



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/11353

30/04/2020

25508

**AUTOR/A:** ÁLVAREZ FANJUL, Beatriz (GP); MOVELLÁN LOMBILLA, Diego (GP); ECHÁNIZ SALGADO, José Ignacio (GP); ESPAÑA REINA, Carolina (GP)

#### RESPUESTA:

En relación a la iniciativa parlamentaria de referencia se informa lo siguiente:

En los primeros días de mayo, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) ha procedido a abonar el pago de las prestaciones por desempleo a 5.197.451 de personas, de las cuales 3.333.700 son nuevos beneficiarios, la mayor parte de ellos afectados por la suspensión de contratos o la reducción temporal de la jornada de trabajo adoptadas previa tramitación de los procedimientos legalmente establecidos (ERTES).

A pesar de lo anterior, se han producido problemas en el abono de las prestaciones por desempleo derivadas de dichos procedimientos debidos a varias causas, entre las que pueden destacarse las siguientes:

- En el caso de los expedientes de regulación temporal de empleo por fuerza mayor la avalancha de solicitudes de constatación formuladas ante la Autoridad laboral estatal o autonómica correspondiente provocó demoras en la resolución de los expedientes lo que condujo, a su vez, a la demora en la presentación de las solicitudes de prestaciones por desempleo.
- Las restricciones a la actividad de los servicios públicos, impuestas por motivos de seguridad sanitaria, obligaron al cierre de las Oficinas de Empleo y de Prestaciones lo que ha impedido el normal desenvolvimiento de la atención al público.
- Ante la situación planteada por la extraordinaria cantidad de personas trabajadoras afectadas y por el cierre de las oficinas públicas, mediante el Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, se modificó el procedimiento establecido para la tramitación de las prestaciones, sustituyendo la solicitud individual que debe presentar el interesado por una solicitud colectiva



presentada por la empresa en nombre de los trabajadores a través de medios electrónicos.

Dicha solicitud, además de salvar la imposibilidad de presentación presencial ha permitido agilizar la resolución, pero las novedades de su implantación y la acumulación de solicitudes en un período muy corto también ha ocasionado errores en el proceso de comunicación de datos bien por problemas técnicos debidos a las aplicaciones informáticas o a los cauces de comunicación utilizados.

- La sustitución de la solicitud individual del propio beneficiario por una solicitud colectiva de la empresa, a veces en representación de un número muy elevado de trabajadores, ha provocado la aparición de problemas en la tramitación derivado de un incremento de inexactitudes en los datos proporcionados: DNI, cuenta de cotización de la Seguridad Social, fechas de inicio y de finalización de las medidas, etc. En particular, se han producido dilaciones en el abono de prestaciones reconocidas debido a los datos relativos a cuentas bancarias obsoletas o inexistentes, correspondientes a entidades bancarias desaparecidas que en su momento se fusionaron o fueron absorbidas por otras.
- La enorme cantidad de comunicaciones de variaciones de datos relacionados con bajas de los trabajadores, modificaciones del tipo de medida adoptada, o del porcentaje de actividad, etc., propias de una situación empresarial y laboral dinámicas, que obligan a modificar un gran número de prestaciones reconocidas.

En cualquier caso, conviene subrayar que ante las dificultades que se presentaron inicialmente debido a la situación de fuerza mayor provocada por el COVID-19, el incremento progresivo del teletrabajo, la habilitación de diferentes cauces de comunicación electrónicos o telemáticos con los ciudadanos, la coordinación entre los Servicios Públicos de Empleo Estatal y autonómicos, el establecimiento de acuerdos con las entidades bancarias para el abono de las prestaciones, y la extraordinaria dedicación profesional de su personal, han permitido superar en gran parte dichos problemas.

Se continúa trabajando en la subsanación de las incidencias presentadas en las solicitudes, que se reconocerán desde la fecha en la que se tiene derecho a la prestación, así como en la tramitación de los nuevos expedientes. Para paliar las situaciones de necesidad derivadas de este contexto, en el que las cargas de trabajos se han multiplicado por seis, se ha llegado a un acuerdo con las entidades financieras para, por un lado, adelantar el pago de las prestaciones a los primeros días de cada mes, y, por





otro lado, permitir el anticipo de las cantidades reconocidas por el SEPE en las prestaciones hasta el 30 de abril de 2020.

Dicho lo anterior, hay que señalar que para agilizar la resolución del extraordinario número de solicitudes de prestaciones por desempleo generadas por el impacto en el mercado laboral de la COVID-19, se han adoptado tanto medidas de tipo normativo como de tipo organizativo.

