dels serveis de la cartera per part dels serveis públics d'ocupació i per a la seva avaluació.

2. Així mateix, aquest Reial decret regula els principis que fonamenten la prestació dels serveis complementaris que, si s'escau, estableixin els serveis públics d'ocupació autonòmics en el marc de la política de treball.

Article 2. *Àmbit d'aplicació.*

El que disposa aquesta norma és aplicable a tots els serveis oferts als demandants de serveis d'ocupació i a les persones, empreses i altres entitats ocupadores en l'àmbit competencial del Sistema Nacional d'Ocupació, d'acord amb la distribució competencial que preveuen els articles 22 i 23 i la disposició transitòria primera de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

Article 3. *Definicions.*

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

a) Activitat: actuació o procés específic, identificable i mesurable en termes de persones, empreses o entitats usuàries i cost, que es desenvolupa en el marc d'un servei, i que s'ha d'identificar per facilitar-ne el seguiment i, si s'escau, l'avaluació posterior.

b) Acord d'activitat: acord documentat mitjançant el qual s'estableixen drets i obligacions entre el demandant dels serveis públics d'ocupació i el servei públic d'ocupació corresponent per incrementar-ne l'ocupabilitat, tenint en compte, si s'escau, les necessitats dels col·lectius prioritaris.

c) Cerca activa d'ocupació: conjunt d'accions que han de fer els dels serveis públics d'ocupació, amb suport del personal d'aquests últims, per tal de millorar la seva ocupabilitat o aconseguir un lloc de treball de qualitat, que ha de quedar acreditada de conformitat amb el que preveu l'article 3.h) de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

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

e) Cartera de serveis d'un servei públic d'ocupació: conjunt de serveis la prestació dels quals és garantida per un servei públic d'ocupació en l'àmbit de les seves competències. Inclou, a més de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional

d'Ocupació, els altres serveis complementaris que aquest determini en l'àmbit de les seves competències.

f) Col·lectius d'atenció prioritària: col·lectius amb dificultats especials per a l'accés i per al manteniment del treball i per al desenvolupament de la seva ocupabilitat, de conformitat amb el que estableix l'article 50 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

g) Col·locació adequada: col·locació en la professió demandada per la persona treballadora, d'acord amb la seva formació, característiques professionals, experiència prèvia o interessos laborals, i també la que es correspongui amb la seva professió habitual o qualsevol altra que s'ajusti a les seves aptituds físiques i formatives, en els termes que preveu l'article 3.g) de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

h) Col·locació especialitzada: activitat destinada a la recol·locació de les persones treballadores o aturades que resultin afectades per processos de reestructuració empresarial, en els termes que estableix l'article 40.3 i 4 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

i) Ocupabilitat: conjunt de competències i qualificacions transferibles que reforcen la capacitat de les persones per aprofitar les oportunitats d'educació i formació que se'ls presentin amb vista a trobar i conservar una feina decent, progressar professionalment i adaptar-se a l'evolució de la tecnologia i de les condicions del mercat de treball.

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

k) Formació en el treball: marc de totes les iniciatives i accions de formació no vinculades al Catàleg d'estàndards de competències de naturalesa laboral que es programin i desenvolupin per a la formació durant la vida de qualsevol persona treballadora, ocupada o aturada, que tinguin com a finalitat millorar la seva qualificació, requalificació i adaptació professionals i facilitar la lliure elecció de professió o ofici i la promoció professional, sense que puguin patir cap mena de discriminació. D'aquesta manera, comprèn, com a mínim, tant el servei de formació de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació com el permís retribuït de vint hores anuals de formació en l'àmbit laboral, acumulables per un període de fins a cinc anys, reconegut a l'article 23.3 del text refós de la Llei de l'Estatut dels treballadors, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre. A més, la formació en el treball ha de contribuir a millorar la productivitat i competitivitat de les empreses. El dret a la formació en el treball es pot articular sobre els acords que, si s'escau, s'adoptin al si de la negociació col·lectiva i en l'àmbit sectorial corresponent. Queden excloses de la formació en el treball totes les accions formatives del sistema de formació professional.

l) Intermediació laboral: conjunt d'accions destinades a proporcionar a les persones treballadores un treball adequat a les seves característiques i facilitar a les entitats ocupadores les persones treballadores més apropiades als seus requeriments i necessitats des d'un enfocament integral. Inclou activitats de prospecció i captació d'ofertes d'ocupació, posada en contacte i col·locació, recol·locació i selecció de persones treballadores.

En qualsevol cas, perquè es consideri intermediació o col·locació laboral, el conjunt d'accions descrites no s'ha de portar a terme exclusivament per mitjans automatitzats.

m) Persones, empreses i entitats usuàries: persones ocupades o aturades inscrites com a demandants als serveis públics d'ocupació, així com les persones, empreses i altres entitats ocupadores.

n) Servei: conjunt coordinat d'activitats efectuades pels serveis públics d'ocupació, que s'ha de prestar de forma contínua i sostinguda en el temps, s'adreça a persones, empreses i altres entitats usuàries dels serveis públics d'ocupació i cerca atendre els seus drets o necessitats per tal de millorar la seva ocupabilitat, facilitar l'accés al treball i promoure la cobertura de les necessitats del sistema productiu en el marc competencial del Sistema Nacional d'Ocupació.

o) Serveis complementaris: serveis que, no havent-se inclòs a la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, siguin establerts pel servei públic d'ocupació competent per al seu àmbit territorial propi.

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

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

1. Els serveis garantits en l'àmbit del Sistema Nacional d'Ocupació i els serveis complementaris es regeixen pels principis següents:

a) Igualtat i no-discriminació en l'accés i la consolidació de l'ocupació i el desenvolupament professional per motiu d'edat, sexe, discapacitat, salut, orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, característiques sexuals, nacionalitat, origen racial o ètnic, religió o creences, opinió política, afiliació sindical, així com per raó de llengua, dins de l'Estat espanyol, o qualsevol altra condició o circumstància personal, familiar o social, i afavorir d'aquesta manera la cohesió social.

b) Gratuïtat en l'accés als serveis prestats pels serveis públics d'ocupació de manera directa o a través d'entitats col·laboradores de conformitat amb el que estableix l'article 1.1.

c) Transparència en la informació sobre el funcionament del mercat de treball, a efectes dels quals s'han de difondre, a través del Sistema Públic Integrat d'Informació dels Serveis d'Ocupació (d'ara endavant, SISPE), les polítiques de treball dissenyades, en els diferents nivells, per les administracions competents en la matèria, els serveis d'ocupació, bàsics i complementaris, prestats, així com les ofertes i demandes d'ocupació gestionades.

d) Col·laboració institucional i coordinació entre el Servei Públic d'Ocupació Estatal, els serveis públics d'ocupació autonòmics i les altres administracions públiques amb competències en la matèria, en el marc de l'Estratègia espanyola de suport actiu a l'ocupació i l'Estratègia coordinada per a l'ocupació de la Unió Europea, amb la promoció de la cohesió i l'equilibri territorial i amb la garantia de la igualtat d'accés a les polítiques actives d'ocupació a qualsevol persona en tot l'Estat.

e) Atenció personalitzada a les persones, empreses i entitats usuàries, tot proporcionant-los els serveis de la cartera de forma integral i adequada a les seves necessitats específiques. En qualsevol cas, s'ha de dur a terme mitjançant l'adaptació, l'acompanyament i l'activació per part dels serveis públics d'ocupació, així com l'activació laboral de la població en edat de treballar.

f) Incorporació de l'enfocament de gènere en l'atenció personalitzada, en la comunicació inclusiva, en la prestació dels serveis i en el desplegament de les actuacions de treball als usuaris dels serveis d'ocupació per potenciar de manera efectiva l'eliminació de la segregació ocupacional i les bretxes de gènere en l'accés, el manteniment i la promoció de dones i homes en el treball.

g) Eficàcia i eficiència en la prestació dels serveis d'ocupació, bàsics i complementaris, a les persones, empreses i entitats usuàries, als efectes dels quals s'han d'establir els instruments de seguiment i control de qualitat corresponents.

h) Adequació a les característiques del territori, tenint en compte la realitat del mercat de treball, les peculiaritats locals i sectorials i els actors socioeconòmics.

i) Traçabilitat de les activitats, des de l'inici de la seva execució fins a l'avaluació del seu impacte. Està garantida mitjançant el seguiment de l'acord d'activitat i el SISPE que permeti una millor eficàcia i control en la prestació dels serveis a les persones, empreses i entitats usuàries, tipologia de cada servei rebut, protocols d'actuació, entitats col·laboradores i costos associats.

j) Orientació a resultats, mesurats a través del seguiment de l'acord d'activitat i d'avaluacions periòdiques dels serveis i de les activitats.

k) Qualitat tècnica i de gestió en la prestació dels serveis, garantida a través d'uns estàndards mínims i adequats al conjunt dels serveis, incloent-hi instruments d'avaluació que la promoguin, a través de la utilització d'indicadors qualitatius i quantitatius que mesurin, entre d'altres, l'impacte diferencial en la millora de l'ocupabilitat atribuïble als serveis rebuts, i la millora en la captació i cobertura de llocs vacants, per millorar la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, desagregats per sexe sempre que sigui possible.

l) Portabilitat i interoperabilitat de serveis i dades dins i fora del Sistema Nacional d'Ocupació, complint els requisits que exigeix l'Esquema nacional d'interoperabilitat.

m) Activació per a l'ocupació, mitjançant el reforç de la coordinació entre les polítiques actives i la protecció davant l'atur, tenint en compte el que estableix l'acord d'activitat.

n) Gestió per competències professionals, enteses com la capacitat d'utilitzar coneixements, destreses i aptituds per a l'obtenció d'un resultat adequat i eficient en contextos i situacions personals, professionals i socials i que permet l'exercici de l'activitat professional de conformitat amb les exigències de la producció i el treball.

o) Accessibilitat de tots els serveis prestats pels serveis públics d'ocupació d'acord amb el que estableix l'article 2.k) del text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre.

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

Article 5. *Persones, empreses i entitats usuàries dels serveis.*

1. Poden ser usuàries dels serveis que presten els serveis públics d'ocupació:

a) Les persones, aturades o ocupades, que en funció de les seves necessitats i requeriments poden ser demandants d'ocupació i serveis o únicament sol·licitants de serveis, tenint en compte el que estableix sobre els col·lectius d'atenció prioritària per a la política d'ocupació l'article 50 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

Tenint en compte les circumstàncies especials dels col·lectius d'atenció prioritària, els serveis públics d'ocupació han d'assegurar el disseny d'itineraris individuals i personalitzats d'ocupació que combinin les diferents mesures i polítiques, degudament ordenades i ajustades al perfil professional de les persones que els integren i a les seves necessitats específiques. Quan això sigui necessari, els serveis públics d'ocupació s'han de coordinar amb els serveis socials per donar una millor atenció a aquestes persones.

b) Les persones, empreses i altres entitats ocupadores.

2. Les persones, empreses i entitats usuàries han de rebre els serveis de la cartera comuna indicats a l'article 1.1 i els serveis complementaris a què fa referència l'article 1.2.

3. Les persones, empreses i entitats usuàries dels serveis públics d'ocupació han de complir les obligacions derivades de l'accés als serveis que preveu el capítol III i, si s'escau, les que s'estableixen per a les persones beneficiàries de prestacions i subsidis per atur.

4. Els serveis públics d'ocupació poden establir en el seu àmbit territorial requisits d'accés per a determinats serveis o activitats sempre que no donin lloc a una discriminació. Així mateix, es pot requerir la inscripció prèvia com a demandant d'ocupació o de serveis per accedir-hi.

CAPÍTOL II

La demanda de treball i serveis

Article 6. *Demanda de treball i serveis.*

1. S'entén per demanda de treball i serveis el registre de la sol·licitud que faci, a aquest efecte, la persona aturada o ocupada davant el servei públic d'ocupació competent.

2. El registre de la demanda de treball i serveis és requisit indispensable per adquirir la condició de persona inscrita com a demandant. La demanda només es manté registrada en un únic servei públic d'ocupació, i el seu registre consta al SISPE.

3. La demanda esmentada genera drets i obligacions i té una vigència temporal limitada. Els serveis públics d'ocupació acorden la durada d'aquesta vigència temporal, dins dels instruments de coordinació del Sistema Nacional d'Ocupació.

Article 7. *Adquisició i manteniment de la condició de demandant d'ocupació i serveis.*

1. Adquireixen la condició de demandant d'ocupació i serveis els qui, inscrivint-se en els termes que regula l'article 9, compleixin els requisits següents, segons la normativa aplicable, en cada cas:

- a) Tenir més de setze anys.
- b) Disposar de document nacional d'identitat (DNI) o número d'identificació d'estranger (NIE). Les persones sense DNI o NIE es poden inscriure segons el que determini la normativa vigent, per facilitar la seva inclusió laboral i social i contribuir-hi.
- c) Ser de nacionalitat espanyola, o d'un país membre de la Unió Europea, o bé nacional d'un país signant de l'acord sobre l'Espai Econòmic Europeu (Islàndia, Noruega o Liechtenstein) o nacional de la Confederació Suïssa.
- d) Ser persona treballadora estrangera no comunitària que, en aplicació de la normativa vigent sobre permanència i treball dels estrangers a Espanya, tingui reconegut el dret d'accés al mercat de treball.
- e) Ser resident habitual en algun municipi de la comunitat autònoma o a les ciutats de Ceuta i Melilla, en l'àmbit territorial de la qual desplegui la seva competència el servei públic d'ocupació respectiu, en què la persona pretengui inscriure's o mantenir vigent la seva demanda, sense perjudici de les excepcions que preveu la normativa vigent.

2. De conformitat amb l'article 9.4, és necessari tenir en vigor la demanda de treball i serveis per mantenir la condició de demandant.

Article 8. *Situacions de la demanda de treball i serveis.*

Les possibles situacions de la demanda de treball i serveis són les següents:

a) Alta: en aquesta situació, la demanda està vigent i la persona té la condició de demandant, per la qual cosa pot rebre els serveis que gestionin els serveis públics d'ocupació. La demanda s'ha de renovar en les dates indicades pel servei públic d'ocupació en què estigui registrada. En cas de no ser renovada, la demanda passarà a estar en situació de baixa.

b) Suspensió: en aquesta situació, les causes de la qual es determinen a l'article 9.2, la demanda es manté vigent i no existeix obligació de renovar-la mentre es mantingui la causa de la suspensió.

c) Baixa: en aquesta situació, la demanda de treball i serveis no està vigent, per la qual cosa la persona perd la seva condició de demandant.

