



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL

Carta de servicios 2025-2026



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL

SEPE



Catálogo de publicaciones
de la Administración General del Estado
<https://cpage.mpr.gob.es>

Edición realizada por el Servicio Público
de Empleo Estatal (SEPE)

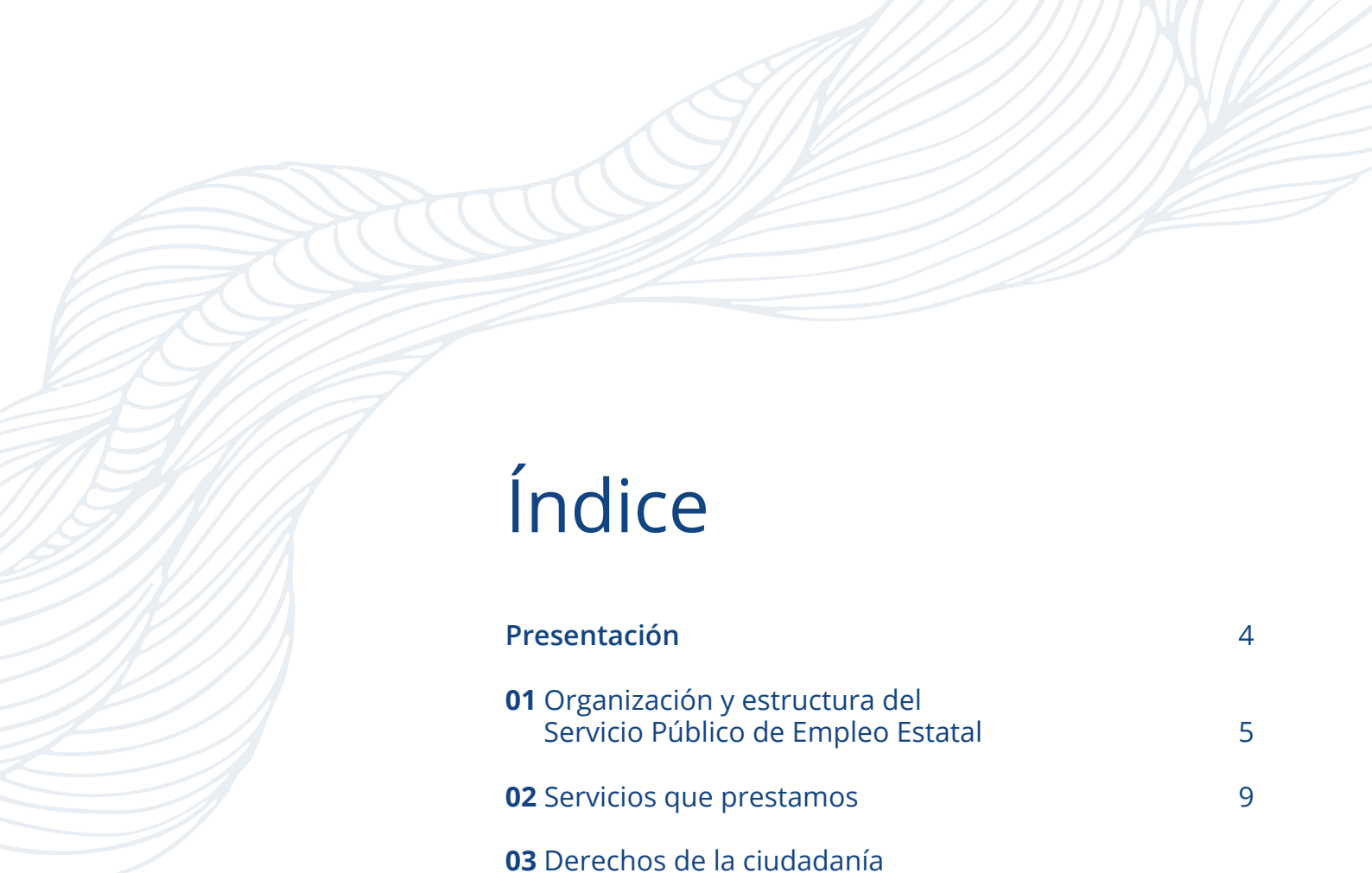
Consejería Técnica de Calidad,
Comunicación Interna e Innovación

Subdirección General de Recursos y Organización

Condesa de Venadito, 9. 28027 - Madrid

Actualizada a abril 2025

NIPO PDF: 120-25-009-1



Índice

Presentación	4
01 Organización y estructura del Servicio Público de Empleo Estatal	5
02 Servicios que prestamos	9
03 Derechos de la ciudadanía en relación con el SEPE	17
04 Formas de participación	18
05 Compromisos de calidad	19
06 Indicadores de calidad	20
07 Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	21
08 Forma de presentar quejas y sugerencias	22
09 Medidas para garantizar la calidad, igualdad, salud laboral, accesibilidad al servicio y protección medioambiental	23
10 Medidas para facilitar la accesibilidad a nuestros servicios	27
11 Unidad responsable de la carta	28
12 Direcciones y teléfonos	29
Anexo Normativa reguladora de los servicios del SEPE	30



Presentación

Desde 2013, con la publicación de la primera Carta de Servicios, el Servicio Público de Empleo Estatal, ha estado comprometido con la mejora continua de sus servicios.

Este compromiso se ha manifestado en los últimos años en **el proceso de modernización de la gestión** que, unido a las mejoras resultantes de los diagnósticos efectuados en todas las dependencias periféricas a través de **los modelos** de gestión de **calidad EFQM y EVAM**, ha permitido alcanzar logros evidentes dirigidos a la ciudadanía: la prestación de los servicios a través de canales alternativos, electrónico y telefónico, la organización de la afluencia de las personas usuarias a las oficinas a través del sistema de cita previa y distrito único; y la mejora de los procesos y medios informáticos que **han aportado agilidad y rapidez a la gestión** y han hecho posible afrontar una demanda de servicios con unos recursos humanos y materiales insuficientes, obteniendo a su vez mejores resultados.

Los compromisos de calidad recogidos en las Carta de Servicios han tenido un fiel reflejo en nuestros objetivos estratégicos y operativos, de modo que se ha convertido en un importante instrumento de gestión interna y **motor para nuestra mejora continua**.

Cumpliendo lo dispuesto en el *Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado*, es momento de actualizar la Carta de Servicios del SEPE para el período 2025-2026, revisando nuestros compromisos y contenidos para su adecuación a la realidad actual de nuestro organismo.

Gerardo Guriérrez Ardoy
Director General del Servicio
Público de Empleo Estatal

01. Organización y estructura del Servicio Público de Empleo Estatal

El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) es un organismo autónomo adscrito, actualmente, al Ministerio de Trabajo y Economía Social. Se constituye y define como tal en el Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo que lo reconoce como integrante, junto a los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos,

del Sistema Nacional de Empleo, y su estructura se regula en el Real Decreto 1383/2008, de 2 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal. Por tanto, el SEPE, que asume las funciones del extinto Instituto Nacional de Empleo (INEM) desde 2003, forma parte del Sistema Nacional de Empleo (SNE).

Sistema Nacional de Empleo



El SNE es el conjunto de estructuras administrativas, recursos materiales y humanos, estrategias, planes, programas e información necesarios estructuras, medidas y acciones necesarias para promover y desarrollar la política de empleo, cuya ejecución se configura descentralizada y ajustada a las diferentes

realidades territoriales. Sus pilares básicos son, por tanto, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y los servicios públicos de Empleo de las diferentes comunidades autónomas, aunque en el seno del Sistema Nacional de Empleo, se pretende reforzar la coordinación entre todos los agentes que intervienen en el mercado de trabajo.

