

PROGRAMA 251M

PRESTACIONES A LOS DESEMPLEADOS

1. DESCRIPCIÓN

La ejecución del Programa 251M corre a cargo del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y consiste fundamentalmente en reconocer y pagar las prestaciones por desempleo, según la normativa vigente en cada momento.

El año 2020 está siendo marcado por la crisis económica derivada de la paralización de la economía a causa de pandemia de la COVID-19.

Desde marzo de 2020, se han introducido una serie de modificaciones normativas necesarias para hacer frente a la crisis facilitando el acceso a las prestaciones por desempleo a personas que de otro modo no lo tendrían. Entre las medidas introducidas destaca la regulación de los ERTes que ha permitido el acceso a la prestación contributiva a más de 3.900.000 personas en 2020.

El Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo, regula los ERTes vinculados al COVID-19 e introduce nuevas medidas extraordinarias para hacer frente a la crisis, que estarán vigentes hasta 31 de enero de 2021.

A lo largo de 2021 continuarán los efectos de la crisis económica desencadenada en marzo de 2020. Se estima que en este año 2,38 millones de personas al mes se beneficien de la protección por desempleo en sus distintos niveles.

A lo largo de 2019 se introdujeron medidas en el sistema de protección que ampliaron el universo de personas beneficiarias, lo que permitió incrementar el nivel de protección. La tasa de cobertura alcanzó el 65,4% en el mes de diciembre, cinco puntos más que en diciembre de 2018.

Los cambios se produjeron, en lo fundamental, en las prestaciones asistenciales, en especial con la recuperación en 2019 del subsidio para mayores de 52 años, y gracias a ello está mejorando la protección social a las personas desempleadas, en especial a las de larga duración y a las de mayor edad.

Es la voluntad del Ministerio de Trabajo y Economía Social seguir ampliando y mejorando la protección a las personas en situación de desempleo, avanzando en el marco del Dialogo Social en una nueva regulación del sistema de protección asistencial de protección por desempleo,

dotándolo de mayor estabilidad, de manera que haga posible elevar la tasa de cobertura y la intensidad de la protección de las personas desempleadas que lo necesiten. Un cambio en el modelo que tiene que tener en cuenta su coordinación con la aprobación en 2020 del Ingreso Mínimo Vital (IMV).

En el presupuesto de 2021 se da un paso más en esta dirección con una medida de un calado muy importante: en este ejercicio se establecerá un nuevo marco para la regulación de las prestaciones asistenciales por desempleo, dando cumplimiento a un compromiso del gobierno recogido en la Ley 28/2018 de 28 de diciembre, de presentar un modelo que sustituya el hasta ahora vigente modelo complejo, disperso y, por ello, con un amplio margen de mejora en términos de eficiencia. La nueva regulación supondrá una importante reordenación y simplificación del sistema, con la desaparición del SED y RAI, de lo que se derivará una importante mejora en la gestión que deberá ser coordinada con el nuevo ámbito de protección del IMV.

El primer objetivo de la nueva regulación de las prestaciones asistenciales es mejorar la cobertura, ampliando el número de personas beneficiarias de las prestaciones y extendiendo el período de duración de estas. El segundo objetivo es mejorar el sistema sustituyendo, dentro de 2021, la Renta Activa de Inserción (RAI) y el Subsidio Extraordinario por Desempleo (SED) por una nueva regulación del sistema de protección asistencial por desempleo dotándolo de mayor estabilidad, de manera que haga posible elevar la tasa de cobertura y la intensidad de la protección de las personas desempleadas que lo necesiten.

El objetivo marco de la propuesta es ampliar y mejorar la protección de los subsidios por desempleo, de forma que se garantice una mayor cobertura del sistema de protección por desempleo y que haga innecesario complementarlo con programas específicos de carácter temporal, como viene haciéndose en estos últimos años.

Para ello, se incluirán nuevos colectivos que hasta ahora no se encontraban protegidos y se eliminará el mes de espera, en aquellos subsidios en los que se exige, lo que permitirá anticipar el abono de los mismos y evitar la desprotección que la ausencia de ingresos durante ese mes puede ocasionar a las personas en situación de especial necesidad.