Las medidas tienen como objeto simplificar la gestión, acelerar la tramitación de las solicitudes y evitar los efectos negativos del cierre de las oficinas de empleo y prestaciones en la atención a los usuarios. Entre las medidas puestas en marcha pueden destacarse las siguientes:

- El Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, estableció un procedimiento específico de tramitación cuya principal novedad es la presentación directa por parte de la empresa de una solicitud de conjunta de prestaciones, que agrupa a todos los trabajadores afectados por procedimientos de suspensión temporal de contrato o de reducción de jornada y se acompaña de los datos necesarios para el reconocimiento de la prestación. La solicitud se realiza mediante un único formulario por centro de trabajo disponible para las empresas en la página web del SEPE.

De este modo, los trabajadores no deben realizar las gestiones y se facilita en gran parte la automatización del reconocimiento, sin perjuicio de que a posteriori se realicen los ajustes necesarios si fueran necesarios para el cálculo de la cuantía.

- Para la realización de cualquier otro trámite se han introducido modificaciones en el sistema de gestión de la cita previa, para establecer un sistema on line mediante el que el usuario pide cita facilitando unos datos mínimos (correo electrónico y teléfono), y el SEPE se pone en contacto con él para tramitar la prestación.
- Como mecanismo complementario a la cita previa on line, se ha dispuesto en la web un formulario de pre-solicitud de prestaciones para trabajadores en desempleo no afectados por ERTE, en el que los usuarios facilitan sus datos y un gestor del SEPE se pone luego en contacto con ellos para completar el reconocimiento de la prestación que corresponda.
- Se han reforzado las vías de atención telefónica, con la ampliación de horario (se atiende también por las tardes en la mayoría de las Direcciones Provinciales), para atender consultas (CAU) y reconocer prestaciones (RATEL). Se han incorporado más números gratuitos de información.



- Se han adaptado las medidas previstas en materia de plazos de modo que la presentación de una solicitud de prestación o subsidio por desempleo realizada fuera del plazo previsto no suponga la pérdida de días de prestación.
- Se ha aprobado, además, el refuerzo de la plantilla del Servicio Público de Empleo Estatal con la incorporación de mil funcionarios interinos.
- El SEPE, junto a las CC.AA. está impulsando medidas para asegurar la inscripción como demandante de empleo. Todos los Servicios Públicos de Empleo autonómicos permiten la inscripción de demanda por medios no presenciales y no se tienen que renovar las demandas permaneciendo en situación de alta.
- En otro orden de cosas, el Ministerio de Trabajo y Economía Social, a través del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), ha llegado a un acuerdo con las entidades bancarias para adelantar a sus clientes el pago de las prestaciones por desempleo, con antelación a la fecha de pago inicialmente prevista en el calendario.
- Se han flexibilizado requisitos para el acceso a determinados subsidios, como es la no presentación de la Declaración Anual de Rentas (DAR) en el subsidio para personas trabajadoras mayores de 52 años, o la no exigencia del requisito de Búsqueda Activa de Empleo en la Renta Activa de Inserción o el Subsidio Extraordinario de Desempleo.
- Y, de forma destacada, el SEPE ha articulado un procedimiento específico para que las empresas (directamente o a través de sus asesorías) comuniquen los datos de cada trabajador afectado por el ERTE (solicitudes colectivas de prestación de desempleo para trabajadores afectados por procedimientos de suspensión temporal de contrato o de reducción de jornada):
  - Se ha puesto a disposición de las empresas una plantilla para el envío de la información de los trabajadores por cada uno de los centros de trabajo. Esta plantilla se puede descargar desde el sitio <http://www.sepe.es/HomeSepe/COVID-19/informacion-empresas.html>
  - De esta manera, el reconocimiento de las prestaciones se ha agilizado, a través de las solicitudes colectivas de las empresas, en un notable proceso de automatización, sin perjuicio de que a posteriori se aumentan las cuantías para las personas beneficiarias con hijos a cargo.
  - De la misma manera, se han facilitado a las empresas guías y plantillas específicas para comunicar al SEPE las bajas de trabajadores afectados por



el ERTE y la finalización de los ERTE, en los casos en que ya se han concluido.

Hay que indicar que la incidencia del COVID-19 en la gestión del SEPE ha supuesto la multiplicación por seis de las cargas de trabajo, debido al papel esencial del Organismo en la protección social de los trabajadores tras la declaración del estado de alarma.