El Servicio Público de Empleo Estatal es competente para gestionar las prestaciones por desempleo, así como para desarrollar, ordenar y hacer el seguimiento de los programas y medidas de las políticas de empleo y coordinar la red territorial.

Por otro lado, los Servicios de Empleo Autonómicos son competentes para gestionar la atención a personas desempleadas u ocupadas y a las empresas.

La red se completa con un amplio conjunto de instituciones y entidades que colaboran con los Servicios Públicos de Empleo en la prestación de los servicios de políticas de activación para el empleo, tales como agencias de colocación, centros y entidades de formación, corporaciones locales, organizaciones empresariales y sindicales, organizaciones sin ánimo de lucro y otras entidades colaboradoras. Los diversos programas de empleo y de formación que promueve y coordina el Servicio Público de Empleo Estatal, se gestionan mayoritariamente a través de las comunidades autónomas con la implicación de diversas instituciones y entidades.

La planificación y coordinación del Sistema Nacional de Empleo (SNE) se llevará a cabo principalmente a través de los siguientes instrumentos:

- La Estrategia Española de Apoyo Activo para el Empleo 2025-2028 (en proceso de elaboración participativa con las CC.AA. y los agentes sociales).
- Los Planes Anuales para el Fomento del Empleo Digno.
- El Sistema Público Integrado de Información de los Servicios Públicos de Empleo.

Misión

Contribuir al desarrollo de la política de empleo, gestionar el sistema de protección por desempleo y garantizar la información sobre el mercado de trabajo para conseguir la inserción y permanencia en el mercado laboral de las personas trabajadoras y la mejora del capital humano de las empresas, con la colaboración de los servicios públicos de empleo autonómicos y demás agentes del ámbito laboral.

Visión

Alcanzar la excelencia en la gestión de nuestros servicios a la ciudadanía, aprovechando las nuevas tecnologías, y liderar la contribución del Sistema Nacional de Empleo al incremento de la calidad del mercado de trabajo.

Valores

Para cumplir con los servicios encomendados y lograr alcanzar nuestra visión como organismo excelente y de referencia en la prestación de dichos servicios, nos regimos por los siguientes principios:

- **Cultura de servicio a la ciudadanía**
- **Capacidad innovadora**
- **Transparencia**
- **Colaboración con los demás agentes del mercado laboral**
- **Compromiso con el personal de la organización**
- **Calidad en la gestión**

Funciones

Nuestras principales funciones son:

- Planificar e impulsar propuestas de políticas de empleo centradas en las necesidades de las personas y de las empresas: orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva mediante itinerarios individuales y personalizados, formación en el trabajo en el ámbito laboral, programas de fomento y apoyo activo al empleo, etc.
- Gestionar y controlar las prestaciones por desempleo, haciendo efectivo el derecho de las personas desempleadas a protección.
- Realizar investigaciones, estudios y análisis, de ámbito estatal y provincial, sobre la situación del mercado de trabajo y las medidas para mejorarlo.

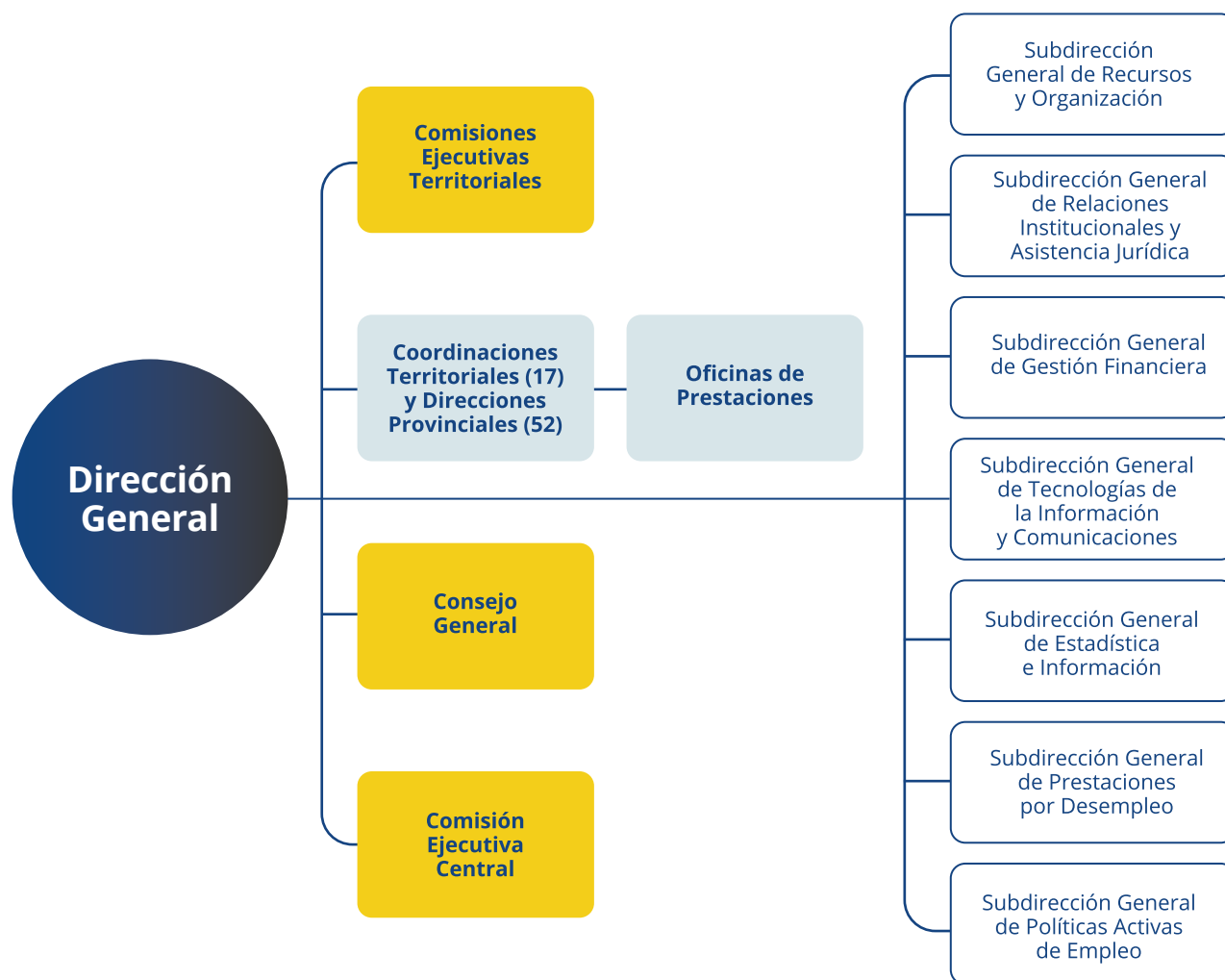
El desempeño de estas funciones tiene como finalidad garantizar la prestación de un servicio proactivo y dinámico, capaz de anticiparse y adaptarse a las nuevas necesidades.

Estructura territorial y orgánica

El SEPE cuenta con una estructura organizativa que incluye:

- Servicios Centrales.
- Una red territorial integrada por:
 - 17 Coordinaciones Territoriales.
 - 52 Direcciones Provinciales.
 - Una amplia red de oficinas de empleo y/o prestaciones, distribuidas por las 50 provincias y Ceuta y Melilla. Estas oficinas, compartidas con los servicios públicos de empleo autonómicos, gestionan de forma presencial las prestaciones por desempleo. En el caso de Ceuta y Melilla, las oficinas del SEPE también se encargan de los servicios y programas de apoyo activo al empleo y formación en el trabajo en el ámbito laboral.