Sin perjuicio de la concreción final de las medidas en el marco del diálogo social, se estima que las mismas podrían ampliar la protección por desempleo de nivel asistencial durante el año 2021 produciendo un incremento de unas 50.000 personas beneficiarias.

El Sistema de Protección por Desempleo en 2021, será el resultado de la regulación vigente desde el 1 de enero y de las reformas antes mencionadas, que por lo tanto ya tendrán un impacto inicial en el presupuesto de 2021.

La normativa que regula el citado Sistema con carácter previo a la modificación que se acometerá en los términos antes citados es la siguiente:

- El Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba la nueva versión del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, cuyo título tercero regulariza y sistematiza las normas de protección por desempleo, con carácter general. A partir de 2018, se incluye el subsidio extraordinario por desempleo (SED) que sustituye al Programa de Activación para el Empleo (PAE) y al Programa de Recualificación Profesional (PREPARA), que dejaron de estar vigentes el 30 de abril de 2018.
- El Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, por el que se regula el subsidio por desempleo en favor de las personas trabajadoras eventuales incluidas en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social, que a partir del año 2012 se integra en el Régimen General de la Seguridad Social configurando el actual Sistema Especial Agrario de la Seguridad Social.
- Por otra parte, el Real Decreto 426/2003, de 11 de abril, reguló una prestación denominada renta agraria, conforme a la habilitación del apartado 3 del artículo cuarto de la Ley 45/2002, de 12 de diciembre, destinada a las personas trabajadoras eventuales agrarios que se encuentran en desempleo y no puedan ser beneficiarios del subsidio mencionado en el párrafo anterior.
- El Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para las personas desempleadas con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo.
- El Real Decreto-ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo, deroga la ayuda complementaria para personas jóvenes inscritas en el Sistema Nacional de Garantía Juvenil, por lo que la dotación financiera de la misma prácticamente desaparece en 2020.

Dentro de las medidas de fomento de empleo existe la posibilidad de capitalizar la prestación por desempleo, de forma que ésta se puede percibir en un pago único para iniciar una actividad por cuenta propia o para incorporarse a una cooperativa o sociedad laboral o mercantil. También se puede utilizar la prestación para financiar las cuotas de Seguridad Social por alta en el Sistema Especial de Trabajadores Autonomos.

La normativa reguladora de estas modalidades de capitalización de la prestación se encuentra en:

- La Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, en los casos de que se trate de iniciar la actividad como persona trabajadora autónoma o de incorporarse a una sociedad mercantil.
- La Ley 5/2011, de 29 de marzo, de Economía Social, cuando se trate de incorporarse como socio a una cooperativa o sociedad laboral.

El pago único de la prestación por desempleo también se puede abonar en los casos de extranjeros que deseen retornar a su país de origen (APRE), de acuerdo con lo regulado en el Real Decreto-ley 4/2008, de 19 de septiembre, sobre abono acumulado y de forma anticipada de la prestación contributiva por desempleo a las personas trabajadoras nacionales de Estados que no formen parte de la UE ni del EEE y tengan suscrito convenio bilateral con España en materia de Seguridad Social que retornen voluntariamente a sus países de origen.

Esta normativa, junto con los datos macroeconómicos, determinarán el gasto total del sistema de protección por desempleo.

La acción protectora comprende las prestaciones que se indican a continuación y, además, la aplicación de acciones específicas de formación, perfeccionamiento, orientación, reconversión e inserción profesional de las personas trabajadoras desempleadas, así como las de mejora de la ocupación, reinserción laboral y aquellas otras que tengan por objeto el fomento del empleo estable, que se incluyen en los restantes programas presupuestarios del SEPE.

El sistema de protección por desempleo en su nivel contributivo es una subvención directa que permite mantener un nivel de ingresos en situación de desempleo mientras se busca activamente empleo. El sistema favorece en mayor medida a los que han tenido salarios más bajos, contemplando también la mayor necesidad de quienes tienen hijos a cargo, potenciando de esta forma el efecto sustitutivo de la prestación frente a las rentas salariales dejadas de percibir. Además, esta protección de nivel contributivo cubre la cotización empresarial durante el período de percepción de la prestación por desempleo.