Article 9. *Tràmits relacionats amb la demanda de treball i serveis.*

En la tramitació de la demanda de treball i serveis, s'han de fer els tràmits següents:

1. Inscripció de la demanda de treball i serveis. És el tràmit mitjançant el qual una persona adquireix la condició de demandant, la seva demanda queda en situació d'alta. Per a aquesta inscripció s'han de facilitar, almenys, les dades següents:

- a) Dades personals: número del DNI o NIE, nom i cognoms, data de naixement, adreça de residència habitual i altres dades de contacte.
- b) En el cas de persones estrangeres no comunitàries, document que autoritzi el dret d'accés al mercat de treball.
- c) Ocupació o ocupacions sol·licitades.
- d) Dades formatives: títols de formació reglada o acreditable, incloent-hi els idiomes, i diplomes o certificats d'un altre tipus de formació.
- e) Experiència professional.
- f) Permisos de conduir.

A més, en cas que la persona vulgui ser inscrita com a persona amb discapacitat, ha de justificar aquesta condició aportant el certificat de discapacitat que així ho acrediti o el document acreditatiu que és pensionista de la Seguretat Social que té reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, o que és pensionista de classes passives que té reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

2. Suspensió de la demanda. És el tràmit mitjançant el qual una demanda passa a estar en situació de suspensió. Les causes per les quals una demanda pot ser suspesa són les següents:

- a) Incapacitat temporal.
- b) Naixement i atenció de menor.
- c) Adopció, guarda amb fins d'adopció o acollida familiar.
- d) Risc durant l'embaràs o la lactància natural.
- e) Privació de llibertat.
- f) Atenció de menors de catorze anys o amb discapacitat a càrrec del demandant de treball i servei, o de familiars fins al segon grau de consanguinitat o afinitat que no es puguin valer per si mateixos.
- g) Assistència a cursos de qualsevol sistema de formació.
- h) Assistència a programes de polítiques actives d'ocupació en què es prevegi la suspensió de la demanda.
- i) Aquelles altres que determinin els serveis públics d'ocupació.

Hi ha dos tipus de suspensió, amb participació en processos d'intermediació laboral o sense. Per defecte, i quan sigui possible, la suspensió és amb participació en processos d'intermediació laboral. En aquest cas, posteriorment el demandant pot sol·licitar que la suspensió sigui sense participació en processos d'intermediació laboral.

3. Baixa de la demanda. És el tràmit mitjançant el qual una persona perd la condició de demandant, i la seva demanda queda en situació de baixa. Les baixes es poden produir per sol·licitud del demandant o d'ofici per alguna de les causes següents:

- a) Per no renovació de la demanda en el termini establert.
- b) Per resolució administrativa per causa tipificada.
- c) Per sentència judicial ferma.
- d) Per defunció.
- e) Per pèrdua de vigència de l'autorització administrativa en el cas de persona treballadora estrangera no comunitària.

4. Renovació de la demanda. És el tràmit pel qual el demandant, la demanda de la qual està en situació d'alta, reitera la seva voluntat que aquesta romangui vigent.

Si el demandant vol mantenir la seva demanda en situació d'alta, l'ha de renovar en la forma i data indicades al seu últim document de renovació de la demanda vigent, cosa que produirà la generació d'una nova data de renovació. El demandant pot renovar la demanda mitjançant els procediments habilitats pel servei públic d'ocupació en què estigui inscrita.

CAPÍTOL III

Serveis garantits i complementaris i compromisos en l'àmbit del Sistema Nacional d'Ocupació

Secció 1a. Cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació

Article 10. Contingut de la cartera comuna de serveis.

Els serveis garantits i aquells altres inclosos a la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació a què es refereix l'article 1.1 s'agrupen en:

- a) Serveis d'orientació per a l'ocupació personalitzada, integral i inclusiva.
- b) Serveis d'intermediació, col·locació i assessorament a empreses.
- c) Serveis de formació en el treball.
- d) Serveis d'assessorament per a l'autoocupació, l'emprenedoria viable i la dinamització del desenvolupament econòmic local.

Subsecció 1a. Serveis d'orientació per a l'ocupació personalitzada, integral i inclusiva

Article 11. Objecte i finalitat.

1. En el marc de l'article 61.1.a) de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, els serveis d'orientació per al treball personalitzada, integral i inclusiva tenen per objecte proporcionar, de manera integral, la informació, el diagnòstic de la situació individual, l'assessorament i l'acompanyament en les transicions laborals als demandants de serveis d'ocupació, bé des de l'educació al món laboral o entre les diverses situacions de treball i atur que es poden donar durant la vida laboral, amb la finalitat d'ajudar-los a millorar la seva ocupabilitat, promoure la seva carrera professional i facilitar la seva contractació o orientar-los cap a l'autoocupació. Així mateix, i a partir del diagnòstic de les seves necessitats, l'orientació pot donar lloc a la prestació d'altres serveis especialitzats de la cartera.

2. Els serveis garantits d'orientació, accessibles a tots els usuaris dels serveis d'ocupació, es presten de manera gratuïta, personalitzada, integral i inclusiva, adaptant-se a les diferents necessitats específiques de cada usuari, i es poden fer de manera presencial i no presencial, així com de forma individual o grupal i amb el suport d'eines digitals, amb els ajustos i suports que siguin necessaris en cas de discapacitat.

3. Els serveis d'orientació els han de desenvolupar els serveis públics d'ocupació en el marc de l'Estratègia espanyola de suport actiu al treball i s'han d'articular d'acord amb l'instrument de planificació de recursos humans a què fa referència la disposició addicional segona de la Llei 3/2023, de 28 de febrer; així mateix, s'ha de promoure la capacitat permanent del personal orientador per a l'acompliment adequat de les seves funcions. A més, els serveis d'orientació es poden oferir a través de la col·laboració publicoprivada.

4. Els serveis d'orientació comprenen els serveis garantits següents:

- a) Elaboració d'un perfil individualitzat.
- b) Tutorització individual, assessorament continuat i atenció personalitzada.
- c) Itinerari o pla personalitzat.

5. Els serveis públics d'ocupació promouen la coordinació i cooperació fora del Sistema Nacional d'Ocupació amb altres administracions i agents que prestin serveis d'orientació i assessorament per a la millora de l'ocupabilitat dels usuaris.

Article 12. *Elaboració d'un perfil individualitzat.*

1. El servei públic d'ocupació competent ha d'elaborar un perfil individualitzat de l'usuari que en permeti l'avaluació, amb el suport, entre altres elements, d'evidències estadístiques, per a la millora de la seva ocupabilitat, i que faciliti l'ulterior disseny bé d'un itinerari personalitzat formatiu que tinguí en compte totes les opcions dels diferents sistemes de formació, bé d'un procés de cerca activa de treball o d'una emprenedoria adequada.

2. L'elaboració del perfil individualitzat es fa mitjançant el diagnòstic de la situació de partida l'usuari, que comprèn una atenció personalitzada, per identificar les seves habilitats, competències, formació i experiència professional, així com la seva edat o pertinença a col·lectius prioritaris, els seus interessos, la seva situació familiar, àmbit territorial, temps i motius de desocupació, percepció de prestacions o ajudes econòmiques a l'activació i qualsevol altra variable personal o social que pugui ser rellevant, en funció de les seves necessitats i expectatives. Així mateix, en el diagnòstic esmentat s'han de tenir en compte les situacions d'interseccionalitat.

El diagnòstic ha de resumir la valoració efectuada, tot destacant els factors personals i professionals que posicionen favorablement l'usuari en la consecució del seu objectiu professional, així com els seus principals obstacles d'accés al treball o de consecució d'aquest, incloses les possibles desigualtats que pugui patir per raó de gènere, pertinença a col·lectius d'atenció prioritària o un altre condicionant sociocultural.

3. Els demandants dels serveis d'ocupació han de disposar de la seva avaluació derivada del seu perfil individualitzat en el termini de tres mesos des de la sol·licitud del servei d'orientació. Aquest termini es pot ampliar un mes quan hi hagi raons excepcionals sobrevingudes a conseqüència de l'estacionalitat.

4. En l'elaboració del perfil individualitzat, s'ha de tenir en compte el sistema mixt d'elaboració de perfils que preveu l'article 36 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, sustentat en l'ús d'eines tecnològiques de suport a la presa de decisions basades en l'anàlisi de dades, les evidències estadístiques i l'anàlisi del mercat de treball, que el personal responsable de la tutorització i del seguiment individualitzat de cada demandant de serveis sempre pot revisar o modificar.

5. El servei que preveu aquest article finalitza amb la identificació del perfil de la persona atesa i la valoració de la seva ocupabilitat. Aquesta valoració ha de considerar, si s'escau, la pertinença a col·lectius amb més dificultats per accedir al treball, i pot mostrar una mesura de la intensitat d'aquestes dificultats.

Article 13. *Tutorització individual, assessorament continuat i atenció personalitzada.*

1. Els serveis públics d'ocupació presten un servei de tutorització individual, assessorament continuat i atenció personalitzada, presencial i no presencial, durant les transicions laborals, bé entre el sistema d'educació i el treball o entre situacions de treball i atur. Aquesta tutorització ha d'estar lliure de biaixos i estereotips de qualsevol índole, especialment de gènere, edat i discapacitat, orientació sexual, identitat sexual o de gènere, llengua i origen nacional o ètnic, i ha de parar atenció a les necessitats específiques de les diferents etapes vitals, en particular, les que produeixen més allunyament del mercat laboral, com la maternitat i l'atenció de menors o gent gran o les causades per la situació sociosanitària de les persones o dels tractaments prescrits a aquestes.

2. La tutorització permet identificar el professional que ha d'acompanyar el demandant d'ocupació, en la recepció de serveis que més fomentin la seva ocupabilitat.

El tutor ha d'oferir un servei integral al demandant d'ocupació per tal de facilitar-li la informació i l'assessorament necessaris per a la definició del seu currículum, el maneig

de mitjans, tècniques i eines accessibles per a la cerca activa de treball, la situació del mercat, les necessitats dels sectors productius, l'oferta formativa i totes les funcions de suport individual i personalitzat que siguin necessàries. Així mateix, ha de fer un seguiment individual i personalitzat de les actuacions que l'usuari vagi portant a terme en execució del seu itinerari i que n'han de determinar, si s'escau, la revisió.

3. L'assessorament tècnic continuat conté un o diversos dels serveis següents:

a) Assessorament tècnic sobre situació del mercat de treball, perfils professionals que requereixen les empreses, programes o actuacions de polítiques actives d'ocupació i serveis del Sistema Nacional d'Ocupació. Consisteix en la comunicació sobre les dades o circumstàncies relatives al mercat de treball i els programes o actuacions de polítiques actives d'ocupació que puguin ser útils per incrementar les oportunitats de treball o de manteniment del treball i la promoció professional de la persona tutoritzada, inclosa la informació sobre els serveis d'ocupació garantits i els mètodes d'accés a aquests.

Aquest servei inclou la informació relativa a l'àmbit exprés de cerca de treball de la persona interessada, i pot comprendre el marc de l'ocupació públic o privat, així com el geogràfic, tant del municipi o de la comunitat autònoma de residència, d'altres comunitats autònomes, de l'àmbit estatal, com les oportunitats de treball a Europa a través de la xarxa EURES i les ajudes a la mobilitat per a ciutadans europeus.

b) Assessorament tècnic sobre l'oferta formativa dels sistemes de formació existents, programes d'activació per al treball ajustats a les seves necessitats i acreditació de les competències adquirides a través de l'experiència o altres vies formals o informals de formació. Comprèn les actuacions d'assessorament especialitzat a la persona orientada sobre els requeriments formatius, del mercat laboral, per a l'acompliment de l'ocupació, o ocupacions relacionades entre si, que constitueix el seu objectiu professional i l'aportació d'instruments d'anàlisi de l'evolució d'aquests requisits formatius que permetin l'autodiagnòstic continu de possibles bretxes, presents o futures, entre les competències adquirides i les comunament requerides pels ocupadors, per tal de possibilitar-ne la qualificació o requalificació adequada.

Aquest servei inclou la provisió d'informació sobre la formació específica disponible en qualsevol dels sistemes, en el moment de l'assessorament, que inclogui accions formatives la superació de les quals permeti l'adquisició efectiva, o l'increment sensible, de competències que redundin en una millor capacitat d'inserció o de manteniment del treball i la promoció professional de la persona assessorada. La informació subministrada és aquella que, en funció del perfil del demandant d'ocupació, més ajudi a completar tant les llacunes competencials detectades en el procés de diagnòstic com els requeriments i les demandes del mercat de treball i, si és adequat, ha de tenir com a base la possibilitat de fer itineraris formatius accessibles, progressius, acumulables i adaptats a les seves necessitats i a les del mercat laboral.

c) Assessorament en l'aplicació de tècniques per a la cerca activa de treball. Inclou la provisió d'informació i l'entrenament en el maneig bàsic de mitjans, tècniques i eines accessibles per a la cerca de treball per compte d'altri adaptats al perfil professional de la persona assessorada, incloent-hi l'accés als mitjans d'autoavaluació de competències professionals, detecció de possibles llacunes curriculars, així com les fórmules d'accés als mitjans i serveis per a la seva cobertura. Conté informació sobre l'ús de mitjans telemàtics per a la cerca de treball i l'ús de xarxes socials.

La informació subministrada té en compte els mitjans i les tècniques de cerca i accés a l'oferta de feina privada i les convocatòries, borses i programes de treball públics. Si s'escau, pot incloure informació bàsica sobre autoocupació i emprenedoria col·lectiva o la derivació a un servei especialitzat d'assessorament en la matèria.

d) Assessorament i suport tècnic per a la definició del currículum, que ha de reflectir el perfil de la persona assessorada en termes de competències.