Según el Real Decreto 1383/2008, de 1 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal, los órganos de participación institucional son:

- El Consejo General. Se compone de 24 miembros, con representación paritaria de la Administración Pública, las organizaciones empresariales y sindicales que ostenten representación institucional ante organismos de carácter estatal
- La Comisión Ejecutiva Central. Se compone de 12 miembros, con representación paritaria de la Administración General del Estado, las organizaciones empresariales y sindicales que forman parte del Consejo General.
- Las Comisiones Ejecutivas Territoriales. De ámbito autonómico, son los órganos territoriales de participación institucional en el Servicio Público de Empleo Estatal. Se componen de 18 miembros, con representación paritaria del Servicio Público de Empleo Estatal, las organizaciones empresariales y sindicales más representativas en el ámbito estatal.

02. Servicios que prestamos

Información

→ Información general y asistencia personalizada sobre los requisitos para la obtención de prestaciones y subsidios por desempleo.

Además, en formato electrónico, se informa sobre:

- Ofertas laborales públicas y privadas (www.empleate.gob.es).
 - Medidas de formación en el trabajo en el ámbito laboral y otras medidas para la adquisición de competencias profesionales.
 - Incentivos y medios disponibles para el fomento de la contratación y ayudas a las iniciativas emprendedoras.
 - Otras relacionadas con las funciones propias del SEPE (www.sepe.es).
 - Información sobre el mercado laboral europeo y las condiciones de vida y trabajo en otros países como Oficina Nacional de Coordinación de la red europea EURES
 - Información relacionada con las funciones propias de red de Centros de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo (Red COE).
- Información institucional: estadísticas sobre movimiento laboral registrado, contratación y prestaciones por desempleo e información sobre la situación y tendencias del mercado de trabajo, elaborada por el Observatorio de las Ocupaciones.

Gestión

En función del colectivo al que se dirigen podemos distinguir:

Servicios para la ciudadanía

→ Tramitar y pagar:

- Prestaciones por desempleo contributivas.
- Subsidios por desempleo.
- Subsidio por desempleo agrario y Renta Agraria (Andalucía y Extremadura).

→ Tramitar y abonar el importe acumulado de la prestación por desempleo: abono acumulado y anticipado de la prestación contributiva para el retorno al país de origen (APRE).

→ Facilitar la transición al Ingreso Mínimo Vital de las personas que agotan prestaciones del nivel asistencial (desde diciembre de 2024).

→ Inscripción en ofertas de empleo y facilitar la búsqueda de ofertas de empleo y la inclusión de curriculum vitae para favorecer la movilidad territorial, a través del Portal Único de Empleo, "Empléate" y del espacio Red EURES en nuestra web.

→ Expedir certificados de percepción de prestaciones.

→ Obtención del registro CL@VE para identificación y firma electrónica en trámites con la Administración en las oficinas de prestaciones del SEPE, direcciones provinciales y servicios centrales.

→ Apoyo telefónico para la gestión de los servicios electrónicos.

→ Facilitar el tránsito a la prestación de Ingreso Mínimo Vital (IMV) para quienes agotan el subsidio por desempleo: servicio que se presta mediante atención presencial a quienes se les hubiera comunicado que estén en el último trimestre de percepción del subsidio.

Servicios para personas emprendedoras

- Tramitar y pagar el importe acumulado de la prestación por desempleo: capitalización (o pago único) para el fomento del empleo autónomo.

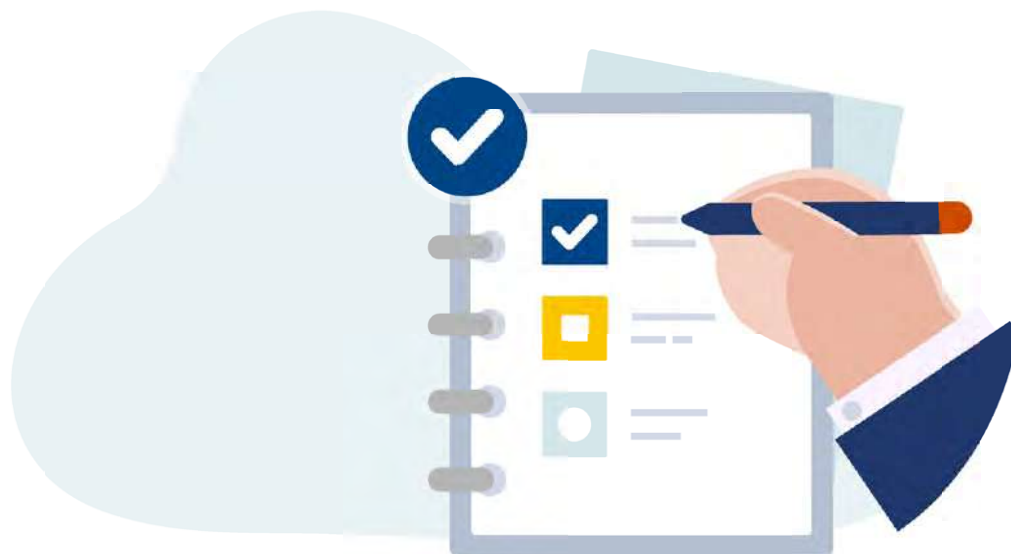
Servicios para personas jóvenes

- Inscripción en el Registro del Sistema Nacional de Garantía Juvenil.
- Servicio de información y apoyo telefónico.

Servicios para las empresas

- Inscribir entidades de formación para la impartición de acciones formativas en el ámbito de gestión del SEPE.
- Información general sobre las agencias de colocación, así como la gestión de la actividad que realizan las agencias que operan en todo el Estado.
- Ofrecer un espacio libre y gratuito para publicar sus ofertas de empleo, así como la búsqueda de profesionales a través del Portal Único de Empleo, www.empleate.gob.es
- Facilitar la contratación de personas trabajadoras extracomunitarias utilizando el Catálogo de Ocupaciones de Difícil Cobertura.
- Registrar contratos de Trabajadores/as Autónomos/as Económicamente Dependientes (TAED).
- Facilitar la comunicación por vía electrónica de la contratación laboral a través de la aplicación Contrat@ que da soporte a empresas para cumplir sus obligaciones, solicitar el alta y modificaciones y adjuntar documentación a través de dicha aplicación.

- Facilitar la comunicación por vía electrónica de los certificados de empresa y comunicación de períodos de actividad de las personas trabajadoras fijas discontinuas o personas afectadas por una suspensión de contrato o reducción de jornada mediante un procedimiento de regulación de empleo a través de la aplicación Certific@2, que da soporte a las empresas para cumplir sus obligaciones.
- Autorizar a empresas con más de 50 personas trabajadoras, mediante declaraciones de excepcionalidad, la adopción de medidas alternativas al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% a favor de personas con discapacidad, cuando la empresa disponga de centros de trabajo en más de una comunidad autónoma y cuya plantilla no alcance el 85% del total de la plantilla en una sola comunidad autónoma. Efectuar la revisión del cumplimiento de las medidas alternativas a cuota autorizadas, a través de memorias anuales en los siguientes tres años.
- Gestionar la formación de ámbito nacional para personas trabajadoras en colaboración con la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (Fundae) y efectuar el seguimiento de sus resultados y su calidad.
- Recibir y gestionar la documentación para la aportación al Tesoro por empresas con beneficios que despiden a personas trabajadoras mayores de 50 años a través de Certific@2 (desde noviembre 2024).
- Facilitar la comunicación por vía electrónica de la documentación precisa para iniciar el procedimiento de aportaciones económicas por despidos que afecten a personas trabajadoras de cincuenta o más años en empresas con beneficios. (D.A. 16ª Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.)