En cuanto al nivel asistencial de protección es una subvención directa que garantiza una renta mínima del 80 por 100 del indicador público de rentas de efectos múltiples (IPREM) vigente, a aquellos que carecen de recursos y continúan en desempleo después de agotar la prestación contributiva, con o sin responsabilidades familiares o, en otros casos, a aquellos que no han conseguido el período mínimo de cotización para su acceso al nivel contributivo de protección, así como a otros colectivos especialmente desprotegidos. En este ámbito se incluye el subsidio extraordinario (SED).

En algunos supuestos, como son los subsidios de fijos discontinuos y el subsidio de mayores de 52 años, se incluye también la cotización a la Seguridad Social, por la contingencia de jubilación durante el período de percepción del subsidio. La reforma de este subsidio para mayores de 52 años en el año 2019 ha permitido incorporar a personas que sin la citada modificación no habrían tenido acceso al mismo, de forma que en el mes de junio de 2020 se beneficiaron del mismo 397.000 personas, 103.000 personas más que en marzo de 2019. Se prevé que a lo largo de 2020 se terminarán de recuperar los 114.000 beneficiarios y beneficiarias que se perdieron con la reforma de este subsidio en el 2012.

Para los trabajadores y trabajadoras eventuales agrarios de las comunidades autónomas de Andalucía y Extremadura se regula una protección especial a través de la renta agraria y del subsidio agrario. Ambas ayudas proporcionan una garantía de ingresos a este colectivo de eventuales cuando cesan en su actividad. En el caso de la renta agraria, esta cuantía es variable (del 80 al 107 por 100 del IPREM vigente), según el número de jornadas reales trabajadas en el Sistema Especial Agrario, y en el caso del subsidio agrario la cuantía es fija (80% del IPREM). La duración en ambos casos es variable en función de la edad y de las responsabilidades familiares.

Tanto el subsidio agrario como la renta agraria cubren la cotización al Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Ajena Agrarios del Régimen General de la Seguridad Social que corresponde a los días en desempleo.

Por último, en este nivel asistencial de protección por desempleo se incluye la renta activa de inserción, dirigida a los colectivos de personas desempleadas de larga duración y de otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad. Esta renta, que se puede solicitar un máximo de tres veces, proporciona una garantía de ingresos pagada con periodicidad mensual, de cuantía fija (80 por 100 del IPREM vigente), durante once meses. Contempla también ayudas para incentivar el trabajo de todos los colectivos y para cambio de residencia en el caso de víctimas de violencia de género o de violencia doméstica.

Como se ha indicado anteriormente, a lo largo de 2020, en el marco del diálogo social, se pretende simplificar la existencia de programas temporales, incluyendo a las potenciales personas beneficiarias en el subsidio por desempleo general.

Por último, hay que reseñar también que la actividad integrada en el Programa 251M contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible: al número 1 (Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo), y al número 5 (Lograr la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas).

2. ACTIVIDADES

Como se ha comentado al principio, la paralización de la economía derivada de la situación sanitaria originada por el COVID-19 tiene como consecuencia una crisis económica que influye significativamente en las actividades de este Programa presupuestario 251M.

En este sentido, la ampliación y mejora del sistema asistencial por desempleo, antes mencionada, tiene los siguientes objetivos generales, que permitirán realizar el reconocimiento y pago de prestaciones por desempleo de forma más ágil y eficaz:

1. Ofrecer **mayor seguridad jurídica a la ciudadanía**, al regular toda la prestación asistencial por desempleo en la Ley General de la Seguridad Social, lo que dará una mayor

estabilidad al sistema de protección que no dependerá de la vigencia de programas que requieren una aprobación específica y que tienen una duración limitada.