Aquest servei comprèn la provisió d'informació i l'entrenament en el maneig bàsic de mitjans, tècniques i eines accessibles per a l'elaboració de l'historial professional sobre el qual construir cadascun dels currículums amb què concórrer a cada oferta concreta, així com les tècniques d'adaptació de les competències als requeriments de l'oferta de feina.

e) Assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria, de conformitat amb el que preveu la subsecció 4a.

Article 14. *Itinerari o pla d'actuació.*

1. Els serveis públics d'ocupació han de dissenyar un itinerari o pla personalitzat adequat al perfil del demandant dels serveis d'ocupació, que ha de detallar les principals activitats proposades amb l'objecte de millorar l'ocupabilitat de l'usuari, i ha d'incloure informació específica sobre la formació específica disponible en els diferents sistemes de formació tenint en compte les necessitats del sistema productiu, el treball local i els sectors emergents o estratègics o, si s'escau, iniciatives d'emprenedoria, autoocupació i economia social, així com les seves necessitats de conciliació corresponsable de la vida familiar i laboral.

El disseny esmentat s'ha de basar en el Catàleg d'instruments d'ocupabilitat, de conformitat amb l'article 37 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

2. L'itinerari o el pla personalitzat té com a objectiu el desenvolupament planificat de les accions a emprendre i dels serveis a rebre, que, en funció del diagnòstic inicial, condueixen a la consecució dels objectius professionals de l'usuari del servei i que es compromet a fer. Requereix l'acompanyament del tutor de treball per als demandants de serveis d'ocupació que han estat perfilats, sigui puntual o continuat en el temps, mitjançant l'aportació d'informació sistematitzada i rellevant que permeti a la persona assessorada assolir un millor coneixement sobre les seves capacitats i interessos i definir i assolir amb més seguretat els seus objectius.

3. L'itinerari o el pla personalitzat d'actuació l'elabora el servei d'ocupació, amb la col·laboració de l'usuari per facilitar el seu accés al treball, exigeix la formalització d'un acord d'activitat subscrit entre el servei públic d'ocupació i l'usuari i ha de parlar una atenció especial a l'eliminació de biaixos i estereotips de qualsevol índole, especialment de gènere, edat, discapacitat, orientació sexual, identitat sexual o de gènere, llengua i origen nacional o ètnic. La seva elaboració, almenys, ha d'incorporar:

a) La identificació d'un itinerari formatiu, que ha de contenir les accions de formació que siguin adequades per a la millora de competències i qualificació professional de l'usuari o, si s'escau, per a la seva formació continuada i actualització permanent per adaptar-se a les necessitats de transformació productiva o als canvis graduals en la forma de treball i a les exigències de noves competències, tenint en compte la formació específica disponible en qualsevol dels sistemes.

b) La identificació d'alternatives laborals o d'emprenedoria a les quals pot accedir el demandant de serveis d'acord amb el seu perfil professional, les necessitats específiques de les diferents etapes vitals i les necessitats del sistema productiu.

c) La identificació de les actuacions de cerca activa d'ocupació que, d'acord amb el seu perfil i les seves necessitats de conciliació corresponsable, l'usuari queda compromès a dur a terme.

4. La temporalitat i intensitat de l'itinerari s'estableixen d'acord amb les necessitats i els objectius prèviament identificats durant el diagnòstic d'ocupabilitat i els serveis recomanats i acordats.

5. Els demandants dels serveis d'ocupació tenen dret a disposar del seu itinerari o pla d'actuació individualitzat, en el termini màxim d'un mes, a comptar de l'elaboració del seu perfil com usuari i amb la petició prèvia d'aquesta persona o, si s'escau, del tutor.

Les activitats a desenvolupar en el pla personalitzat es consensuen amb l'usuari; és requisit imprescindible la formalització de l'acord d'activitat que regula el capítol V.

La realització amb èxit de l'acció compromesa per l'usuari suposa complir una fita en el seu pla personalitzat, que el fa susceptible de modificació en funció de la millora assolida en la seva ocupabilitat.

6. El pla d'actuació s'ha d'adaptar a les modificacions que es produeixin en l'ocupabilitat de l'usuari durant el desenvolupament de les activitats i dels serveis que preveu l'itinerari.

7. En funció de les competències tecnicoprofessionals, transversals i personals del demandant, així com dels factors socioculturals, geogràfics i laborals, el procés es duu a terme en moments o fases successives, incloent-hi una primera fase d'acollida i informació, una fase de formulació o reformulació d'objectius professionals i d'adequació d'aquests objectius a les mesures i als programes de suport actiu al treball i una fase de disseny d'itinerari o pla personalitzat. S'ha de procurar estimular l'orientació d'objectius cap a sectors amb alt grau d'ocupabilitat o amb cert grau de diversificació i, en l'atenció a dones, s'han d'evitar les visions estereotipades de les ocupacions, tot garantint la visibilitat de les dones.

Subsecció 2a. Serveis d'intermediació, col·locació i assessorament a empreses

Article 15. *Objecte i finalitat.*

1. Els serveis d'intermediació, col·locació i assessorament a persones, empreses i entitats ocupadores tenen per objecte identificar i gestionar ofertes de feina, incloent-hi les procedents de tercers països en el marc dels acords que s'estableixin en l'àmbit nacional o comunitari. A més, poden localitzar i desenvolupar noves oportunitats de treball, vinculant-les als usuaris que millor s'hi ajustin en funció del seu perfil i competències, per tal de facilitar informació a les empreses i entitats ocupadores sobre possibles candidats apropiats a les seves necessitats, i als treballadors l'accés a la informació sobre les ofertes de feina disponibles i més adequades al seu perfil.

Poden usuàries d'aquests serveis les persones, empreses i altres entitats ocupadores públiques o privades amb capacitat per contractar, independentment de la seva forma jurídica. L'accés a l'activitat és a instàncies de l'empresa o del personal tècnic del servei públic d'ocupació.

A més, aquests serveis faciliten informació sobre les modalitats de contractació, incentius i requisits sobre la tramitació de les ajudes.

2. Quan es consideri adequat per assolir els objectius, les activitats d'aquests serveis es poden desenvolupar mitjançant la col·laboració publicopública, atenent especialment la dimensió local de la política de treball, o publicoprivada, que es pot acordar amb entitats privades, amb ànim de lucre o sense, a través d'acords marc de vigència màxima quadriennal, entre altres formes de col·laboració.

3. Per al desenvolupament de qualsevol dels serveis d'intermediació, col·locació i assessorament, és necessari que l'empresa estigui donada d'alta al SISPE i, si no ho està, se'n fa el registre.

4. Els serveis d'intermediació, col·locació i assessorament a empreses comprenen, de conformitat amb el que preveuen els articles següents, els serveis que s'indiquen a continuació:

- a) Gestió de les ofertes de feina.
- b) Informació i assessorament a la contractació i les mesures de suport a aquesta.
- c) Prospecció i captació d'ofertes de feina.
- d) Identificació de les necessitats de les empreses.
- e) Informació i suport sobre processos de comunicació de les contractacions.
- f) Suport en els processos de recol·locació.
- g) Informació i assessorament sobre la difusió d'ofertes en l'àmbit de la Unió Europea a través de la xarxa EURES.

Article 16. *Gestió de les ofertes de feina.*

1. Els serveis públics d'ocupació han de gestionar les ofertes de feina presentades davant d'aquests i el seu emparellament amb els demandants d'ocupació, d'acord amb el

seu perfil professional i les seves competències professionals, en el termini de vuit dies. Així mateix, han de verificar el compliment de l'obligació de les persones sol·licitants i beneficiàries de prestacions i subsidis per atur d'acceptar la col·locació adequada, d'acord amb el que preveu l'article 299.1.f) del text refós de la Llei general de la Seguretat Social, aprovat pel Reial decret legislatiu 8/2015, de 30 d'octubre.

2. Aquest servei inclou també l'activitat de difusió d'informació sobre les ofertes de feina adequades i disponibles a través del Portal únic d'ocupació o suport acordat vigent, així com la informació a requeriment, de les ofertes de feina disponibles.

3. Poden ser usuàries de les activitats que preveu aquest article les empreses públiques o privades, independentment de la seva forma jurídica, i les persones autònomes i altres entitats amb capacitat per contractar, que ofereixin llocs de treball per a la seva gestió, sigui quina sigui la seva forma jurídica i l'àmbit geogràfic de l'oferta de feina.

4. La persona responsable de l'empresa usuària ha de descriure, de la forma més detallada possible, el nombre i les característiques del lloc de treball i les funcions que cal desenvolupar, el perfil professional que han de tenir les candidatures en relació amb l'ocupació i nivell professional, les competències professionals, experiència, nivell formatiu, titulacions i d'altres que consideri rellevants, i per fer-ho ha de comptar amb el suport dels serveis públics d'ocupació, a través de personal qualificat per a la gestió d'ofertes de feina, que a més és el responsable de garantir que l'oferta de feina compleix la legislació vigent. El servei públic d'ocupació competent no gestiona l'oferta, si aquesta no compleix aquesta legislació, sense perjudici de traslladar-la a la Inspecció de Treball i Seguretat Social. L'empresa també pot indicar si té preferència per candidatures de persones amb discapacitat o un altre tipus de col·lectiu d'atenció prioritària.

Igualment, l'empresa ha d'aportar la informació següent relativa a les condicions laborals: tipus de contracte, jornada, horari, salari i qualsevol altra que es consideri d'interès per gestionar millor l'oferta de feina. Quan sigui necessari, el servei públic d'ocupació pot sol·licitar informació addicional en relació amb aquesta gestió.

5. L'empresa i el servei públic d'ocupació poden acordar un procediment i el grau d'intermediació desitjat en relació amb la publicitat de l'oferta de feina, el nombre de candidatures, l'enviament directe, amb el contacte previ dels candidats, o dels seus currículums, la preselecció o selecció tècnica de candidats i els compromisos recíprocs d'ambdues parts, especialment pel que fa a les candidatures enviades i al tancament de l'oferta de feina. En aquest sentit, es pot establir un acord de corresponsabilitat amb els usuaris del servei, en què es reflecteixin les obligacions d'aquests amb els serveis públics d'ocupació, pel que fa a les condicions d'ús d'aquest servei, especialment quant a l'aportació d'informació requerida pel servei públic d'ocupació durant les fases de registre, seguiment i tancament d'aquestes ofertes. També es pot finalitzar la gestió de l'oferta si l'empresa desisteix tàcitament de la seva gestió.

6. Una vegada definides les característiques del lloc i les funcions que cal desenvolupar, així com el perfil dels candidats i les condicions laborals, s'ha d'identificar la persona de l'empresa responsable de l'oferta de feina, la persona responsable de la seva gestió i el mitjà de contacte preferent i els modes de contacte.

Amb aquesta informació, s'ha de fer el registre de l'oferta de feina al SISPE i després al sondeig i a la preselecció dels demandants d'ocupació que compleixin el perfil professional; aquesta gestió es fa en funció del grau d'intermediació acordat amb l'empresa, que pot consistir en l'enviament directe de candidats o dels seus currículums, en la preselecció per part del servei públic d'ocupació o en la realització de proves de selecció tècnica quan així ho requereixi el lloc de treball.

7. El servei públic d'ocupació competent ha de fer el seguiment de les persones seleccionades per conèixer el resultat de les que han estat contractades o rebutjades, motivat individualment, així com de les que no s'han presentat. Es pot concloure l'oferta si l'empresa no torna els resultats d'aquesta gestió.

8. Conclosa la gestió, el servei públic d'ocupació tanca l'oferta, ofereix a l'empresari altres serveis de la cartera i deriva, si escau, els candidats no seleccionats o que hagin

rebutjat aquesta oferta, per oferir-los altres activitats que puguin millorar la seva ocupabilitat.

Article 17. Informació i assessorament sobre la contractació i les mesures de suport a aquesta.

1. Els serveis públics d'ocupació han de prestar informació i assessorament sobre la contractació i les mesures de suport a aquesta. Aquests serveis comprenen l'assistència qualificada per a les persones, empreses i altres entitats ocupadores en la presa de decisions per a la contractació de personal, amb informació i difusió sobre les mesures de polítiques actives d'ocupació, i els instruments disponibles de suport a la contractació i inserció vigents en cada moment, així com les iniciatives de formació en el treball per a la qualificació i requalificació de les persones treballadores.

En particular, els serveis públics d'ocupació, amb sol·licitud prèvia, han d'arbitrar les mesures necessàries per informar les persones, empreses i altres entitats ocupadores que ho sol·licitin sobre els treballadors aturats o ocupats inclosos en programes o actuacions específiques que comportin incentius econòmics a les empreses que els contractin.

2. Poden ser usuàries d'aquest servei les empreses públiques o privades, independentment de la seva forma jurídica, i els autònoms i altres entitats amb capacitat per contractar. L'accés a aquest servei el pot sol·licitar tant la persona, l'empresa o l'entitat ocupadora com el servei públic d'ocupació.

3. La modalitat de la prestació pot ser presencial, no presencial, a través de mitjans tècnics o tecnològics no presencials disposats a aquest efecte i mixta.

4. Abans de l'inici de la gestió, els serveis públics d'ocupació han de recollir informació de l'empresa que participa en l'activitat. En el cas dels treballadors demandants de serveis d'ocupació, han d'obtenir informació relativa al seu perfil professional.

5. El servei públic d'ocupació ha d'informar les persones, empreses i entitats usuàries sobre els contractes vigents en la legislació laboral que millor s'ajustin a les seves necessitats, així com sobre els incentius i les mesures de foment de la contractació existents, en especial, per a la contractació de persones que pertanyin a col·lectius d'atenció prioritària. També ha d'oferir a les empreses, si escau, altres activitats de la cartera comuna de serveis, especialment la prospecció i identificació de necessitats i la gestió d'ofertes de feina, així com sobre les iniciatives de formació en el treball en què poden participar. Igualment, ha d'informar del procediment establert per a la contractació a l'exterior en relació amb les ocupacions de difícil cobertura.

Així mateix, ha d'informar i assessorar les empreses de més de cinquanta empleats sobre la quota de reserva a favor de les persones amb discapacitat, l'autorització d'excepcionalitat i les mesures alternatives. També ha de fer la gestió de sensibilització a les empreses sobre la implantació de plans d'igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes, per tal d'eliminar en l'àmbit laboral qualsevol discriminació possible.