Servicios para las administraciones públicas y entidades sin ánimo de lucro

- Registrar y dar difusión a las administraciones públicas y entidades sin ánimo de lucro que, tras solicitar ser miembros o socios de EURES España, hayan sido autorizadas por el Servicio Público de Empleo donde tengan su sede social.
- Conceder subvenciones en el ámbito de la colaboración con órganos de la Administración del Estado e instituciones sin ánimo de lucro que contraten a personas desempleadas para realizar obras y servicios de interés general y social.
- Gestionar la concesión de subvenciones a Corporaciones Locales del Programa de Fomento del Empleo Agrario.
- Gestionar, en el ámbito del SEPE, la concesión de subvenciones para la puesta en marcha de los programas experienciales TándEM de formación en alternancia con el empleo, dirigidos a mejorar las posibilidades de inserción de las personas desempleadas que participen en ellos a través de su cualificación en alternancia con la contratación laboral.
- Gestionar, en el ámbito del SEPE, la concesión de subvenciones para la ejecución de proyectos dirigidos a la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de personas jóvenes desempleadas menores de 30 años, ya sea mediante su contratación para tener una primera experiencia profesional en las administraciones públicas, o bien mediante su contratación, tanto en el sector público como en el privado, en proyectos que contribuyan a incrementar la competitividad de la investigación y la innovación.
- Gestionar las acciones formativas vinculadas al Catálogo de Especialidades Formativas (no dirigidas a la obtención de certificados profesionales) en iniciativas de oferta formativa, formación programada por las empresas, formación en alternancia, formación con compromiso de contratación, formación dirigida a personal militar de tropa y marinería, así como a personas en situación de privación de libertad.
- Realizar el seguimiento de las actuaciones desarrolladas por las entidades beneficiarias de programas de empleo competencia del SEPE.
- Mantener una base de datos generada y compartida por todos los servicios públicos de empleo para la formación e intermediación laboral.
- Obtención de certificados de percepción de prestaciones.

- Coordinar los Centros de Orientación, Emprendimiento, Acompañamiento e Innovación para el Empleo (Centros COE) y fomentar la colaboración entre ellos.
- Como Oficina Nacional de Coordinación de la red europea EURES, proporcionar información sobre el mercado laboral europeo y las condiciones de vida y trabajo en otros países.

En las **ciudades autónomas de Ceuta y Melilla** prestamos también los servicios relacionados con el empleo y la formación ya que, en estas ciudades, no está transferida la gestión de las políticas activas de empleo. Son los siguientes:

- **Inscripciones de las personas demandantes de empleo.**

- **Orientación para el empleo personalizada, integral e inclusiva:** diseño y elaboración de itinerarios personalizados de empleo y orientación sobre el empleo y el autoempleo.

- **Intermediación laboral:** gestión de las demandas y ofertas de empleo, tanto en España como en el resto de países europeos y gestión de centros de trabajo de agencias de colocación con un centro en Ceuta y Melilla.

- **Formación:**

- Ofrecer acciones formativas no vinculadas a la obtención de certificados profesionales.
- Gestionar la formación en alternancia con el empleo a través de programas experienciales TándEM.
- Inscribir centros de formación y gestionar los procesos de inscripción de los Centros y Entidades de Formación en el Registro Estatal de Centros y Entidades de Formación.
- Realizar la gestión de las solicitudes de Autorización de la Actividad Formativa de los contratos para la formación y el aprendizaje, así como el control y seguimiento de la formación de los mismos, y expedición de los certificados y diplomas correspondientes.

- **Promoción del Empleo**

- Gestionar proyectos dirigidos a la mejora de la empleabilidad y la inserción laboral de personas jóvenes desempleadas menores de 30 años.
- Informar y gestionar las ayudas y subvenciones para fomentar el empleo de las personas con discapacidad, incluidos los enclaves laborales y las ayudas al empleo estable, así como la integración laboral en centros especiales de empleo.
- Autorizar a empresas con más de 50 personas trabajadoras, mediante declaraciones de excepcionalidad, la adopción de medidas alternativas al cumplimiento de la cuota de reserva del 2% en favor de personas con discapacidad.
- Informar y gestionar las subvenciones para el fomento de la contratación de personas desempleadas por corporaciones locales, organismos públicos y entidades sin ánimo de lucro.
- Gestionar las subvenciones a cuotas de la Seguridad Social derivadas de la capitalización de las prestaciones por desempleo.

- **Servicios a las empresas**

- Asesoramiento a las empresas sobre modalidades de contratación laboral, incentivos a la contratación, iniciativas de formación en el trabajo, programas y medidas de apoyo activo al empleo, cuota de reserva a favor de personas con discapacidad.
- Información sobre la Red EURES.
- Sensibilización en materia de igualdad entre mujeres y hombres.
- Información y apoyo cualificado para el Emprendimiento y Economía Social.

Canales de prestación de los servicios

Presencial

En las oficinas de prestaciones atendemos tus solicitudes de información y reconocimiento de prestaciones por desempleo.

Sólo en las oficinas de Ceuta y Melilla se prestan, además, los servicios relacionados con la orientación, la intermediación laboral, la formación profesional para el empleo y otras políticas activas de empleo, ya que en el resto del territorio español esta información se ofrece en las oficinas de los servicios públicos de empleo de las Comunidades Autónomas, con los que se comparte el espacio físico de las oficinas.

La atención presencial en nuestras oficinas de prestaciones requiere cita previa, que puedes solicitar online a través de nuestra web o llamando por teléfono.

Telefónico

El servicio telefónico se presta a través del número específico de cita previa y del 060.

Servicio de Cita Previa 91 926 79 70.

Servicios de Atención a Ciudadanía y Empresas: 060.

- Localizar oficinas.
- Solicitar certificados de percepción de prestaciones.
- Servicio de prestaciones por desempleo: información general, información particular sobre prestaciones por desempleo, solicitud de reanudación y compatibilidad de prestación contributiva, cambio de domiciliación bancaria y comunicación de baja de la prestación y de salidas al extranjero.

Ayuda para navegar o realizar trámites en las webs: www.sepe.es, Sede electrónica del SEPE y portal Empléate.

Electrónico

A través de nuestra Sede electrónica (<https://sede.sepe.gob.es>) pueden realizarse los siguientes trámites:

A- Personas

Protección por desempleo

- Realizar la solicitud y el reconocimiento de la prestación contributiva.
- Solicitar la prestación contributiva y subsidios por desempleo.
- Solicitar la capitalización de la prestación por desempleo.
- Obtener certificados de prestaciones.
- Solicitar cita previa para recibir atención en las oficinas del SEPE.
- Consultar datos y recibos de las prestaciones.



- Hacer una simulación del cálculo de las prestaciones.
- Realizar la prórroga del subsidio por desempleo.
- Realizar la declaración anual de rentas (para el subsidio de mayores de 52 años).
- Modificar los datos bancarios.
- Comunicar las variaciones de datos personales y rentas y de miembros de la unidad familiar.
- Dar de baja las prestaciones por desempleo.
- Realizar el desistimiento de solicitudes presentada.
- Realizar la verificación de los documentos electrónicos.