2. **Reforzar la protección**, garantizando a las personas trabajadoras la cobertura de forma continuada en los períodos de crisis económica, con la mayor duración de los subsidios, especialmente a los de mayor edad, y permitiendo el acceso a los nuevos colectivos.
3. **Mejorar la cobertura** de las prestaciones por desempleo, compensando las posibles lagunas de desprotección que pueda provocar la desaparición de los pasados y actuales programas.
4. **Coordinarse** con el nuevo ámbito de protección derivado del Ingreso Mínimo Vital para evitar duplicidades.
5. **Evitar los riesgos de conflicto competencial** con las CCAA, ya que, al regularse dentro de la Ley General de la Seguridad Social, se trataría de una prestación de Seguridad Social vinculada a la existencia de unas cotizaciones previas.
6. Estar en línea con el **modelo de protección de los países de nuestro entorno**, y con los informes del Consejo de Europa, carta social...
7. Minorar las cargas administrativas ya que, al simplificar el sistema actual, de cara a la ciudadanía y a las empresas se hace más sencillo su conocimiento y tramitación y de cara al SEPE, podrá abordarse una **mayor automatización de los subsidios** de forma similar al de las prestaciones contributivas.

Además, de la actividad fundamental mencionada, se han establecido otras líneas de actuación dirigidas a realizar una gestión eficaz, a la vez que un control riguroso de los recursos, para cuya consecución se establecen los siguientes objetivos y actividades:

1. **Mejorar la gestión y el control de los recursos del sistema de protección por desempleo** con el fin de prestar un mejor servicio a la ciudadanía y de optimizar los recursos disponibles, a través de las siguientes actuaciones:
 - Aumentar el nivel de eficacia y calidad en la gestión de las prestaciones para proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía, acercar la gestión al beneficiario, e impulsar la simplificación administrativa, mediante herramientas que, sin reducir la calidad de la gestión, minoren la carga de trabajo y mejoren el servicio a las personas desempleadas: mejora de las aplicaciones informáticas, reducción de trámites y documentación, diseño de procesos de gestión de las prestaciones adaptados a las nuevas tecnologías y especialmente mediante el reconocimiento “on line” de las distintas prestaciones y la extensión de las buenas prácticas ya implantadas en ciertos ámbitos de gestión.
 - Incorporar la tecnología en los procesos de control de la gestión con el fin de mejorar la calidad de la tramitación y el pago de los derechos, y poder comprobar de forma

más eficiente la correcta aplicación de la normativa y de los procedimientos en el reconocimiento de las prestaciones.

- Efectuar la defensa jurisdiccional y recuperar las deudas por pagos indebidos de prestaciones, tanto de los beneficiarios y beneficiarias de prestaciones como de las empresas a través de los procedimientos de reclamación de deuda por responsabilidad empresarial.
- Potenciar los trámites de prestaciones por desempleo a través de internet y de los servicios de atención telefónica, para disminuir la atención presencial y contribuir a la “oficina sin papel”, ampliando los servicios ya disponibles tanto para el conjunto de la ciudadanía como para empresas a través de la web “sepe.es.
- Realizar actuaciones de seguimiento para comprobar que las personas beneficiarias de las prestaciones reúnen los requisitos exigidos tanto para el acceso como durante la percepción de estas.

2. Impulsar la reinserción laboral de las personas beneficiarias de prestaciones, con medidas que favorezcan la mejora de su empleabilidad.

Las acciones y medidas para la mejora de la empleabilidad forman parte de la acción protectora que la norma reconoce a las personas beneficiarias de las prestaciones y subsidios por desempleo, por lo que es necesario impulsar actuaciones que garanticen este derecho. Para hacerlo efectivo, se considera de suma importancia la colaboración y coordinación con los servicios públicos de empleo autonómicos (SPEAs), que son los que tienen la competencia en el diseño, desarrollo y ejecución de las políticas activas de empleo.

- La reinserción laboral de las personas beneficiarias de prestaciones se efectuará a través de actuaciones que promuevan la mejora de la ocupación:
- Con una intervención temprana por parte del servicio público de empleo, en el momento en que la situación de desempleo se produce, que determine el perfil de empleabilidad del beneficiario, mediante entrevistas, actualización curricular y la adecuada calificación profesional, con el objetivo de diseñar un adecuado itinerario personalizado de orientación profesional, formación y selección para posibles ofertas de empleo.
- A través de la suscripción del compromiso de actividad por las personas solicitantes de las prestaciones por desempleo que acredite su disponibilidad para buscar activamente empleo y para aceptar una colocación adecuada.