Pel que fa als demandants, el servei públic d'ocupació els ha d'oferir, si escau, activitats de la cartera comuna de serveis que puguin millorar el seu posicionament en el mercat de treball.

Article 18. Prospecció i captació d'ofertes de feina.

1. La prospecció i captació d'ofertes de feina comprèn la detecció i identificació d'ofertes de feina potencials i dels perfils professionals requerits, que permet una planificació adequada de la formació que es requereix. Es duu a terme, entre d'altres, mitjançant visites a empreses, a través de la interlocució sistemàtica amb les organitzacions empresarials i sindicals i corporacions i mitjançant l'elaboració i la consulta d'estudis i treballs tècnics.

2. La captació d'ofertes de feina no gestionades pels serveis públics d'ocupació comprèn actuacions de relació estreta amb les empreses ocupadores, en especial, amb

les petites i mitjanes empreses, per tal de promoure que sorgeixin ofertes de feina, incloses les que no estiguin gestionant els serveis públics d'ocupació.

3. Poden ser usuàries d'aquest servei les empreses públiques o privades, independentment de la seva forma jurídica, i els autònoms amb capacitat per contractar. L'accés al servei es fa a instàncies de l'empresa o del servei públic d'ocupació.

4. Prèviament a l'inici, el servei públic d'ocupació ha de recollir informació de l'empresa que hi ha de participar. Quan el servei es dugui a terme a instàncies del servei públic d'ocupació, ha de tenir en compte si la prospecció és per a llocs de treball en general o per a persones amb dificultats d'inserció o altres col·lectius.

Ha d'obtenir informació sobre les necessitats reals de l'empresa i les dificultats que té per cobrir els llocs de treball, i ha d'ajudar l'empresa a conèixer les seves necessitats potencials, informar l'empresari de la possibilitat de cobrir aquestes vacants a través de l'emparellament amb demandants d'ocupació que s'adeqüin a les seves necessitats o ajudar l'empresa a redefinir el perfil professional dels candidats en el cas d'ofertes de difícil cobertura, acordant prèviament el procediment i el grau d'intermediació desitjat. Aquestes ofertes captades s'han d'identificar com a tals en el SISPE, i s'ha d'actuar segons el que descriu l'activitat de gestió d'ofertes de feina.

Article 19. *Identificació de les necessitats de les empreses.*

1. Els serveis públics d'ocupació han d'identificar les necessitats de les empreses, tant pel que fa a llocs vacants com a perfils professionals requerits que serveixin per al disseny adequat de les ofertes formatives de tots els sistemes de formació al llarg de la vida, en funció del caràcter d'aquests perfils professionals.

La identificació de les necessitats de les empreses i altres entitats ocupadores, públiques o privades, de qualsevol mida i règim jurídic, es basa en la prospecció, captació i identificació de les ofertes de feina potencials i dels perfils professionals requerits per l'empresa. La identificació s'ha de fer, entre d'altres, mitjançant visites a empreses i contactes amb les empreses i entitats ocupadores, per via presencial, telemàtica o telefònica o mixta. Té caràcter públic i obert i està a disposició de totes les administracions responsables de les diverses ofertes de formació al llarg de la vida. Aquesta identificació de les necessitats es fa en col·laboració amb el Ministeri d'Economia, Comerç i Empresa.

2. Per disposar d'una informació adequada, aquest servei ha de mantenir una interlocució sistemàtica amb les organitzacions empresarials i sindicals, corporacions locals, col·legis professionals, agències de desenvolupament local i altres entitats del mercat de treball. A més, ha de consultar estudis especialitzats i treballs tècnics sobre la situació del mercat de treball.

També comprèn la captació i difusió d'ofertes de feina no gestionades pels serveis autonòmics, per promoure que sorgeixin noves ofertes de feina, i donar a conèixer directament a les empreses o a través dels seus assessors o gestors els serveis públics d'ocupació.

3. Aquest servei garantit identifica els sectors d'activitat econòmica amb millors perspectives de treball, els emergents, els llocs de treball demandats, els perfils professionals requerits i les necessitats de qualificació i requalificació de les persones treballadores.

4. Poden ser usuàries d'aquest servei tant les empreses, independentment de la seva forma jurídica, com els professionals que, en l'exercici de la seva activitat, facin comunicacions i tinguin la representació d'empreses en nom de les quals actuen.

5. L'accés al servei es fa a instàncies de l'empresa o del servei públic d'ocupació corresponent.

6. La informació recollida permet conèixer les dificultats que tenen les empreses per a la cobertura dels seus llocs de treball actuals i anticipar la detecció de necessitats latents o futures, en particular, les derivades del relleu generacional, les transicions cap a l'envelliment actiu i les transicions digital i de la sostenibilitat. Els serveis públics d'ocupació ofereixen, així, informació o assessorament per a la cobertura de vacants,

incloent-hi les de difícil cobertura, i faciliten el contacte amb els treballadors més adequats als perfils requerits, acordant prèviament el procediment i grau d'intermediació desitjat.

A més, aquesta informació facilita la planificació de la formació necessària per donar cobertura a les necessitats dels treballadors.

7. Aquestes ofertes captades s'identifiquen com a tals en el SISPE, i s'ha d'actuar segons el que descriu l'article 16 pel que fa a la gestió d'ofertes de feina.

Article 20. *Informació i suport sobre els processos de comunicació de les contractacions.*

1. Els serveis públics d'ocupació han de proporcionar informació i suport sobre els processos de comunicació de les contractacions i els tràmits legals complementaris, que comprenen totes les actuacions per facilitar a les empreses la comunicació de la contractació laboral i els seus tràmits legals complementaris.

2. Poden ser usuaris d'aquest servei tant les empreses, independentment de la seva forma jurídica, com els professionals que, en l'exercici de la seva activitat, facin comunicacions i tinguin la representació d'empreses en nom de les quals actuen.

L'accés a l'activitat es fa a instàncies de l'empresa o del servei públic d'ocupació corresponent.

3. El servei públic d'ocupació ha d'informar les empreses de l'obligació de comunicar el contingut de la contractació laboral davant dels serveis públics d'ocupació; aquesta comunicació es pot fer amb caràcter general, a través de mitjans telemàtics.

Per fer comunicacions telemàtiques de la contractació, l'empresa ha de sol·licitar una autorització davant del servei públic d'ocupació.

Article 21. *Suport als processos de recol·locació.*

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

Aquest servei està destinat a la reinserció laboral de les persones treballadores afectades per processos de reestructuració empresarial, segons el que estableix l'article 44 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

2. Poden ser usuàries d'aquest servei:

a) Les empreses públiques o privades, independentment de la seva forma jurídica, en processos de reestructuració. L'accés a l'activitat es fa a instàncies de l'empresa o del servei públic d'ocupació.

b) Les persones treballadores afectades pel procés de reestructuració de la seva empresa.

3. El desenvolupament d'aquest servei comprèn actuacions amb l'empresa i actuacions amb els treballadors afectats.

Conjuntament amb l'empresa, el personal tècnic qualificat del servei públic d'ocupació ha d'elaborar un pla de recol·locació, que ha de recollir el nombre i la identificació de les persones a què va dirigit.

El pla dirigit als treballadors ha de contenir, si s'escau, mesures: d'orientació per al treball per fer un diagnòstic individualitzat i definir el perfil dels treballadors afectats, de formació per millorar les seves competències professionals o adquirir-ne de noves en els sistemes de formació existents, d'atenció personalitzada per a l'assessorament de tècniques de cerca de treball i d'intermediació laboral. Així mateix, s'ha d'elaborar un itinerari individual i personalitzat de treball, del qual el tutor responsable n'ha de fer un seguiment.

Article 22. *Informació i assessorament sobre ofertes en l'àmbit de la Unió Europea.*

1. Els serveis públics d'ocupació han de proporcionar informació i assessorament a través de la xarxa EURES sobre les possibilitats de difusió d'ofertes per a la seva possible gestió en l'àmbit de la Unió Europea, o en el de tercers països amb què s'hagin establert acords de cooperació.

2. Aquest servei l'han de prestar els membres i socis de la xarxa EURES Espanya, que al seu torn forma part de la xarxa de cooperació entre serveis d'ocupació europeus EURES. Les empreses, institucions, entitats, centres formatius, universitats, associacions professionals o agències de col·locació poden ser oferents de treball o sol·licitants de serveis garantits d'informació i assessorament.

3. Per tal de facilitar l'atracció de talent des d'altres països i l'aprofitament de les oportunitats que ofereix la lliure circulació de treballadors comunitaris, s'ha de garantir l'accés, de les entitats ocupadores espanyoles i dels demandants d'ocupació, a tots els serveis propis de la xarxa EURES Espanya, regulats i descrits al seu propi reglament i desenvolupaments posteriors.

4. Els serveis públics d'ocupació han de garantir a les persones l'accés a la informació, assessorament i suport a l'accés a l'ocupació dins la Unió Europea, així com a la informació rellevant sobre les condicions de treball i vida en els diferents països de la xarxa EURES, per aprofitar les oportunitats que ofereix el dret de lliure circulació de treballadors a la Unió Europea.

5. El servei que preveu aquest article inclou la difusió d'ofertes de treball d'empreses i entitats ocupadores espanyoles a Europa, a través dels sistemes informàtics de la xarxa EURES, així com la possibilitat de posar en marxa projectes de mobilitat circular en l'àmbit europeu, processos d'intermediació i selecció de candidats amb perfils adequats, gestió de programes d'ajudes i suport financer a la mobilitat laboral, derivació de les empreses als processos de selecció sectorials, regionals, nacionals i fires de treball, informació a demandants d'ocupació sobre particularitats dels sectors econòmics, requeriments legals o culturals, així com altres aspectes lligats a la mobilitat internacional.

Subsecció 3a. Serveis de formació en el treball

Article 23. *Objecte i finalitat.*

1. Els serveis de formació en el treball tenen com a finalitat promoure l'adquisició efectiva o l'increment sensible de competències complementàries no incloses en el Catàleg nacional d'estàndards de competències professionals, que redundin en una capacitat d'inserció laboral o millora de treball superior, tenint en compte el perfil individualitzat del demandant dels serveis d'ocupació. La formació impartida, l'oferta de la qual no es pot superposar amb la del sistema de formació professional, ha d'omplir les llacunes detectades en el procés de diagnòstic del demandant dels serveis d'ocupació i ha d'atendre els requeriments i les demandes del mercat de treball, amb recurs als serveis més eficaços en funció del perfil individualitzat.

2. En la prestació d'aquests serveis és fonamental la coordinació amb els serveis d'orientació per al treball personalitzada, integral i inclusiva, per a l'assessorament i la gestió de les competències dels perfils professionals d'acord amb els requeriments del mercat laboral i del sistema productiu, així com amb altres serveis competents en matèria d'orientació. S'ha de prestar amb un enfocament comprensible per als actors implicats, d'anticipació a les necessitats dels sectors productius i partint d'itineraris de formació que incideixin en el desenvolupament professional i personal de les persones i contribueixin a la millora de la productivitat i competitivitat de les empreses.

3. Així mateix, la prestació d'aquests serveis requereix mecanismes de detecció permanent de les necessitats formatives de les empreses que configuren el teixit productiu, de tal manera que sigui possible determinar el grau d'ajust entre les demandes del mercat laboral i les de les persones treballadores, així com el desenvolupament d'una

oferta de formació en el treball adequada i de qualitat, el manteniment de sistemes d'informació integrats, que permetin actualitzar el Registre Estatal d'Entitats de Formació en el Treball, el Catàleg d'especialitats formatives, un mapa de la programació formativa disponible en cada moment i de l'expedient laboral personalitzat, així com els resultats de la gestió de la formació en el treball en el marc del SISPE.

4. Els serveis garantits de formació en el treball, que es desenvolupen en els articles següents han d'incloure:

- a) Formació en el treball segons les necessitats de les persones, empreses i entitats usuàries.
- b) Inscripció de centres i entitats de formació en el treball.
- c) Control, seguiment i avaluació de la qualitat de la formació en el treball.
- d) Altres serveis de formació en el treball.

5. El Catàleg d'especialitats formatives recull totes les ofertes formatives de la formació en el treball, sense que aquestes puguin estar associades a qualificacions professionals ni duplicades amb les que estableix el Catàleg nacional d'ofertes de formació professional del sistema de formació professional.

6. La formació en el treball a què fan referència els serveis regulats en aquesta norma es regeix pel que estableix l'article 33 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, i altra normativa aplicable, d'acord amb la disposició addicional quarta de la Llei orgànica 3/2022, de 31 de març, d'ordenació i integració de la formació professional.

Article 24. Formació en el treball segons les necessitats de les persones, empreses i entitats usuàries.

1. Els serveis públics d'ocupació han de proporcionar una formació en el treball d'acord amb les necessitats de les persones, empreses i entitats usuàries i prevista al Catàleg d'especialitats formatives en els termes establerts, que comprèn les iniciatives que responen amb eficàcia a l'exercici del dret a la formació i a les necessitats d'adquisició, millora i actualització permanent de les competències professionals dels treballadors, així com a la millora de la competitivitat de les empreses. Quan aquestes necessitats siguin objecte de desenvolupament per altres accions formatives no dependents de la formació en el treball, els serveis d'ocupació s'han de coordinar per a la derivació de l'usuari a l'oferta més idònia.

En qualsevol cas, entre les iniciatives de formació en el treball s'inclouen les següents: la formació programada per les empreses per als seus treballadors, l'oferta formativa no vinculada al Catàleg nacional d'estàndards de competències professionals de les administracions competents per a treballadors ocupats, constituïda pels programes de formació sectorials i els programes de formació transversals, l'oferta formativa no vinculada al Catàleg nacional d'estàndards de competències professionals de les administracions competents per a treballadors desocupats, que inclou els programes de formació dirigits a cobrir les necessitats detectades pels serveis públics d'ocupació, alienes i complementàries al sistema de formació professional o universitari, els programes específics de formació i els programes formatius amb compromisos de contractació, així com altres iniciatives de formació relatives als permisos individuals de formació, a la formació en alternança amb el treball a través de programes públics mixtos de treball i formació i del contracte formatiu i a la formació del personal públic, en el marc competencial de la formació en el treball.