Enlace directo: <https://sede.sepe.gob.es/portalSede/procedimientos-y-servicios/personas/proteccion-por-desempleo.html>

Empleo

- Búsqueda de empleo.
- Trámites de la demanda de empleo (solo para Ceuta y Melilla).
- Solicitud de concesión de subvenciones para el establecimiento de trabajadores/as autónomos/as (solo para utilizar por los/as trabajadores/as empleadores/as de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla).
- Ofertas de empleo de los servicios públicos de empleo.

Enlace directo: <https://sede.sepe.gob.es/portalSede/procedimientos-y-servicios/empresas/empleo.html>

Contratos

- Consulta de datos de contratos de un/a trabajador/a.
- Registro de contratos de trabajadores/as autónomos/as económicamente dependientes (TAED).

Formación

- Buscador de cursos, certificados, especialidades y centros.
- Cuestionario de calidad.
- Buscador de centros autorizados para contratos de formación y aprendizaje.

Recursos

- Recursos de alzada.
- Recursos extraordinarios de revisión.

Información sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción

- Sistema Interno de Información: en cumplimiento de la normativa aprobada (*Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción*) se incluye el acceso a un canal que, siempre protegiendo a las personas informantes, permite la recepción e investigación de los hechos relatados para, en su caso, reparar lo antes posible los daños ocasionados.

Enlace directo: <https://canal-etico.online/app/sessions/comunicar?empresa=sepe>

Otros trámites y procedimientos

- Quejas y sugerencias.
- Consultas.

B- Empresas**Contratos**

- Comunicación de contratos laborales.
- Registro de contratos de trabajadores/s autónomos/as económicamente dependientes (TAED). Registro electrónico.
- Solicitud telemática (Contrat@). Registro electrónico.

Protección desempleo -Certific@2

- Certific@2:

Gestión y pago de prestaciones

- Comunicación de periodos de actividad. Registro electrónico.
- Comunicación de certificados de empresa. Registro electrónico.
- Comunicación de altas iniciales por expedientes de regulación de empleo por empleadores y empleadoras. Registro electrónico.
- Consulta de certificados de empresa por el empresario o la empresaria.

Control de la actividad

- Transmisión previa de datos sobre despidos colectivos, suspensión de la relación laboral y reducción de jornada, prevista en la Orden ESS/982/2013.
- Alegaciones: ERES con beneficios.
- Solicitud colectiva de prestaciones derivadas de ERTE consecuencia del COVID-19.
- Solicitud colectiva fijos discontinuos desafectados de ERTE-COVID-19 (art. 9.1. Real Decreto-ley 30/2020).

- Solicitud colectiva de prestaciones derivadas de ERTE a consecuencia de la DANA de octubre de 2024.

Formación para el empleo

- Declaración responsable de inscripción de entidades de formación en la modalidad de teleformación.
- Modificación de la inscripción de entidades de formación en la modalidad de teleformación.
- Consulta de los trámites presentados en la modalidad de teleformación.
- Acceso a entidades colaboradoras en la modalidad de teleformación.

Tramitación electrónica FUNDAE/SEPE

- Envío de documentación.
- Declaración responsable para la inscripción de entidades de formación para impartir formación distinta de las especialidades previstas en el Catálogo de Especialidades.



Empleo

- Solicitud de calificación de proyectos y empresas como I+E. Registro electrónico (solo Ceuta y Melilla).
- Solicitud de concesión de subvenciones para la contratación indefinida de personas con discapacidad. Registro electrónico. (Sólo para utilizar por los/as empleadores/as de Ceuta y Melilla).
- Solicitud de concesión de subvenciones para la creación y mantenimiento de puestos de trabajo para personas con discapacidad en Centros Especiales de Empleo y de calificación y registro de los mismos. Registro electrónico (Sólo para utilizar por los/as empleadores/as de Ceuta y Melilla).
- Solicitud de declaración de excepcionalidad y autorización para la aplicación de las medidas alternativas en orden al cumplimiento de la obligación de reserva de empleo a favor de personas con discapacidad. Registro electrónico. (Sólo para utilizar por empleadores/as con centros de trabajo en más de una comunidad autónoma, siempre que la plantilla del conjunto de centros de una comunidad autónoma no supere el 85% del total de la plantilla de la empresa, en cuyo caso se presentaría en dicha comunidad autónoma).
- Justificación de medidas alternativas efectuadas anualmente por las empresas con declaración de excepcionalidad estimada.
- Solicitudes de corporaciones locales al Programa de Fomento de Empleo Agrario (PFEA).

Agencias de colocación

- Declaración responsable para operar como agencia de colocación en el ámbito estatal, en Ceuta o Melilla.

Otros trámites y procedimientos

- Quejas y sugerencias. Registro electrónico.
- Recursos de alzada. Registro electrónico.
- Recursos extraordinarios de revisión. Registro electrónico.

Los **requerimientos técnicos** para poder utilizar los servicios que se prestan a través de nuestra Sede electrónica (<https://sede.sepe.gob.es>) son:

- Sistema Operativo: Windows 10.
- Navegadores soportados: Google Chrome actualizado.
- Visualizador de archivos: Adobe Acrobat Reader.
- Versión de Java: Java 7 update 79 CPU.

A su vez, para realizar trámites administrativos es necesario:

- Acceder a través de Cl@ve permanente (www.clave.gob.es) o certificado digital, proporcionado por una entidad reconocida, o DNI electrónico.

Si el trámite requiere operaciones de firma con Certificado Digital o DNI Electrónico será necesario utilizar la Aplicación AutoFirma (<http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>)

Esta información se encuentra permanentemente actualizada en nuestra Sede Electrónica.

03. Derechos de la ciudadanía en relación con el SEPE

La ciudadanía ostenta los derechos reconocidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Entre ellos, destacamos que los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con el SEPE tienen derecho:

- A que se dicte resolución sobre la solicitud de prestaciones o subsidios por desempleo en el plazo de los 15 días siguientes a la presentación de la solicitud completa.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes impongan en nuestro ámbito competencial.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que sean parte interesada, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.
- A ser asistidos y asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar el DNI electrónico o cualquier otro sistema de firma electrónica, admitido en el ámbito de las Administraciones Públicas y publicitados en nuestra sede electrónica, para realizar cualquier trámite disponible en la misma.
- A la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en nuestros ficheros, sistemas y aplicaciones, así como a la fiabilidad de la información.
- A no presentar documentos no exigidos por las normas o que ya se encuentren en nuestro poder.

04. Formas de participación

Tienes a tu disposición diversas opciones para participar y colaborar con el SEPE:

- Plantear tus dudas a través del Buzón de contacto disponible en las webs de Portal de Empleo “Empléate”, www.sepe.es y de nuestra sede electrónica.
- Contactar mediante las redes sociales en las que el SEPE dispone de perfil: Twitter X, Facebook, LinkedIn, Flickr y Youtube, así como a través del perfil del Sistema Nacional de Garantía Juvenil en Twitter X, Facebook e Instagram.
- Presentar tus quejas y sugerencias tanto por vía electrónica, a través del buzón de quejas y sugerencias accesible desde la web y la sede electrónica, como en papel, mediante los formularios disponibles en todas nuestras dependencias.
- Contestar las encuestas de satisfacción sobre el servicio/atención recibidos en las oficinas de prestaciones, que son enviadas vía sms/e-mail a todas las personas usuarias de nuestros servicios tras ser atendidas en las oficinas.
- Contestar las encuestas de satisfacción de nuestros servicios electrónicos que se realizan semestralmente a una muestra representativa de personas usuarias.
- Presencia y contacto directo con la ciudadanía en foros especializados como las ferias de empleo.
- Participar en el programa semanal de televisión de ámbito nacional “Aquí

hay trabajo”, así como en el programa de radio “Madrid Trabaja”, donde se resuelven consultas en materia de empleo, formación y prestaciones por desempleo. Y colaboración con otras entidades (Cruz Roja, colegios profesionales, etc.)