- Para la realización de estas acciones, se aumentará la dotación destinada a financiar labores de orientación en los servicios públicos de empleo autonómicos, con especial atención a colectivos específicos, como son las personas jóvenes y las personas desempleadas de larga duración.

- Para impulsar el cumplimiento de este objetivo de reinserción laboral de los beneficiarios de prestaciones por desempleo se incluyen tres indicadores dentro de uno de los objetivos estructurales de los indicadores del Plan Anual de Políticas de Empleo (PAPE) que se utilizan en el reparto de fondos a las CCAA. En concreto, para el año 2021, para promover la activación de perceptores de prestaciones se efectuará un seguimiento sobre el número de las personas beneficiarias que han recibido un itinerario de inserción, las que se han colocado en los doce meses siguientes a recibirlo, y la proporción de atenciones que sobre el total de demandantes de empleo reciben las personas beneficiarias.

3. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

| OBJETIVO /ACTIVIDAD | | | | | |
|--|--------------------|-----------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| 1. Reconocer y pagar los derechos económicos a las personas beneficiarias de prestaciones por desempleo | | | | | |
| INDICADORES | 2019 | | 2020 | | 2021 |
| | Presu- puestado | Realizado | Presu- puestado | Ejecución Prevista | Presu- puestado |
| 1. De resultados: | | | | | |
| 01. Beneficiarios de prestación contributiva (media mensual) (N.º beneficiarios) | 751.691 | 807.614 | 896.777 | 2.015.659 | 1.078.575 |
| 02. Beneficiarios de subsidio por desempleo (media mensual) (N.º beneficiarios) | 813.931 | 809.502 | 928.588 | 1.058.377 | 1.089.990 |
| 03. Beneficiarios subsidio eventuales agrarios SEASS (media mensual) (N.º beneficiarios) | 106.110 | 102.882 | 101.630 | 99.796 | 95.717 |
| 04. Beneficiarios de renta activa de inserción (media mensual) (N.º beneficiarios) | 159.207 | 140.973 | 122.325 | 130.066 | 119.730 |
| 05. Beneficiarios del Programa de Activación para el Empleo (media mensual) (N.º beneficiarios) | 545 | 129 | 92 | 48 | 24 |
| 06. Beneficiarios de la Ayuda complementaria para Jóvenes inscritos en el SNGJ (media mensual) (N.º beneficiarios) | 14.142 | 1.919 | 388 | 581 | 194 |
| 07. Nómina pagada en prestación contributiva (media mensual) (Miles euros) | 697.606 | 738.416 | 821.531 | 1.986.500 | 995.941 |
| 08. Nómina pagada en subsidio por desempleo (media mensual) (Miles euros) | 329.323 | 325.628 | 384.366 | 431.250 | 443.604 |
| 09. Nómina pagada en subsidio del SEASS (media mensual) (Miles euros) | 40.901 | 37.859 | 38.412 | 36.500 | 35.223 |
| 10. Nómina pagada en renta activa de inserción (media mensual) (Miles euros) | 69.128 | 61.418 | 53.900 | 56.667 | 52.286 |
| 11. Nómina pagada en Programa Activación para el Empleo (media mensual) (Miles euros) | 250 | 67 | 83 | 25 | 13 |
| 12. Nómina pagada en Ayuda complementaria para jóvenes inscritos en el SNGJ (media mensual) (Miles euros) | 6.207 | 825 | 167 | 250 | 83 |