Així mateix, es consideren iniciatives de formació en el treball les relatives a la formació de les persones en situació de privació de llibertat i a la formació dels militars de tropa i marineria que mantenen una relació de caràcter temporal amb les forces armades, quan aquestes es refereixen a ofertes formatives establertes en el Catàleg d'especialitats formatives de la formació en el treball, amb la subscripció prèvia dels convenis corresponents entre les institucions públiques competents, així com altres iniciatives de formació en el treball.

Les iniciatives de formació en el treball es poden adreçar als treballadors autònoms i de l'economia social, als treballadors de pimes i microempreses i als treballadors ocupats que responguin a necessitats estratègiques vinculades a canvis de models productius més sostenibles, reconversió o reestructuració de sectors, nous perfils professionals, situacions de crisi, transformacions tecnològiques o un altre tipus de necessitats socials o econòmiques que es detectin en el marc de la planificació estratègica, prospecció i detecció de necessitats formatives, sense superposicions amb les necessitats cobertes i incorporades en el Catàleg nacional d'estàndards de competències professionals i el Catàleg nacional d'ofertes de formació professional.

2. La programació ha de preveure una formació en el treball adequada, per facilitar als usuaris l'adquisició de competències professionals en funció del perfil individualitzat, de les necessitats de formació identificades i de la cobertura de les competències professionals i de les competències transversals per al treball, sense perjudici de les competències atribuïdes en aquesta matèria a altres sistemes de formació.

3. Les ofertes de formació s'han de desenvolupar en els termes previstos per a les especialitats formatives en la normativa reguladora de la formació en el treball. Si s'escau, en el procés de selecció dels participants en les ofertes formatives programades, tant de l'àmbit autonòmic com estatal, els serveis públics d'ocupació han de col·laborar amb les entitats de formació facilitant una proposta de preseleccionats el perfil individualitzat dels quals es correspongui amb la formació proposada i que compleixin els requisits d'accés a la formació i s'ajustin als criteris de prioritat establerts.

4. L'accés a aquest servei requereix que tant les persones com les empreses i altres entitats ocupadores compleixin els requisits que estableix la normativa d'aplicació en funció del tipus d'iniciativa i de la tipologia de programa formatiu en el treball.

5. Prèviament a la programació i impartició de la formació oferta per les administracions públiques, és necessari tenir en compte els resultats de la detecció de necessitats formatives de les empreses, els sectors productius i les persones, i elaborar els instruments necessaris per a la seva planificació, gestió i seguiment.

6. La formació en el treball es pot impartir mitjançant les modalitats presencial, inclosa l'aula virtual, teleformació o mitjançant l'ús combinat d'ambdues. S'entén per formació impartida mitjançant l'aula virtual aquella en què el procés d'aprenentatge garanteixi, utilitzant mitjans tecnològics de caràcter síncron, una comunicació concurrent, directa, bidireccional i en temps real entre el formador i els participants en l'acció formativa. L'aula virtual, considerada, en qualsevol cas, formació presencial, es pot utilitzar per desenvolupar el procés formatiu en la impartició de tota l'especialitat formativa, però no és aplicable per impartir els continguts o les especialitats formatives que requereixin la utilització d'espais, instal·lacions o equipament per a l'adquisició o avaluació de destreses pràctiques que requereixin la presència física de l'alumnat.

7. Poden impartir formació en el treball:

a) Entitats de formació i empreses públiques o privades, inscrites en el registre estatal d'entitats de formació en el treball corresponent o agrupacions constituïdes per aquestes, que tinguin els recursos adequats per impartir les iniciatives de formació en el treball.

b) Empreses que duguin a terme accions formatives de formació en el treball per als treballadors de l'empresa, així com per al seu grup d'empreses. Quan formin persones desocupades ha de ser bé amb compromís de contractació o amb un altre acord amb els serveis públics d'ocupació. Per fer-ho, poden utilitzar els seus propis mitjans o bé recórrer a la seva contractació amb les entitats, empreses o agrupacions que preveu la lletra a).

c) Les administracions públiques competents en matèria de formació en el treball, bé a través de centres propis adequats per impartir formació, que han d'estar inscrits en el registre corresponent, o bé mitjançant convenis o concerts amb universitats i amb entitats, empreses o agrupacions de les que preveu la lletra a).

Article 25. *Inscripció de centres i entitats de formació en el treball.*

1. La inscripció de centres i entitats de formació en el treball en l'àmbit laboral comprèn el sistema d'inscripció i publicitat dels centres i entitats de formació, la gestió dels registres de les administracions competents, així com la interconnexió d'aquests amb el Registre estatal d'entitats de formació en el treball, de conformitat amb els requisits que estableix la normativa reguladora.

Per accedir a aquest servei, és necessari complir els requisits que especifica la normativa reguladora de la inscripció de centres i entitats de formació en el treball.

Aquesta inscripció té com a referent un catàleg d'especialitats formatives que permeti un disseny de programes participatiu, àgil i de qualitat per donar resposta, en el marc de la formació en el treball, a les necessitats emergents tant sectorials, territorials, com d'un altre tipus per a la millora de l'ocupabilitat de les persones i de la competitivitat de les empreses i entitats participants.

2. La inscripció de centres i entitats de formació comporta el registre de les declaracions responsables d'inscripció presentades pels centres i entitats de formació, la comprovació del compliment dels requisits per a la inscripció d'ofici del centre o de l'entitat de formació en el registre habilitat per l'Administració pública competent, en cas que aquesta disposi de registre propi, que ha d'estar coordinat amb el Registre estatal d'entitats de formació en el treball, així com de la difusió i publicitat dels centres i de les entitats de formació inscrits en les diferents especialitats formatives. També implica la gestió de les propostes d'altres, baixes i modificacions de les especialitats formatives en el Catàleg d'especialitats formatives, la gestió de queixes i suggeriments dels centres i de les entitats de formació i l'elaboració de la normativa reguladora complementària.

Article 26. *Control, seguiment i avaluació de la qualitat de la formació en el treball.*

1. El control, el seguiment i l'avaluació de la qualitat de la formació en el treball comprèn totes les actuacions sobre qualsevol de les iniciatives i modalitats d'impartició que facin els serveis públics d'ocupació en l'àmbit de l'article 23.5. Aquest seguiment i control es pot fer sobre la totalitat de les accions formatives o partint d'una mostra estadística prou representativa d'acord amb el que determini cada administració competent. Es promou la sistematització i agregació dels resultats de les actuacions esmentades per incorporar-los als plans anuals de seguiment i als plans anuals d'avaluació corresponents del conjunt del Sistema de Formació en el Treball. Així mateix, s'han de promoure els sistemes de certificació de la qualitat.

2. Les actuacions de seguiment requereixen una organització prèvia en què s'identifiquin les accions de formació en el treball objecte de control i seguiment, els recursos humans implicats i el calendari d'actuacions. El control i seguiment sobre la mostra d'accions formatives seleccionades pot incloure la presentació de documents que acreditin la realització de la formació d'acord amb els requisits establerts i visites *in situ* a les entitats de formació orientades a la comprovació del compliment dels requisits. En la modalitat de teleformació, les visites *in situ* s'han de fer, si s'escau, en les sessions presencials de l'acció formativa, i el seguiment i control de caràcter telemàtic s'ha de fer a través del servei web o de la plataforma virtual de formació. El seguiment telefònic o per altres mitjans es pot utilitzar per verificar el desenvolupament de l'acció formativa.

Així mateix, el control i seguiment de la formació s'ha de fer des de la comunicació d'inici fins a la finalització d'aquesta, ha d'incloure l'avaluació dels resultats de la formació i ha de vetllar per la qualitat de la formació que s'imparteixi, tot establint indicadors objectius i mesurables de manera que es garanteixi l'accés del treballador a una formació de qualitat que millori la seva vida professional i personal.

3. Una vegada finalitzada l'execució de l'acció formativa, es poden fer actuacions addicionals de comprovació de la documentació que han d'aportar les entitats de formació sobre l'execució i els resultats de l'acció i justificació dels costos de formació.

4. Les administracions competents s'han de dotar dels instruments i mitjans de control necessaris per detectar, evitar i, si s'escau, sancionar els casos d'incompliment o infracció de la normativa reguladora de la formació en el treball.

En el desenvolupament d'aquest servei es col·labora amb la Inspecció de Treball i Seguretat Social, en els casos en què sigui procedent.

Article 27. *Altres serveis de formació en el treball.*

A més dels serveis esmentats als articles anteriors, els serveis de formació en el treball inclouen:

a) El manteniment i l'actualització de l'historial formatiu en el treball de la persona treballadora, reflectit a l'expedient laboral personalitzat únic que regula l'article 42. En cas que la persona treballadora hagi fet accions formatives en altres sistemes de formació, el Servei Públic d'Ocupació Estatal ha d'impulsar la coordinació amb les administracions competents en la gestió d'aquests per completar les dades formatives.

b) La gestió dels instruments europeus per afavorir la mobilitat en la formació; en particular, la gestió dels programes i instruments que facilitin la mobilitat per a la formació i qualificació europees.

Subsecció 4a. Serveis d'assessorament per a l'autoocupació, l'emprenedoria viable i la dinamització del desenvolupament econòmic local

Article 28. *Objecte i finalitat.*

1. Els serveis d'assessorament per a l'autoocupació, l'emprenedoria viable i la dinamització del desenvolupament econòmic local tenen per objecte donar suport i promoure iniciatives emprenedores i generadores de treball i autoocupació dels usuaris que s'hi ajustin més bé en funció el seu perfil i les seves competències, tot oferint un suport integral i un acompanyament a l'activació de projectes viables, incloent-hi una auditoria de viabilitat.

2. Aquests serveis impliquen informació i suport qualificat i s'han de prestar amb especial suport a iniciatives generadores de treball autònom, constitució d'entitats d'economia social i la dinamització del desenvolupament econòmic local, amb especial atenció a les necessitats específiques de les dones i dels joves de menys de trenta anys i a municipis en risc de despoblament.

3. Els usuaris dels serveis públics d'ocupació poden accedir a aquests serveis, que els faciliten la implantació de les seves activitats d'autoocupació i emprenedoria mitjançant un acompanyament en els processos vinculats. Per fer-ho, els serveis públics d'ocupació han de proporcionar la coordinació necessària amb les xarxes d'oficines públiques i privades encarregades de promoure l'autoocupació i l'emprenedoria, en particular, les agències de desenvolupament local, per prestar assessorament i acompanyament als nous autònoms i emprenedors, incloent-hi els projectes que es desenvolupin en l'àmbit de l'economia social.

Article 29. *Descripció dels serveis.*

Els serveis garantits d'assessorament per a l'autoocupació, l'emprenedoria viable i la dinamització del desenvolupament econòmic local inclouen els serveis següents:

a) Assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria. Comprèn les actuacions d'informació i suport qualificat als usuaris interessats a promoure la seva pròpia autoocupació o a emprendre una activitat productiva que comporti creació de llocs de treball, i especialment les iniciatives de seguiment i suport als emprenedors que hagin optat per la capitalització de la prestació per desocupació mitjançant fórmules d'assistència tècnica i formació. Així mateix, es facilita la formació en habilitats de gestió

que permetin la posada en marxa i el manteniment de l'activitat emprenedora per poder contribuir a la seva pervivència i viabilitat futura.

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

c) Dinamització del desenvolupament econòmic local. Comprèn les actuacions de diagnosi, disseny, programació i execució de projectes integrats de dinamització del desenvolupament econòmic local, especialment a iniciativa de les corporacions locals per a l'aprofitament del potencial endogen territorial, tenint en compte el que disposa l'article 7 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, especialment l'establiment, per part dels serveis públics d'ocupació, de mecanismes de col·laboració amb les entitats locals i la promoció de processos de concertació territorial.

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

e) Assessorament sobre incentius i mesures disponibles per al foment de la contractació: Comprèn la informació qualificada i el suport a la tramitació dels incentius i mitjans de foment de la contractació de què es puguin beneficiar els emprenedors, en particular, els treballadors autònoms i les entitats de l'economia social, mitjançant la posada a disposició a la seu electrònica de cada servei públic d'ocupació de tots els tràmits.

A més, els serveis que preveu aquest article requereixen, amb anterioritat a la seva prestació, la verificació de les dades de les persones i els serveis rebuts per aquestes. Així mateix, el registre com a usuari, si no ho està, al SISPE. Els serveis públics d'ocupació competents poden determinar qualssevol altres actuacions preparatòries addicionals a les anteriors en el seu marc competencial.

Article 30. *Assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria.*

1. L'accés a l'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria requereix, com a mínim, ser demandant d'ocupació o sol·licitant de serveis en aquesta activitat, sense perjudici d'altres requisits addicionals que puguin establir els serveis públics d'ocupació competents.

2. El servei d'assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria s'ofereix als usuaris, de manera presencial o a través de mitjans electrònics, i inclou, almenys, les activitats següents:

- a) Informació i orientació sobre el procés d'emprendre.
- b) Preparació per a l'emprenedoria col·lectiva, per a projectes de més d'un usuari.
- c) Anàlisi de la idea i visió de negoci, del model de negoci i del pla econòmic i financer.

3. En relació amb la modalitat de pagament únic de la prestació per desocupació com a mesura de foment de treball, el Servei Públic d'Ocupació Estatal i els serveis públics d'ocupació autonòmics han de col·laborar per dur a terme l'acompanyament adequat de la iniciativa emprenedora, comptant amb tots els recursos que a aquest efecte tingui el territori.

Article 31. *Foment de l'economia social.*

El servei de foment de l'economia social consisteix en l'acompanyament als usuaris, de manera presencial o a través de mitjans electrònics, i inclou, almenys, les activitats següents:

- a) Informació i orientació sobre el procés d'emprendre.

- b) Preparació per a l'emprenedoria i per a la gestió de projectes d'economia social.
- c) Anàlisi de la idea i visió de negoci, del model de negoci i del pla econòmic i financer.