- Desde una perspectiva institucional, los interlocutores sociales participan en los siguientes órganos consultivos:
 - El Consejo General del SEPE, su Comisión Ejecutiva Central, las Comisiones Ejecutivas Territoriales, Comisiones Ejecutivas Provinciales, los Consejos Comarcales y las Comisiones Regionales y Provinciales cuentan con la participación de las centrales sindicales y organizaciones empresariales más representativas.
 - El Consejo General del Sistema Nacional de Empleo (integrado por SEPE y Servicios Autonómicos de Empleo) se conforma con una persona representante de cada comunidad autónoma e igual número de miembros de la Administración General del Estado, de las organizaciones empresariales y sindicales más representativas.



05. Compromisos de calidad

Nos comprometemos a elevar la calidad de nuestros servicios a través de las siguientes acciones:

- 1** Resolver las solicitudes de prestaciones contributivas por extinción del contrato de trabajo, renta agraria y subsidio agrario en 5 días laborables desde la solicitud.
- 2** Realizar el pago de las prestaciones contributivas, renta agraria y subsidio agrario el día 10 del mes siguiente a su solicitud.
- 3** Realizar el pago de todas las prestaciones contributivas, de alta inicial y reanudación, reconocidas a través de la sede electrónica del SEPE, el día 10 del mes siguiente a su reconocimiento.
- 4** Contestar las consultas electrónicas, relativas a "Contratos y Bonificaciones" y "TAED, enviadas a través de nuestra web en el plazo de entre 1 y 5 días laborables desde que se formulen.
- 5** Activar el alta de las empresas en el Portal Único de Empleo "Empléate", en el plazo de 24 horas laborables desde su solicitud.
- 6** Poner a disposición del público las estadísticas mensuales correspondientes al paro registrado, la contratación y las prestaciones por desempleo a las 9 horas del 2º día laborable de cada mes.
- 7** Poner a disposición del público en nuestra web (www.sepe.es) los informes "Referentes mensuales del mercado de trabajo" y la "Información mensual del mercado de trabajo de las ocupaciones", elaborados por el Observatorio de las Ocupaciones, antes del día 20 de cada mes.
- 8** Poner a disposición del público en nuestra web (www.sepe.es) el "Boletín Trimestral del mercado del trabajo" (BTM) elaborado por el Observatorio de las Ocupaciones, en un plazo de 10 días hábiles desde la publicación de la Encuesta de Población Activa (EPA) del correspondiente trimestre.
- 9** Poner a disposición del público en nuestra web (www.sepe.es) el "Catálogo semestral de ocupaciones para identificar la brecha de género", en el plazo de los dos meses siguientes a la finalización del semestre anterior.

06. Indicadores de calidad

Porcentaje de:

- Prestaciones contributivas por extinción del contrato de trabajo, subsidios, renta agraria y subsidio agrario resueltas en el plazo establecido.
- Prestaciones contributivas, subsidios, renta agraria y subsidio agrario pagados el 10 del mes siguiente a su solicitud.
- Prestaciones contributivas de alta inicial y reanudación, reconocidas a través de la sede electrónica del SEPE, pagadas el día 10 del mes siguiente de su reconocimiento.
- Consultas electrónicas contestadas en plazo, relacionadas con contratos y bonificaciones y TAED.
- Empresas dadas de alta en el Portal Único de Empleo, "Empléate" en el plazo de 24 horas laborables.
- Estadísticas mensuales puestas a disposición del público en fecha y hora comprometidas.
- Estudios e informes del Observatorio, "Referentes mensuales del mercado de trabajo" y la información mensual del mercado de trabajo por ocupación y de las personas tituladas, publicados en la web corporativa antes del día 20 de cada mes.
- Boletines Trimestrales del mercado del trabajo (BTM), publicados en nuestra web corporativa en un plazo de 10 días hábiles, desde la publicación de la EPA del correspondiente trimestre.
- "Catálogo semestral de ocupaciones para identificar la brecha de género" publicado en el plazo de los dos meses siguientes a la finalización del semestre anterior.

07. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Vías de reclamación

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta habrán de ser dirigidas a la unidad responsable de la misma por medio del correo postal o correo electrónico a las direcciones indicadas en el apartado “Unidad responsable de la Carta”.

Medidas de subsanación

Recibida tu reclamación, te remitiremos en los siguientes 15 días hábiles una carta del titular de la Dirección General del SEPE, comunicándote las causas que han provocado el incumplimiento y las medidas de subsanación que adoptaremos en consecuencia.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



08. Forma de presentar quejas y sugerencias

Como instrumento para la mejora continua, el SEPE responde a las quejas formuladas por las personas usuarias, y analiza sus sugerencias.

Se podrán presentar quejas y sugerencias:

- Por correo postal o presencialmente en todas nuestras dependencias: oficinas de empleo-prestaciones, direcciones provinciales y servicios centrales. Puedes consultar nuestras direcciones en el apartado “Información complementaria” de esta Carta de Servicios.
- En nuestra Sede Electrónica, <https://sede.sepe.gob.es/>, con Certificado Digital.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.



09. Medidas para garantizar la calidad, igualdad, salud laboral, accesibilidad al servicio y protección medioambiental

Medidas para garantizar la calidad

Con el fin de promover la mejora continua y cumplir con los requisitos establecidos en la *Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por Real Decreto 951/2005, de 29 de julio*, el SEPE ha implementado un sistema de gestión de la calidad basado en los modelos EFQM y EVAM. Mediante autoevaluaciones y encuestas a personas usuarias de nuestras oficinas y servicios electrónicos, **identificamos las oportunidades de mejora para garantizar la satisfacción de la ciudadanía y cumplir con los estándares de calidad** exigidos.

Una vez identificadas las áreas de mejora, implementamos una metodología de gestión por proyectos para abordarlas de manera estructurada. Equipos multidisciplinares del SEPE trabajan de forma coordinada para llevar a cabo estos proyectos desde su concepción hasta su finalización, garantizando así la eficacia y eficiencia de nuestras acciones.

Desde 2008, **el compromiso del SEPE con la excelencia en la gestión de la calidad ha sido**

reconocido en múltiples ocasiones. Destacan los tres Premios Ciudadanía a las Buenas Prácticas en los Servicios Públicos otorgados por la Dirección General de la Gobernanza Pública, así como las certificaciones del nivel de excelencia según los modelos EFQM y EVAM obtenidas por varias de nuestras direcciones provinciales.

La aprobación en 2022 de dos instrucciones sobre calidad y mejora continua ha supuesto un punto de inflexión en nuestro organismo. Estas directrices **han impulsado** un ambicioso **proyecto de autoevaluación de la calidad en toda nuestra red** y han fomentado la creación de equipos de trabajo dedicados a identificar y **desarrollar mejoras en nuestra gestión.**

- Instrucción de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal sobre la organización de la calidad y la mejora continua en el Organismo.
- Instrucción de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal sobre el reconocimiento de las iniciativas y mejores prácticas para mejorar la gestión y la calidad en el servicio del Organismo.

Asimismo, el 2 de noviembre de 2022 **se implantó un sistema de evaluación continua de la calidad de nuestro servicio en oficinas de prestaciones** a través del envío de una encuesta de valoración vía sms/ e-mail a todas las personas que son atendidas en nuestras oficinas.