| OBJETIVO/ACTIVIDAD | | | | | |
|---|--------------------|------------|--------------------|-----------------------|--------------------|
| 2. Impulsar la reinserción laboral, luchar contra el fraude y mejorar la gestión de las prestaciones por desempleo. | | | | | |
| INDICADORES | 2019 | | 2020 | | 2021 |
| | Presu- puestado | Realizado | Presu- puestado | Ejecución Prevista | Presu- puestado |
| 1. De resultados: | | | | | |
| 01. Reinserción laboral de las personas beneficiarias de prestaciones) | | | | | |
| 1.1. Comprobación de disponibilidad – Renovación trimestral de la demanda de empleo/inscripción como demandante (*) (Nº de acciones) | 4.300.000 | 4.251.854 | 4.300.000 | 4.377.636 | 4.500.000 |
| 1.2. Aplicación de medidas sobre la disponibilidad para el empleo (Nº de acciones) | 190.000 | 251.493 | 260.000 | 76.804 | 160.000 |
| 02. Lucha contra el fraude en las prestaciones por desempleo | | | | | |
| 2.1. Control de requisitos (Nº de controles) | 1.100.000 | 1.298.286 | 1.400.000 | 1.461.658 | 1.500.000 |
| 2.2. Control automático mediante cruces informáticos (Nº de controles) | 2.300.000 | 2.510.015 | 2.600.000 | 2.268.408 | 2.800.000 |
| 2.3. Control en colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (Nº de controles) | 7.000 | 4.446 | 6.000 | 2.215 | 5.000 |
| 03. Racionalización y mejora de la gestión de las prestaciones | | | | | |
| 3.1. Racionalización de la gestión | | | | | |
| – Reducción de los plazos de gestión (Nº de días) | 2 | 1,22 | 1,5 | 1,88 | 1,5 |
| (% altas en el mes) | 80 | 76,4 | 80,0 | 65,6 | 80,0 |
| – Pago por ingreso en cuenta (% de beneficiarios) | 99,9 | 99,9 | 99,9 | 99,9 | 99,9 |
| (Nº de nóminas en millones) | 27 | 26,3 | 27,0 | 36,0 | 30,0 |
| – Desarrollo normativo y unificación de criterios (% expedientes aprobados) | 97 | 96,9 | 97,0 | 98,0 | 97,0 |
| 3.2. Mejora de la gestión | | | | | |
| – Potenciación de la defensa jurisdiccional (Nº de reclamaciones previas) | 60.000 | 48.504 | 55.000 | 21.415 | 50.000 |
| (Total sentencias) | 11.000 | 5.993 | 8.000 | 2.532 | 6.000 |
| (% favorables) | 77 | 79,2 | 77,0 | 78,0 | 77,0 |
| – Control de gestión (Nº de controles) | 200.000 | 154.714 | 180.000 | 75.581 | 180.000 |
| (% expedientes sin incidencia) | 98,5 | 99,6 | 98,5 | 99,6 | 98,5 |
| – Exigencia de reintegros de pagos indebidos (Nº de reclamaciones) | 350.000 | 381.784 | 400.000 | 143.496 | 400.000 |
| – Exigencia de responsabilidad empresarial (Nº de reclamaciones) | 8.000 | 3.025 | 7.000 | 1.161 | 7.000 |
| 04. Indicadores globales de todas las acciones | | | | | |
| (Nº de controles y reclamaciones) | 1.915.000 | 2.142.252 | 2.308.000 | 1.782.330 | 2.302.000 |
| (Nº de bajas prestaciones) | 220.000 | 246.826 | 260.000 | 169.176 | 260.000 |
| (menor coste prest. millones de euros) | 1.900 | 2.158,88 | 2.000,00 | 1.300,00 | 2.000,00 |
| (menor coste prest. por 100 de euros de gasto) | 8 | 10,52 | 8,0 | 4,00 | 8,0 |
| 05. Gestión virtual de las prestaciones | | | | | |
| 5.1. Atenciones telefónicas (Nº de llamadas respondidas) | 2.800.000 | 2.890.068 | 3.000.000 | 3.227.494 | 3.000.000 |
| 5.2. Servicios a través de Internet | | | | | |
| – Reconocimiento de prestaciones on-line | 600.000 | 715.322 | 750.000 | 2.074.883 | 1.000.000 |
| – Otros servicios (simulación de derecho a prestaciones, consultas del estado de las prestaciones, emisión de certificados, consulta de certificado de empresa por trabajador, buzón de consultas y sugerencias, comunicación de certificado de empresa a través de Certifica @2, impresos descargados, guías informáticas descargadas, preguntas frecuentes) | 27.000.000 | 32.454.143 | 32.000.000 | 38.102.018 | 34.000.000 |

(*) Tras la publicación del R.Decreto-Ley 11/2013, se sustituye el control de la renovación trimestral de la demanda de empleo por el control de la inscripción como demandante de empleo, requisito para el nacimiento y conservación del derecho a las prestaciones por desempleo.