Article 32. *Dinamització del desenvolupament econòmic local.*

El servei de dinamització del desenvolupament econòmic local té com a objectiu l'impuls de projectes integrats, així com el suport a les iniciatives sorgides des dels territoris orientats a la diagnosi, la planificació i l'execució d'actuacions de desenvolupament econòmic local que permetin intervenir de forma integrada des de tots els recursos habilitats sobre els teixits productius locals i els seus mercats de treball. Els serveis públics d'ocupació analitzen, en coordinació amb les entitats locals i qualsevol altre recurs disponible, la possibilitat de potenciar iniciatives específiques que tinguin com a objectiu la dinamització de projectes d'àmbit local.

Article 33. *Assessorament sobre ajudes a les iniciatives emprenedores i d'autoocupació.*

El servei d'assessorament sobre ajudes a les iniciatives emprenedores i d'autoocupació consisteix en l'acompanyament als usuaris, de manera presencial o a través de mitjans electrònics, i inclou, almenys, les activitats següents:

- a) Analitzar les necessitats de l'usuari per identificar la informació requerida.
- b) Donar resposta a l'usuari, presencialment o telemàticament, sobre la informació requerida, i oferir suport a la tramitació de les ajudes si ho sol·licita.

Article 34. *Assessorament sobre incentius i mesures disponibles per al foment de la contractació.*

El servei d'assessorament sobre incentius i mesures disponibles per al foment de la contractació consisteix en l'acompanyament als usuaris, de manera presencial o a través de mitjans electrònics, i ofereix, almenys, les activitats següents:

- a) Analitzar les necessitats de l'usuari per identificar la informació requerida.
- b) Donar resposta a l'usuari, presencialment o telemàticament, sobre la informació requerida, i oferir suport a la tramitació dels incentius a la contractació.

Secció 2a. Carteres de serveis dels serveis públics d'ocupació

Article 35. *Serveis complementaris no previstos a la cartera comuna.*

1. Els serveis públics d'ocupació, en l'àmbit de les seves competències, poden aprovar les seves respectives carteres de serveis, que han d'incloure, en qualsevol cas, la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, que s'ha de garantir a totes les persones, empreses i entitats usuàries, en el marc de competències de la política d'ocupació.

2. Els serveis públics d'ocupació poden incorporar a les seves carteres de serveis els serveis complementaris i les activitats que la cartera comuna no preveu. Aquests serveis complementaris han de complir els principis de la prestació de serveis que estableixen l'article 4 i l'Estratègia espanyola de suport actiu al treball vigent, sense tenir en compte actuacions que desenvolupin en àmbits aliens a la política de treball.

3. Les comunitats autònomes han de comunicar al Ministeri de Treball i Economia Social, a través del sistema d'informació que es determini, els serveis complementaris aprovats pel seus serveis públics d'ocupació no tinguts en compte a la cartera comuna, així com les seves modificacions i actualitzacions. Aquests serveis complementaris s'inclouen com a serveis propis als plans anuals per al foment del treball digne.

Secció 3a. Compromisos de les persones, empreses i entitats usuàries dels serveis d'ocupació

Article 36. Compromisos dels demandants de serveis d'ocupació.

Els demandants dels serveis d'ocupació estan subjectes als compromisos següents:

- a) Col·laborar activament amb els serveis públics d'ocupació en l'elaboració del perfil individualitzat de l'usuari, les recomanacions per a la millora de la seva ocupabilitat i el disseny d'un itinerari personalitzat amb les possibles opcions dels sistemes de formació existents o de cerca activa de treball o emprenedoria adequat. A aquest efecte, l'usuari ha de facilitar la documentació i informació que se li requereixi, en els termes que assenyala l'article 58.a) de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.
- b) Desenvolupar, llevat de causa justificada, les activitats per a la millora de l'ocupabilitat proposades a l'itinerari o al pla personalitzat relatives, entre d'altres, a actuacions de cerca activa de treball, accions de formació o derivació a procediments d'acreditació d'experiència laboral en el marc del Sistema de Formació Professional adequades per a la millora de les seves competències i qualificació professional o, si escau, per a la seva formació continuada i actualització.
- c) Complir, llevat de causa justificada, les accions de formació i la càrrega lectiva mínima assenyalades a l'acord d'activitat, i sotmetre's, si s'escau, a les corresponents avaluacions de competències i habilitats assolides o millorades.
- d) Mantenir una actitud activa per millorar la seva ocupabilitat, mitjançant el compliment de les activitats assenyalades per l'itinerari o pel pla personalitzat, així com a través del desenvolupament d'altres iniciatives individuals reveladores d'aquesta actitud.
- e) Informar de canvis de domicili i qualsevol altra circumstància que sigui rellevant.
- f) Acceptar ofertes de feina adequades. Si l'usuari és beneficiari de prestació per desocupació, en l'acord d'activitat s'ha de comprometre a cercar activament treball, comparèixer a les ofertes de feina remeses, acceptar una col·locació adequada i participar en accions específiques d'informació, orientació, formació, reconversió o inserció professional per incrementar la seva ocupabilitat.

Article 37. Compromisos de les persones, empreses i altres entitats ocupadores.

Les persones, empreses i altres entitats ocupadores usuàries dels serveis d'ocupació, per poder accedir als serveis de la cartera comuna, han d'estar subjectes als compromisos següents:

- a) Col·laborar activament amb els serveis públics d'ocupació en la planificació de les activitats formatives en el treball.
- b) Comunicar els llocs vacants de què disposin, en els termes següents:

1r Les empreses usuàries, en virtut de l'atenció rebuda, adquireixen el compromís de comunicar els seus llocs vacants al seu servei públic d'ocupació, que ha d'utilitzar aquesta informació per prestar una atenció correcta a les empreses, així com per facilitar l'anàlisi de la situació i les tendències del mercat de treball, i de les dificultats que presenti la cobertura d'aquestes vacants.

2n El SISPE ha d'incorporar les dades dels llocs vacants esmentades en aquest article, així com les de tots els llocs vacants captats pels serveis públics d'ocupació en el desenvolupament de la seva activitat.

- c) Col·laborar amb la millora de l'ocupabilitat dels treballadors.

CAPÍTOL IV

Prestació dels serveis de la cartera comuna i garantia de serveis instrumentals

Secció 1a. Prestació dels serveis de la cartera comuna

Article 38. Prestació i difusió dels serveis.

1. Els serveis públics d'ocupació han de prestar els serveis a les persones, empreses i entitats usuàries directament, a través dels seus propis mitjans, o bé a través d'entitats col·laboradores habilitades per fer-ho.

En la prestació de serveis, s'ha de procurar la cooperació entre agents públics i privats i amb els interlocutors socials i altres entitats col·laboradores. En particular, els serveis públics d'ocupació han de promoure la col·laboració amb les agències de col·locació a què es refereixen els articles 42 i següents de la Llei 3/2023, de 28 de febrer.

2. La prestació dels serveis a les persones, empreses i entitats usuàries es pot fer de manera presencial, personalitzada i inclusiva, a través de les oficines públiques de treball i de les seves entitats col·laboradores, o a través de mitjans electrònics i digitals. En qualsevol cas, s'ha d'oferir una cartera digital de serveis, com a alternativa addicional i accessòria a l'atenció presencial a què es refereix l'article 41.c).

3. L'assignació d'aquests serveis està assistida per l'anàlisi de dades i les evidències estadístiques que mostrin el seu impacte i efectivitat en la millora de l'ocupabilitat dels usuaris.

4. Els serveis públics d'ocupació han de fer difusió de la seva cartera de serveis a totes les oficines d'atenció a persones, empreses i entitats usuàries i a través dels seus respectius llocs web, i altres mitjans de comunicació, i han d'informar-los dels seus drets en relació amb aquesta. Així mateix, poden establir un sistema de queixes i suggeriments en relació amb la provisió dels serveis inclosos a la cartera esmentada.

Article 39. Actuacions d'activació dels sol·licitants o beneficiaris de prestacions per desocupació.

1. Els serveis públics d'ocupació han de garantir la participació dels sol·licitants o beneficiaris de prestacions per desocupació en els serveis de la cartera comuna i els serveis complementaris, mitjançant les actuacions següents:

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

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

c) Assessorament i acompanyament en la realització de les activitats de la cartera comuna de serveis, o de serveis complementaris, especificades en l'itinerari o en el pla personalitzat, incloent-hi el seguiment i l'avaluació i l'acompanyament per al compliment de l'acord d'activitat.

2. Així mateix, els serveis públics d'ocupació han de facilitar a les persones perceptores de prestacions que hagin subscrit l'acord d'activitat l'accés al conjunt dels programes i mesures de polítiques d'activació per al treball durant tota la durada de l'acord esmentat, mitjançant la designació d'un tutor o orientador de referència.

Article 40. *Sistema d'informació i indicadors.*

1. El SISPE ha de recollir tota la informació generada en la gestió dels serveis que conformen la cartera i ha de garantir la completa traçabilitat de la participació de persones, empreses i entitats usuàries dels serveis, en especial els que preveu la subsecció 2a de la secció 1a del capítol III referent als serveis d'intermediació, col·locació i assessorament a empreses, per a la qual cosa ha de recollir, entre altres dades, el tipus de servei rebut i el seu cost amb desglossament de la font de finançament, la tipologia de l'usuari, els proveïdors del servei i els objectius amb què es vincula aquesta participació. Així mateix, ha de recollir el perfil detallat de cada usuari i la seva actualització al llarg del temps. Aquesta informació s'ha de tenir en compte per elaborar l'estadística de demandants d'ocupació.

En qualsevol cas, ha de garantir als serveis públics d'ocupació la possibilitat d'accés i tractament massiu de dades per tal de fer l'anàlisi del perfil dels usuaris d'aquests i ha d'estar connectat amb l'expedient laboral personalitzat únic que preveu l'article 42.

2. El seguiment dels resultats de la participació s'ha d'orientar especialment a la inserció efectiva dels usuaris. Les dades recollides en el SISPE serveixen de base per al càlcul dels indicadors que s'utilitzaran anualment per avaluar el grau de compliment dels objectius que estableix el Pla anual per al foment del treball digne. Per fer-ho, s'han de dur a terme al sistema d'informació esmentat les actualitzacions, ampliacions i millores que siguin necessàries.

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

Secció 2a. *Garantia de serveis instrumentals*

Article 41. *Instruments garantits en la prestació dels serveis.*

De conformitat amb els serveis que garanteix l'article 56 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, en la prestació dels serveis de la cartera comuna a les persones, empreses i entitats usuàries s'ha de garantir:

a) Un expedient laboral personalitzat únic, que ha d'estar integrat pel perfil individualitzat del demandant de serveis públics d'ocupació, l'itinerari, l'acord d'activitat, les activitats desenvolupades en compliment d'aquest, la tutorització i el seguiment de l'usuari, la cartera individualitzada de formació, les ofertes de feina adequades acceptades o rebutjades i la seva justificació, els contractes subscrits, la vida laboral de la Seguretat Social i les prestacions, les ajudes o els incentius econòmics que, si s'escau, percebi durant el seu procés de cerca d'ocupació o a conseqüència d'aquest.

b) Una intermediació laboral eficient, que faciliti ofertes de feina adequades, en particular, en el cas de persones en situació d'atur immerses en processos de recol·locació.

c) L'existència d'un canal presencial o digital alternatiu de recepció dels serveis que permeti rebre una orientació i atenció presencial o no presencial. Per tal de garantir la immediatesa en l'atenció i l'adaptació a les necessitats dels usuaris, s'ha de facilitar l'accessibilitat a les activitats i als serveis i el desenvolupament dels itineraris formatius personalitzats per canals no presencials que permetin als usuaris millorar la seva ocupabilitat, atendre les seves necessitats de conciliació corresponsable i aconseguir la seva inserció laboral, sense perjudici de la garantia de la prestació de serveis de manera presencial, que facilitin l'accessibilitat de tota la ciutadania, amb la finalitat de no augmentar la bretxa digital.

d) La cerca de la protecció social necessària que permeti el manteniment d'un nivell de vida digne durant el procés de cerca d'ocupació. A través d'aquest servei garantit, s'ha de proporcionar als usuaris la informació bàsica per tal de sol·licitar les prestacions, els subsidis i altres rendes orientades a la protecció econòmica davant la situació d'atur.

A més, en la prestació d'aquest servei es pot derivar l'usuari als serveis d'assistència social de les entitats locals.

Sense perjudici de l'anterior, el Servei Públic d'Ocupació Estatal garanteix informació completa i atenció individualitzada per a l'accés a les prestacions i als subsidis per desocupació als demandants de serveis d'ocupació.

Els serveis públics d'ocupació han de col·laborar amb el Servei Públic d'Ocupació Estatal per facilitar el trànsit de les persones que esgoten els subsidis per desocupació, i s'hi adrecin, cap a la protecció social que puguin necessitar. Per possibilitar l'anterior, en el marc del Sistema Nacional d'Ocupació s'ha d'acordar un protocol de col·laboració.

e) L'accés a treballs a qualsevol territori de l'Estat en condicions iguals. A aquest efecte, els demandants de serveis d'ocupació es poden desplaçar a les diferents comunitats autònomes i es poden beneficiar de les ajudes a l'ocupació que hi estiguin establertes, ja pertanyin a la cartera comuna o complementària de serveis.

Article 42. *Expedient laboral personalitzat únic.*

1. L'expedient laboral personalitzat únic es conforma com un sistema que proporciona en un únic lloc, almenys, els continguts següents sobre els usuaris dels serveis d'ocupació:

a) Dades personals: incloent-hi dades d'identificació de la persona, com ara DNI o NIE, dades actualitzades de residència i contacte, així com les relatives a autoritzacions de treball i residència, informació sobre discapacitat, nivell formatiu, titulacions, certificacions o diplomes de qualsevol sistema de formació, carnets que habiliten per a l'exercici d'una professió, carnets de conduir i idiomes, entre d'altres.

b) Dades sobre la demanda de treball: incloent-hi, almenys, dades sobre professions sol·licitades i àmbit geogràfic de cerca.

c) L'acord d'activitat, quan n'hi hagi, així com els itineraris efectuats i les accions de suport actiu al treball dutes a terme en compliment d'aquest.

d) Les transicions laborals.

e) L'historial formatiu i la cartera individualitzada de formació, formada pel possible pla formatiu, les accions recomanades i les activitats efectuades o pendents de fer.

f) L'historial d'ofertes de feina participades i el seu resultat.

g) Els contractes subscrits.

h) La vida laboral, obtinguda a partir de les dades de la Seguretat Social.

i) Les prestacions, les ajudes o els incentius econòmics percebuts durant els processos de cerca de treball.