Protección ambiental

Cuidamos nuestro impacto en el medio ambiente mediante:

- Campañas de concienciación del personal.
- Planes de ahorro energético.
- Cálculo y reducción de huella de carbono.
- Reducción del uso de plásticos de un solo uso.
- Reciclaje mediante el uso de instalaciones selectivas.
- Reducción del consumo de papel, a través de la digitalización de trámites y el uso responsable de nuestros equipos. Además, aseguramos la correcta gestión de los residuos de papel, garantizando su tratamiento respetuoso con el medio ambiente.

La existencia de planes consolidados, protocolos de actuación y prácticas concretas en la Dirección General y en varias Direcciones Provinciales demuestra nuestro compromiso por convertir al SEPE en una organización más ecológica.

Igualdad de género

La igualdad de género es **un principio transversal en todas las actuaciones del SEPE**, en cumplimiento de las directrices de la Administración General del Estado en la materia. Esto implica garantizar la no discriminación entre mujeres y hombres en las relaciones de las personas con el SEPE, sea como receptoras de sus servicios o integrantes de la plantilla.

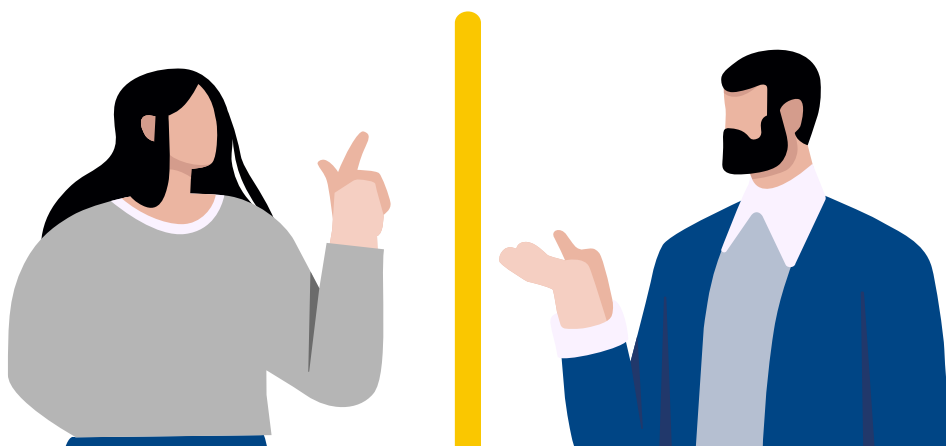
Desde 2011, el SEPE cuenta con **una sección específica en su intranet** dedicada a la difusión de la normativa y las acciones en materia de igualdad. Esta herramienta ha sido fundamental para promover una comunicación interna constante y transparente sobre este tema.

En 2024 se creó una **Red de Puntos Violeta** en las unidades de nuestro organismo. Los Puntos Violetas son promovidos por el Ministerio de Igualdad para implicar al conjunto de la sociedad en la lucha contra la violencia machista y extender, de forma masiva, la información necesaria para saber cómo actuar ante un caso de violencia contra las mujeres.

En cumplimiento de la normativa vigente, el SEPE ha implantado en el ámbito del organismo **un Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo**. Este protocolo, aprobado en septiembre de 2024, establece los procedimientos a seguir en caso de producirse una situación de acoso, garantizando la protección de las víctimas y el cumplimiento de la ley.

- Resolución de 27 de septiembre de 2024, de la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal, en base a lo dispuesto en el Real Decreto 247/2024, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos.

El Protocolo establece **un procedimiento** que da cauce a las comunicaciones y denuncias, con medidas preventivas y reactivas frente al acoso, y adquiere los siguientes **compromisos**:



Protocolo para la prevención y actuación frente al **acoso sexual** y/o por **razón de sexo**

Tolerancia cero y compromiso del SEPE con un entorno libre de violencia

1

Garantizar que todo el personal que trabaja en nuestros centros de trabajo reciba un trato respetuoso y digno, estableciendo los mecanismos necesarios para informar, de **forma inmediata y confidencial**, de conductas, actitudes, situaciones y/o ambientes contrarios a ello.

2

Fomentar y mantener una cultura organizacional **abierta, tolerante y libre de acoso sexual o por razón de sexo u otros tipos de discriminación**.

3

Velar porque cualquier comunicación que se reciba se tramite de forma **rigurosa y rápida y con las debidas garantías**, respetando y aplicando los principios de profesionalidad, objetividad, imparcialidad, celeridad, seguridad jurídica y confidencialidad.

4

Sensibilizar, informar y formar a todo el personal del organismo sobre las consecuencias personales y profesionales del acoso sexual y acoso por razón de sexo de quien sufre, las consecuencias para quien lo realiza, y sobre los mecanismos de **asesoramiento, denuncia e investigación** existentes.

5

Trasladar y hacer partícipes al personal directivo y al personal con equipos a cargo, de la obligación de dar ejemplo y de asegurar el trabajo en entornos seguros, tolerantes y libres de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

6

Informar, proteger y respetar a cualquier persona de la organización que ponga en conocimiento, ya sea en nombre propio o en el de terceras personas, cualquier potencial situación de acoso sexual o por razón de sexo, así como actitudes o situaciones discriminatorias conforme al protocolo.

La Subdirección General de Recursos y Organización es la principal encargada de velar por el correcto cumplimiento de estos compromisos y garantizar la actuación frente a este tipo de situaciones.

Formación específica en Asesoría confidencial

Además, en el Servicio Público de Empleo Estatal se han nombrado **asesores y asesoras confidenciales**, que han recibido en los últimos meses 100 horas de **formación específica**; una formación pionera **que les capacita para el acompañamiento a las personas** que quieren activar el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo del SEPE, siguiendo el marco de garantías que contiene el propio Protocolo.

Los principios de actuación de la persona asesora son la neutralidad, la presunción de inocencia, la confidencialidad y la indemnidad.

Esta innovadora formación ha sido diseñada por personas expertas en igualdad entre mujeres y hombres, acoso sexual y por razón de sexo en el lugar de trabajo, e incluye formación en técnicas y herramientas de detección, sesgos de género, fases del acoso sexual y sus efectos, atención psicológica a víctimas, habilidades comunicativas y gestión de equipos humanos.

10. Medidas para facilitar la accesibilidad a nuestros servicios

El SEPE, como responsable de la gestión de contenidos de su web y su sede electrónica, ofrece unos servicios basados en la accesibilidad universal, que permite a personas con diferentes tipos de discapacidad (visión, habla, movilidad, cognitiva, etc.) y otras limitaciones funcionales, el uso de los servicios electrónicos de forma gratuita, sin requerir instalación alguna de hardware o software, y de forma transparente, todo ello desde cualquier lugar y dispositivo.

De esta forma, los contenidos publicados cumplen con el *Real Decreto 1112/2018, del 7 de septiembre de 2018, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público*, que traspone al ordenamiento jurídico español la *Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles de los organismos del sector público*. Según estas normas, las páginas del SEPE deberán cumplir con el nivel de conformidad AA establecido en la norma UNE 301549:2019 que permite seguir las pautas de accesibilidad *WebContent Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG 2.1)*.



El 87% de nuestras oficinas están adaptadas con medidas físicas de accesibilidad, y se identifican en nuestra web con este símbolo.

Seguridad y salud laboral

Cumpliendo con la legislación en materia de prevención de riesgos laborales, el SEPE desarrolla tanto una política de seguridad y salud laboral en todas las dependencias en las que tiene competencia decisoria como la preceptiva coordinación de actividades empresariales con las CCAA y resto de empresas concurrentes, con planes de prevención de enfermedades laborales que incluyen formación, medidas de emergencia, vigilancia de la salud, etc. Todo ello reflejado en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, publicado en la Intranet, y apoyado en una red de tres Servicios de Prevención Propios y Empleados Públicos Designados (personas de la plantilla designadas para la realización de determinadas actividades preventivas en el ámbito provincial).

11. Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de la Carta de Servicios es la encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos contenidos en la misma y de impulsar las acciones de mejora que procedan.

Subdirección General de Recursos y Organización

C/ Condesa de Venadito, 9, 28027 - Madrid
subdireccion.recursos@sepe.es
Teléfono: 91 585 98 88



12. Direcciones y teléfonos

Servicios centrales

C/ Condesa de Venadito, 9, 28027 – Madrid,
Teléfono: 91 585 98 88.

Oficinas de prestaciones

Podrá consultar la información sobre Oficinas de atención del SEPE en nuestra página web y en el 060.

Para solicitar cita previa el número de teléfono es 91 926 79 70.



Anexo - Normativa reguladora de los servicios del SEPE

A. Normativa de políticas activas de empleo

- Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados establecidos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Real Decreto 438/2024, de 30 de abril, por el que se desarrollan la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo y los servicios garantizados establecidos en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Real Decreto-ley 1/2023, de 10 de enero, de medidas urgentes en materia de incentivos a la contratación laboral y mejora de la protección social de las personas artistas.
- Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo.
- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- Ley 25/2015, de 28 de julio, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de la carga financiera y otras medidas de orden social.
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Ley 31/2015, de 9 de septiembre, por la que se modifica y actualiza la normativa en materia de autoempleo y se adoptan medidas de fomento y promoción del trabajo autónomo y de la Economía Social.
- Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
- Real Decreto 16/2013, de 20 de diciembre de medidas para favorecer la contratación estable y mejorar la empleabilidad de los trabajadores.
- Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.
- Real Decreto 1069/2021, de 4 de diciembre, por el que se aprueba la Estrategia Española de Apoyo Activo al Empleo 2021-2024.
- Real Decreto 818/2021, de 28 de septiembre, por el que se regulan los programas comunes de activación para el empleo del Sistema Nacional de Empleo.
- Orden TES/1077/2023, de 28 de septiembre, por la que se establecen, en el ámbito competencial del Servicio Público de Empleo Estatal, las bases reguladoras para la concesión de subvenciones destinadas a la financiación de programas de políticas activas de empleo previstos en el Real Decreto 818/2021, de 28 de septiembre, por el que se regulan los programas comunes de activación para el empleo del Sistema Nacional de Empleo.

- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación.
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
- Real Decreto 1451/1983, de 11 de mayo, por el que en cumplimiento de lo previsto en la Ley 13/1982, de 7 de abril, se regula el empleo selectivo y las medidas de fomento del empleo de los trabajadores minusválidos. (Derogado en parte por el Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral y derogado en lo referente a las bonificaciones en las cuotas empresariales a la SS por la contratación de trabajadores con discapacidad o su incorporación como socios a cooperativas de trabajo asociado por disposición derogatoria única 2 a) de Ley núm. 43/2006, de 29 de diciembre. RCL\2006\2338).
- Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo definidos en el artículo 42 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido.
- Real Decreto 290/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan los enclaves laborales como medida de fomento del empleo de las personas con discapacidad. (Se derogan las referencias a las bonificaciones en las cuotas empresariales a la Seguridad Social por la disposición derogatoria única.2.c) de la Ley 43/2006, de 29 de diciembre).
- Real Decreto 870/2007, de 2 de julio, por el que se regula el programa de empleo con apoyo como medida de fomento de empleo de personas con discapacidad en el mercado ordinario de trabajo.
- Real Decreto 34/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva en favor de trabajadores con discapacidad.
- Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual.
- Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.
- Como Oficina Nacional de Coordinación de EURES España, lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/589 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de abril de 2016, relativo a una red europea de servicios de empleo (EURES), al acceso de los trabajadores a los servicios de movilidad y a la mayor integración de los mercados de trabajo y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 492/2011 y (UE) n.º 1296/2013, así como el Real Decreto 207/2019, de 29 de marzo, por el que se regula el sistema nacional de admisión de miembros y socios de la Red EURES en España.
- Orden TMS/369/2019, de 28 de marzo, por la que se regula el Registro Estatal de Entidades de Formación del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como los procesos comunes de acreditación e inscripción de las entidades de formación para impartir especialidades formativas incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas.
- Orden TMS/283/2019, de 12 de marzo, por la que se regula el Catálogo de Especialidades Formativas en el marco del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Resolución de 24 de junio de 2021, de la Secretaría de Estado de Empleo y Economía Social, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 8 de junio de 2021, por el que se aprueba el Plan Garantía Juvenil Plus 2021-2027 de trabajo digno para las personas jóvenes.

B. Normativa de protección por desempleo

- Título III del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre.
- Ley 28/2011, de 22 de septiembre, por el que se procede a la integración del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social, en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, por el que se desarrolla la Ley 31/1984, de 2 de agosto de Protección por Desempleo.
- Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre de 2018, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.
- Real Decreto 1044/1985, de 19 de junio, por el que se regula el abono de la prestación por desempleo en su modalidad de pago único por el valor actual de su importe, como medida de fomento del empleo.
- Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, por el que se regula el subsidio por desempleo a favor de los trabajadores eventuales incluidos en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social.
- Real Decreto 426/2003, de 11 de abril, por el que se regula la renta agraria para los trabajadores eventuales incluidos en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social residentes en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Extremadura.
- Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo.
- Real Decreto-ley 4/2008, de 19 de septiembre, sobre abono acumulado y de forma anticipada de la prestación contributiva por desempleo a

trabajadores extranjeros no comunitarios que retornen voluntariamente a sus países de origen.

- Real Decreto-ley 2/2024, de 21 de mayo, por el que se adoptan medidas urgentes para la simplificación y mejora del nivel asistencial de la protección por desempleo, y para completar la transposición de la Directiva (UE)2019/1158 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores, y por la que se deroga la Directiva 2010/18/UE del Consejo.

C. Normativa de subvenciones

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- Real Decreto-ley 1/2011, de 11 de febrero, de medidas urgentes para promover la transición al empleo estable y la cualificación profesional de las personas desempleadas.
- Orden TMS/379/2019, de 28 de marzo, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones por el Servicio Público de Empleo Estatal, para la financiación de planes de formación de ámbito estatal, dirigidos a la capacitación para el desarrollo de las funciones relacionadas con el diálogo social y la negociación colectiva.
- Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.

D. Normativa administrativa, en general, y de administración electrónica en particular

- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, artículos 129 y 130.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 1383/2008, de 1 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Real Decreto 4/2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Orden TAS/3261/2006, de 19 de octubre, por la que se regula la comunicación del contenido del certificado de empresa y de otros datos relativos a los períodos de actividad laboral de los trabajadores y el uso de medios telemáticos en relación con aquella.
- Orden TIN/790/2010, de 24 de marzo, por la que se regula el envío por las empresas de los datos del certificado de empresa al Servicio Público de Empleo Estatal por medios electrónicos.
- Orden ESS/1490/2013, de 29 de julio, por la que se regula el Tablón Edictal del Servicio Público de Empleo Estatal y se crea el fichero de datos de carácter personal del Tablón Edictal.
- Resolución de 16 de marzo de 2010, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se regula el Registro Electrónico del organismo.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL

SEPE