2. Aquest expedient laboral personalitzat únic conté la informació sobre els serveis que ha fet la persona i la possibilitat que pugui obtenir aquesta informació de manera integrada, clara, actualitzada i veraç. Així mateix, aquest expedient es constitueix com una eina dels serveis públics d'ocupació per millorar els processos d'orientació, intermediació laboral, suport actiu a l'ocupació i formació en el treball, així com per a la millora dels processos d'explotació i anàlisi estadística.

3. El Servei Públic d'Ocupació Estatal ha de desenvolupar un sistema que permeti recopilar tota la informació que preveu l'apartat anterior des de les diverses fonts que disposin de cada dada per integrar-les en una interfície que permeti l'accés i la consulta de la persona interessada a les seves dades de manera clara i segura, així com obtenir informes sobre això.

Els serveis públics d'ocupació poden disposar de sistemes similars per al seu ús intern si ho consideren necessari per al desenvolupament de les seves competències, que han d'estar integrats en l'expedient que regula aquest article.

4. Els serveis públics d'ocupació han de treballar per assegurar la qualitat de la dada en aquella informació que sigui competència seva, especialment pel que fa al perfil individualitzat de cada demandant d'ocupació com a punt de partida per afavorir la seva inserció o millora laboral. Per fer-ho, és necessari que les dades enumerades a

l'apartat 1 estiguin actualitzades i siguin completes per tal de desenvolupar la intermediació sobre la base d'aquesta informació clau per a una gestió adequada de les transicions laborals.

5. Els serveis públics d'ocupació, per aconseguir l'obtenció en temps real de les dades que conformen l'expedient laboral personalitzat únic, han de garantir la interoperabilitat de dades amb aquelles altres instàncies en què s'origina la informació. Es tracta d'assegurar que en aquests orígens de dades la informació estigui validada i es mantingui actualitzada. Igualment, han d'afavorir la possibilitat de proporcionar aquesta informació a altres departaments ministerials i administracions públiques que puguin requerir-ho per a l'exercici de les seves competències, complint així el que preveu l'article 53.1.e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques respecte a no sol·licitar dades o documents que ja tinguin les administracions públiques.

6. Tots els organismes i les entitats de caràcter públic i privat han de col·laborar i facilitar al Servei Públic d'Ocupació Estatal i als serveis públics d'ocupació de les comunitats autònomes, mitjançant un conveni o altres instruments jurídics, quan sigui necessari, amb ple respecte al que estableix l'article 77 del text refós de la Llei general de la Seguretat Social i les limitacions que s'hi recullen, totes les dades que se'ls sol·licitin en relació amb el compliment dels fins que els són propis, tot respectant el que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i s'han d'habilitar els mitjans necessaris per articular els processos d'interoperabilitat de la informació corresponents.

7. Per a aquests efectes previstos als apartats anteriors, segons el que disposa l'article 77.1 del text refós de la Llei general de la Seguretat Social, per garantir un desenvolupament òptim de les polítiques actives d'ocupació, l'administració de la Seguretat Social ha de facilitar al Servei Públic d'Ocupació Estatal i als serveis d'ocupació autonòmics la informació relativa a la protecció de les contingències de desocupació i cessament d'activitat de les persones, i als seus períodes d'activitat laboral, per incorporar-la a l'expedient laboral personalitzat únic.

Article 43. *Canal presencial o digital alternatiu.*

1. Aquest servei consisteix en el desenvolupament i manteniment, per part de les entitats que formen el Sistema Nacional d'Ocupació, de les eines digitals i la dotació de mitjans organitzatius que facilitin a les persones, empreses i entitats usuàries l'accés en igualtat de condicions, tant en mode presencial com a través de mitjans telemàtics, a les activitats i als serveis prestats pels serveis públics d'ocupació, com ara, entre d'altres, aquells l'objecte dels quals sigui el desenvolupament d'itineraris d'orientació, formació, millora de la seva ocupabilitat i inserció o millora laboral, així com la gestió de les tasques accessòries que permetin la gestió i el manteniment de la seva demanda de treball.

Igualment, en el canal digital s'ha de mantenir actualitzada la informació sobre procediments, accions formatives ofertes i altres recursos a disposició de les persones, empreses i entitats usuàries en webs suportats pel Sistema Nacional d'Ocupació o algun dels serveis públics d'ocupació que el componen.

2. La coordinació entre atenció presencial i no presencial permet l'accés immediat a aquests serveis i la seva gestió autònoma, i facilita la conciliació horària dels usuaris que hi accedeixin per canals no presencials i la seva accessibilitat i posada a disposició permanent.

3. Els serveis públics d'ocupació que conformen el Sistema Nacional d'Ocupació vetllen perquè l'existència d'aquestes eines digitals no generi una discriminació o desigualtat en aquells col·lectius de persones sense coneixements o mitjans per accedir als serveis digitals, garanteixen l'atenció presencial en les mateixes condicions de qualitat i eficàcia i faciliten a aquestes persones la formació i els recursos que permetin trencar la bretxa digital.

4. Actuen com a principis tècnics inspiradors en el disseny i desenvolupament de les eines digitals els següents:

a) Accessibilitat. L'eina ha de ser fàcil d'entendre i d'utilitzar, i ha de tenir en compte l'accessibilitat i garantir un disseny inclusiu. En qualsevol cas, s'ha d'assegurar l'accés de les persones amb discapacitat als serveis garantits i altres serveis previstos en aquest Reial decret, en els termes assenyalats a la disposició addicional quarta.

b) Interfície clara i de disseny atractiu que millori l'experiència de les persones, empreses o entitats usuàries.

c) Escalabilitat. L'eina s'ha de dissenyar amb una estructura que faciliti la incorporació de nous continguts i funcionalitats.

d) Protecció de dades.

e) Autenticació i autorització. S'estableixen mecanismes adequats de verificació d'identitat.

f) Optimització de rendiment. L'eina ha de ser eficient en termes de temps i resposta i ha de disposar de mecanismes per gestionar els errors i la seva resolució.

g) Compatibilitat multiplataforma. L'eina s'ha d'adaptar i funcionar en diferents dispositius i sistemes operatius.

h) Mantenibilitat. L'eina s'ha de programar en codi clar i ben documentat per facilitar-ne el manteniment, i permetre actualitzacions eficients i segures.

i) Flexibilitat. Capacitat d'adaptació a canvis en els requisits o entorns tècnics.

j) Compliment legal. L'eina ha de complir la normativa i les regulacions aplicables.

k) Desenvolupament ètic. L'eina s'ha de desenvolupar de forma ètica, evitant biaixos i respectant els principis d'igualtat i no-discriminació, així com la privacitat dels usuaris.

5. Les funcionalitats que s'han de prestar a través del canal digital han de complir les condicions següents, sense perjudici de la inclusió d'altres continguts o principis rectors:

a) Es poden incloure continguts relacionats amb les matèries següents:

1a. Gestió de la demanda de treball, com ara alta, modificació o baixa de la demanda, actualització de les dades de perfil, renovació de la demanda i obtenció d'informes.

2a. Desenvolupament d'itineraris d'orientació laboral, incorporant aplicacions d'autodiagnòstic, disseny de l'itinerari personal d'ocupabilitat, accions d'orientació enumerades a la cartera comuna de serveis i metodologies de seguiment i monitoratge de resultats.

3a. Desenvolupament d'ofertes formatives del Sistema de Formació en el Treball o de millora de les competències de manera no presencial.

4a. Gestió d'ofertes de feina, incloent-hi aspectes de registre d'ofertes de feina, presentació de candidatures i seguiment del procés d'intermediació.

5a. Accés a informació d'interès relacionada amb el mercat laboral, l'orientació, la disposició de recursos de millora d'ocupabilitat o la inserció laboral, així com respecte a programes i iniciatives vinculats amb el treball.

6a. Qualsevol altres aspectes relacionats amb les polítiques actives i passives de treball que puguin incrementar l'eficàcia en els processos d'intermediació o facilitar el desenvolupament de gestions amb el Sistema Nacional d'Ocupació per a l'usuari.

b) Els continguts s'han d'adaptar a les particularitats d'un canal telemàtic i digital, per tal que siguin eficaços i no perdin la qualitat exigible, i han d'incorporar aspectes d'interactivitat, divisió modular, continguts multimèdia i un llenguatge clar, proper i senzill.

c) Actualització permanent i adequada dels continguts digitals.

d) Incorporació de qüestionaris o altres funcionalitats o canals que permetin avaluar l'eficàcia de les accions i la satisfacció dels usuaris.

e) Gratuïtat en l'accés i la recepció de serveis.

6. El Servei Públic d'Ocupació Estatal ha de donar suport a l'adopció d'aquestes eines digitals per part dels serveis públics d'ocupació, i les ha d'impulsar, tot facilitant recursos tècnics i documentals per a la seva introducció si no n'hi ha prèviament. També ha d'afavorir l'intercanvi de coneixement i experiències entre els membres del Sistema Nacional d'Ocupació per tal de fomentar el disseny i desplegament d'aquest tipus d'instruments tecnològics i assegurar la igualtat en l'accés multicanal de totes les persones, empreses i entitats usuàries a tot el territori nacional.

Article 44. *Cerca de la protecció social necessària.*

1. El servei de cerca de la protecció social necessària té com a finalitat informar els usuaris o facilitar-los en la mesura del possible les indicacions necessàries perquè puguin obtenir informació respecte a prestacions, ajudes o incentius que permetin mantenir un nivell de vida digne durant els processos de cerca de treball, tot cobrint necessitats bàsiques o de conciliació corresponsible de la vida familiar i laboral.

2. El Servei Públic d'Ocupació Estatal ha de mantenir actualitzada en qualsevol moment la informació sobre el sistema de prestacions i subsidis per desocupació existents en cada moment.

D'altra banda, els serveis públics d'ocupació poden proporcionar informació sobre les mesures de protecció social existents en el seu àmbit.

3. Els serveis públics d'ocupació deriven els demandants d'ocupació a les autoritats competents de la gestió en cada territori perquè els assessorin sobre qualsevol altre tipus d'ajuda social que els pugui resultar d'interès. Per tal de donar el millor servei possible dins les seves competències, els serveis públics d'ocupació han de promoure canals de comunicació amb altres departaments per determinar i simplificar els cursos de derivació d'aquest tipus d'actuacions d'acord amb els principis de servei efectiu als ciutadans i cooperació, col·laboració i coordinació de les administracions públiques que preveu l'article 3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

CAPÍTOL V

Acord d'activitat

Article 45. *Subscripció de l'acord d'activitat.*

1. L'acord d'activitat que preveu l'article 3.a) de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, implica, per al servei públic d'ocupació corresponent, l'obligació de proporcionar els serveis i les activitats concrets compromesos en el pla d'actuació individualitzat i l'acompanyament i seguiment del tutor i, per a l'usuari, la cerca activa de treball i els compromisos de participació activa en els serveis i les activitats inclosos a l'acord i, si s'escau, d'acceptació d'una col·locació adequada. S'han d'atendre, en particular, les necessitats de conciliació corresponsible de la vida familiar i personal i les dels col·lectius amb dificultats especials d'ocupabilitat.

2. Són titulars de l'acord d'activitat el demandant de serveis d'ocupació i el servei públic d'ocupació competent.

3. La subscripció de l'acord és requisit imprescindible per accedir al servei d'itinerari personalitzat.

4. El demandant amb qui es formalitzi l'acord d'activitat ha de ser informat expressament en aquell mateix acte sobre:

a) Els compromisos a què es refereix l'article 36, especialment, l'obligació de fer les activitats de millora de l'ocupabilitat i de cerca activa d'ocupació proposades al seu itinerari i d'acceptació d'ofertes de col·locació adequada.

b) Que, en cas de no atendre les obligacions assumides en l'acord d'activitat, se'n determina l'incompliment.

5. La subscripció de l'acord acredita la situació de cerca activa d'ocupació.

6. L'acord d'activitat es documenta al model comú aprovat mitjançant resolució de la Direcció General del Servei Públic d'Ocupació Estatal i té una vigència indefinida.

7. L'acord d'activitat queda suspès durant el temps en què la persona no conservi la condició de demandant de serveis d'ocupació o pel seu incompliment.

Article 46. *Compliment de l'acord d'activitat.*

1. A través del seguiment de l'acord d'activitat, s'identifica el compliment periòdic individual de l'itinerari o del pla d'actuació personalitzat i de la resta de compromisos assumits pel demandant de serveis d'ocupació.

L'acord d'activitat i les actuacions que es desenvolupin en el seu marc queden recollits en l'expedient laboral personalitzat únic que preveu l'article 42.

2. El seguiment de l'acord d'activitat inclou la identificació i la successiva realització de les accions formatives compromeses en el pla d'actuació individualitzat, la identificació de les actuacions de cerca activa d'ocupació acreditades en accions promogudes pels serveis públics d'ocupació i la selecció en ofertes promogudes pels serveis públics d'ocupació, de manera que en permetin valorar el compliment o l'incompliment.

3. L'incompliment, per causes no justificades, d'aquestes obligacions podria donar lloc, si s'escau, a les sancions que preveu el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost.

4. Quan el servei públic d'ocupació competent o l'entitat col·laboradora incompleixi la seva obligació de proporcionar els serveis i les activitats concretes compromesos en el pla individualitzat d'actuació de l'usuari, no és imputable a aquesta última l'incompliment de l'acord d'activitat.

Article 47. *Subscripció de l'acord d'activitat per sol·licitants o perceptors de prestacions o subsidis per desocupació.*

1. Els sol·licitants o perceptors de prestacions han de conservar la condició de demandants de serveis d'ocupació i subscriure i complir l'acord d'activitat.

La inscripció com a demandant de serveis d'ocupació i la subscripció de l'acord es poden acumular en un sol tràmit, sempre que quedi garantit que el demandant d'ocupació rebi la informació a què es refereix l'article 13.

2. A partir de la subscripció inicial de l'acord d'activitat, queda acreditada la cerca activa de treball, sense perjudici que la concreció de les accions i activitats exigibles es detalli en el moment en què s'acordi el pla d'actuació individualitzat.

3. Una vegada subscrit l'acord d'activitat per part del demandant d'ocupació, a l'efecte de sol·licituds de reconeixement de prestacions o subsidis o de represa d'aquestes, es considera reactivat l'acord de conformitat esmentat amb les mateixes regles establertes per a la reactivació de la demanda de treball, sempre que el servei públic d'ocupació competent no hagi informat sobre el seu incompliment, bé formalment o bé a través de l'expedient laboral únic personalitzat.

CAPÍTOL VI

Finançament i avaluació

Article 48. *Finançament.*

1. Els serveis prestats pels serveis públics d'ocupació autonòmics es financen en els termes següents:

a) Els serveis garantits relacionats a l'annex es financen, en qualsevol cas, amb els fons de treball d'àmbit nacional que preveu l'article 62.1 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, distribuïts d'acord amb els criteris aprovats a la Conferència Sectorial d'Ocupació i Afers Laborals.

b) Els altres serveis comuns de la cartera, així com els serveis complementaris que regula l'article 1.2, es financen amb caràcter general mitjançant els recursos propis de les comunitats autònomes. No obstant això, es poden finançar activitats incloses a la cartera comuna de serveis mitjançant les quantitats assignades d'acord amb els criteris aprovats a la Conferència sectorial de treball i assumptes laborals, en els termes i condicions que es recullen a les normes i als convenis que instrumentin l'abonament de fons a les diferents comunitats autònomes.

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

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

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

Article 49. *Avaluació i actualització dels serveis de la cartera comuna.*

1. Els serveis de la cartera comuna s'avaluen periòdicament, almenys anualment i sempre a la finalització de l'Estratègia espanyola de suport actiu al treball vigent, sobre la base de la metodologia comuna que preveu el títol VI de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, en què s'analitzi l'eficàcia, l'eficiència, la qualitat i l'impacte dels serveis, així com la satisfacció de les persones i empreses usuàries. En qualsevol cas, s'han de dur a terme les avaluacions que estableix la normativa comunitària o que instin les institucions de la Unió Europea.

Correspon a l'Agència Estatal d'Avaluació de Polítiques Públiques l'avaluació *ex ante* i a l'AIREF la validació de les avaluacions esmentades al si del Sistema Nacional d'Ocupació.

2. La cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació s'ha d'actualitzar a partir dels resultats obtinguts en les avaluacions que esmenten els paràgrafs anteriors o quan sorgeixin noves necessitats que ho requereixin, a proposta dels serveis públics d'ocupació en el marc dels òrgans de participació del Sistema Nacional d'Ocupació.

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

Disposició addicional primera. *Personal que presta els serveis garantits.*

1. Per a una adequada atenció personalitzada a les persones, empreses i altres entitats ocupadores usuàries, així com per a l'adequada prestació dels serveis garantits i els que conformen la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, els serveis públics d'ocupació han de garantir la formació del personal que dugui a terme aquestes actuacions.

2. A aquest efecte, el Servei Públic d'Ocupació Estatal ha d'impulsar la informació actualitzada i dinàmica del personal d'orientació del Sistema Nacional d'Ocupació, mitjançant el desenvolupament d'un sistema que en permeti la formació inicial i contínua, així com posant a la seva disposició activitats, instruments i recursos formatius per millorar l'acompliment de les seves funcions. Igualment, ha de desenvolupar recursos digitals d'orientació que millorin la qualitat en la prestació d'aquests serveis.

Així mateix, ha d'oferir recursos informatius i formatius als professionals que prestin serveis a les empreses.

3. El personal d'orientació que assumeixi aquesta competència en les entitats col·laboradores dels serveis públics d'ocupació pot participar en les iniciatives, els

recursos o els instruments d'informació i formació desenvolupats a l'efecte pel Servei Públic d'Ocupació Estatal.

4. El Servei Públic d'Ocupació Estatal i els serveis públics d'ocupació autonòmics han de cooperar per a la prestació eficaç dels serveis d'orientació de la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació i, en els seus àmbits de competències, han de promoure la coordinació amb altres serveis d'orientació dependents d'altres administracions, inclosa l'Administració local, dels interlocutors socials i altres organismes o entitats perquè els serveis d'orientació desplegats en el territori es prestin de manera complementària.

Disposició addicional segona. *Xarxa de Centres Públics d'Orientació, Emprenedoria, Acompanyament i Innovació per a l'Ocupació.*

1. La Xarxa de Centres Públics d'Orientació, Emprenedoria, Acompanyament i Innovació per a l'Ocupació del Sistema Nacional d'Ocupació, establerta a l'article 8 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer, contribueix al desenvolupament dels continguts de la cartera comuna, de conformitat amb el que preveu l'article 88 del Reial decret 818/2021, de 28 de setembre.

2. Els centres esmentats constitueixen el suport especialitzat del Sistema Nacional d'Ocupació per promoure la innovació i la millora contínua dels protocols, dels procediments, de les metodologies i dels instruments mitjançant els quals es desenvolupin els serveis de la cartera comuna, i hi han d'incorporar la perspectiva de gènere de manera efectiva, en especial pel que fa als diversos col·lectius d'atenció prioritària que estableix l'article 50 de la Llei 3/2023, de 28 de febrer; així mateix, han de contribuir al desenvolupament de les actuacions i dels recursos d'informació i formació que estableix la disposició addicional primera.

3. Es poden elaborar protocols específics per als col·lectius d'atenció prioritària, a partir dels continguts bàsics que estableix aquesta norma, mitjançant els quals es detallen els usuaris dels serveis garantits, els seus requisits d'accés, les actuacions preparatòries que comportin, la seva modalitat de prestació i les activitats mitjançant les quals es desenvolupin.

Disposició addicional tercera. *Qualitat en la prestació dels serveis.*

Els serveis públics d'ocupació han de procurar la implantació d'algun dels models de gestió de la qualitat reconeguts. En l'àmbit de l'Administració General de l'Estat, es poden aplicar alguns dels models següents: el «Model EFQM» de la Fundació Europea per a la Gestió de la Qualitat, el Model CAF «Marc comú d'avaluació», el Model EVAM «Avaluació, aprenentatge i millora» i el test de qualitat «CYKLOS», d'acord amb el punt 1 de l'apartat cinquè de la Resolució d'11 de desembre de 2021 de la Secretaria d'Estat de Funció Pública, per la qual s'aproven directrius per a l'aplicació dels programes del marc general per a la millora de la qualitat a l'Administració General de l'Estat que estableix el Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, sense perjudici d'altres models que ja s'apliquin o es puguin aplicar.

Disposició addicional quarta. *Persones amb discapacitat.*

1. Els serveis públics d'ocupació han d'adoptar les mesures necessàries per permetre l'accés de les persones amb discapacitat als serveis garantits i d'altres comuns de la cartera, així com serveis complementaris regulats en aquest Reial decret, en condicions que garanteixin l'aplicació dels principis d'accessibilitat universal, igualtat de tracte i no-discriminació, d'acord amb el que disposa quant al dret al treball el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

2. En aquest sentit, els serveis públics d'ocupació, en consideració a les circumstàncies especials de les persones amb discapacitat, han d'assegurar el disseny d'itineraris personalitzats d'ocupació que combinin les diferents mesures i polítiques,

degudament ordenades i ajustades al perfil professional de les persones amb discapacitat i a les seves necessitats específiques. Quan això sigui necessari, els serveis públics d'ocupació han de valorar la necessitat de coordinació amb els serveis socials per donar una millor atenció a aquestes persones.

Disposició addicional cinquena. *Comptes d'aprenentatge individuals.*

1. En línia amb la recomanació del Consell relativa als comptes d'aprenentatge individuals, la formació en el treball, per tal com aquesta formació es configura com un dret personal de qualsevol persona treballadora, l'ha d'incorporar com un instrument que identifica i acumula els drets personals de formació de les persones treballadores durant la seva vida laboral, de manera que els permeti utilitzar-los per desenvolupar la seva trajectòria professional a través de la realització d'activitats de formació integrades en les diferents iniciatives de formació en el treball. Així mateix, qualsevol persona treballadora pot utilitzar el seu compte d'aprenentatge individual lliurement per a la realització d'activitats de formació en altres sistemes com el de formació professional i l'universitari.

2. La formació feta a través del compte individual d'aprenentatge, així com la que es faci en el marc d'altres iniciatives de formació en el treball, han de quedar registrades a l'expedient laboral personalitzat únic que preveu l'article 42 d'aquest Reial decret.

Disposició addicional sisena. *Microcredencials per a l'aprenentatge permanent i l'ocupabilitat.*

1. De conformitat amb la recomanació del Consell de la Unió Europea de 16 de juny de 2022 relativa a microcredencials, en el marc de la formació en el treball s'ha d'integrar el desenvolupament de microcredencials que proporcionin coneixements, capacitats i competències específics per respondre a les necessitats laborals o personals i per progressar en un mercat laboral i una societat canviant. Aquestes microcredencials s'han de desenvolupar d'acord amb el repartiment de competències en matèria de formació en el treball, formació professional i formació universitària.

2. El desenvolupament de microcredencials en el Sistema de Formació en el Treball, dissenyades i acordades pels representants de les empreses i les persones treballadores a través del diàleg social, no pot estar vinculat al Catàleg nacional d'estàndards de competències i, en conseqüència, al sistema de formació professional. Poden ser emeses per proveïdors públics i privats, entre d'altres, empreses, interlocutors socials, associacions professionals, universitats, proveïdors privats, autoritats locals i organitzacions de recerca i innovació.

3. En el marc de la formació en el treball, les microcredencials poden actualitzar i millorar les capacitats de les persones joves, persones amb baixa qualificació, persones de més edat, persones en situacions de vulnerabilitat, amb discapacitat, o treballadores, en particular, autònomes, de pimes o de microempreses, que tinguin més dificultats per accedir a la formació a conseqüència de les seves condicions personals, geogràfiques o laborals. Així mateix, es poden utilitzar per desenvolupar la formació permanent del personal tècnic d'orientació dels serveis públics d'ocupació.

Disposició addicional setena. *Adaptació a la regulació de la formació en el treball.*

Les referències que estableix la subsecció 3a de «Formació en el Treball» s'han d'adaptar a la regulació de la formació en el treball.

Disposició addicional vuitena. *Inscripció de les persones estrangeres les autoritzacions de les quals estiguin en tramitació.*

D'acord amb el que estableixi en cada moment la legislació sobre drets i llibertats de les persones estrangeres a Espanya, el Ministeri de Treball i Economia Social pot establir el procediment perquè s'inscriguin com a demandants en els serveis públics d'ocupació les persones les autoritzacions de residència i de treball de les quals s'estiguin tramitant.

Disposició transitòria única. *Transformació del compromís d'activitat en acord d'activitat.*

Els compromisos d'activitat subscrits amb anterioritat a la derogació del Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, es transformen en els acords d'activitat que regula aquest Reial decret.

Les referències normatives relatives als compromisos d'activitat s'han d'entendre referides als acords d'activitat en aquesta norma.

Disposició derogatòria única. *Derogació normativa.*

Es deroga el Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, així com totes les normes del mateix rang o inferior en allò que s'oposin al que disposa aquest Reial decret.

Disposició final primera. *Títols competencials.*

Aquest Reial decret es dicta a l'empara del títol competencial que preveu l'article 149.1.7a de la Constitució espanyola, que atribueix a l'Estat la competència exclusiva en matèria de legislació laboral, sense perjudici de la seva execució per part dels òrgans de les comunitats autònomes. Així mateix, les referències contingudes als serveis i programes de foment del treball es dicten a l'empara de l'article 149.1.13a de la Constitució espanyola, sobre bases i coordinació de la planificació general de l'activitat econòmica.

Disposició final segona. *Facultats de desplegament normatiu.*

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

Disposició final tercera. *Entrada en vigor.*

Aquest Reial decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 30 d'abril de 2024.

FELIPE R.

La vicepresidenta segona del Govern
i ministra de Treball i Economia Social,

YOLANDA DÍAZ PÉREZ

ANNEX

Serveis garantits per la Llei 3/2023, de 28 de febrer, d'ocupació

Als demandants de serveis

1. Elaboració d'un perfil individualitzat d'usuari que permeti l'avaluació del demandant dels serveis d'ocupació.
2. Tutorització individual i assessorament continuat i atenció personalitzada, presencial i no presencial, durant les transicions laborals, bé entre l'educació i el treball o entre situacions de treball i atur.
3. Un itinerari o pla personalitzat adequat al seu perfil que exigeix la formalització d'un acord o compromís d'activitat subscrit entre el servei públic d'ocupació i l'usuari.
4. Formació en el treball, que, tenint en compte el perfil individualitzat del demandant dels serveis d'ocupació, permeti l'adquisició efectiva o l'increment sensible de competències que tinguin com a resultat una capacitat d'inserció laboral superior.
5. Assessorament per a l'autoocupació i l'emprenedoria amb garanties, amb suport integral i acompanyament a l'activació de projectes viables, incloent-hi la realització d'una auditoria de viabilitat, prestant una atenció especial a les necessitats específiques de les dones.
6. Intermediació laboral eficient, que faciliti ofertes de feina adequades, en particular, en el cas de persones aturades immerses en processos de recol·locació.
7. Un canal presencial o digital alternatiu de recepció dels serveis i rebre una orientació i atenció presencial o no presencial.
8. Accés a treballs a qualsevol territori de l'Estat en condicions iguals.
9. Cerca de la protecció social necessària que permeti el manteniment d'un nivell de vida digne durant el procés de cerca d'ocupació.
10. Expedient laboral personalitzat únic.

A les persones, empreses i altres entitats ocupadores

1. Gestió de les ofertes de feina presentades als serveis públics d'ocupació.
2. Informació i assessorament sobre la contractació i les mesures de suport a aquesta.
3. Identificació de les necessitats de les empreses, tant pel que fa a llocs vacants com a perfils professionals requerits que faciliti una planificació formativa adequada.
4. Informació i suport sobre els processos de comunicació de les contractacions i els tràmits legals complementaris.
5. Suport en els processos de recol·locació en els supòsits previstos legalment.
6. Informació i assessorament sobre la difusió d'ofertes en l'àmbit de la Unió Europea a través de la xarxa EURES.