Así, desde el 16 de marzo, fecha de la declaración del estado de alarma, y hasta el 12 de mayo, los datos básicos de gestión han sido los siguientes:

- Prestaciones reconocidas (de distinto tipo): 4.331.358
- Llamadas atendidas: 705.146
- Cita previa prestaciones: 1.580.538
- Desplazamientos evitados para trámites de empleo: 5.754.141
- Accesos (sesiones individuales):
  - a la web del SEPE: 24.817.034
  - a la sede electrónica: 25.723.233

Por otra parte, hay que destacar el número de personas a las que el SEPE paga mensualmente la nómina de prestaciones:

- En marzo: 2.369.882 perceptores de prestaciones con una nómina de 1.807 millones de €.
- En abril: 2.424.728 perceptores de prestaciones con una nómina de 1.798 millones de €.
- En mayo: 5.197.451 perceptores de prestaciones con una nómina de 4.521 millones de €. Dentro de la cifra anterior, durante el mes de abril, el SEPE ha reconocido 3.333.700 nuevas prestaciones por desempleo.

Finalmente, hay que hacer una mención al gran refuerzo de los medios personales y técnicos del Servicio Público de Empleo Estatal:

a. Medios personales



Conviene apuntar ahora la incidencia de la situación actual en los medios personales del Organismo, en la que se ha de atender tanto a la dimensión coyuntural, de prestación de servicios en un contexto complejo como el actual, como a la dimensión estructural, de evolución de la plantilla del Organismo.

Como consecuencia del estado de alarma, aplicando la instrucción de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función pública y las instrucciones del SEPE de desarrollo, se tomaron medidas de protección de la salud importantes que han supuesto la supresión de la atención presencial, no estando abiertas al pública las 52 Direcciones Provinciales del SEPE y las 711 Oficinas de Prestaciones que hay en todo el territorio.

Sin embargo, al tratarse de un servicio público esencial, se sigue prestando un importante servicio presencial (34,29%) ya que hay muchas gestiones que no estaban preparadas para ser prestadas en forma de teletrabajo (ejemplo, el reconocimiento de las prestaciones por desempleo). Esta gestión presencial se complementa con el teletrabajo, con un 51,53% de la plantilla que lleva a cabo prestación de servicios a distancia.

Por otra parte, se determinó que las personas con cargas familiares (conciliación familiar) y los colectivos de riesgo permanecieran en sus casas (35,25%), de los cuales un cierto porcentaje se está incorporando al teletrabajo.

Debe destacarse que la gestión específica de reconocimiento de prestaciones se realiza por un 66,36 % de los efectivos.

Por otro lado, es necesario señalar que se ha recibido un importante apoyo por parte del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, al permitir la contratación de 1000 interinos por un periodo de 9 meses. Hasta el momento se han nombrado a 8 de mayo, 745 (74,5%).

Se ha puesto en marcha un sistema de teleformación en prestaciones por desempleo que trate de poner al día, cuanto antes, a las personas que se vayan incorporando, si bien, al tratarse de un tema muy especializado, es un tema complejo, en un momento en el que no hay atención presencial en muchas unidades, que impide que haya compañeros experimentados que trasladen la práctica y el conocimiento directamente al personal nuevo que se incorpora.

#### b. Medios técnicos

Junto a los medios personales, el SEPE ha impulsado firmemente, dentro de sus limitaciones, sus capacidades tecnológicas, poniendo en marcha importantes cambios tecnológicos en un plazo corto de tiempo, para lo que se han desarrollado las siguientes actuaciones.



En primer lugar, derivado del impulso de las medidas de trabajo no presencial, se han reforzado los medios informáticos disponibles, multiplicando los accesos en remoto para los trabajadores del SEPE, que han comenzado a reconocer prestaciones desde sus propios domicilios.

Así, se han modificado las licencias de los escritorios remotos de los puestos de oficina, para que los gestores puedan trabajar desde su domicilio (con sus equipos propios), trabajándose una solución de telefonía desde PC para que puedan llamar a los solicitantes de prestaciones.

Por otra parte, se ha definido una solución específica para los gestores de RATEL (atención telefónica de prestaciones), mediante conexión remota a su PC y softphone que desvía las llamadas a su teléfono. Está pendiente recibir 150 móviles para ellos. Se han habilitado las licencias para permitir un doble turno y se han distribuido auriculares extra para el segundo turno. Se han añadido 180 canales adicionales entre BT (contact center) y Telefónica (proveedor de voz del SEPE).

Se ampliaron las licencias para Direcciones Provinciales y Servicios Centrales en 500 más, de forma que hasta ahora se han distribuido 1.300. Se distribuyeron 41 portátiles adicionales y se han comprado por procedimiento de emergencia 80 más, que se distribuirán en breve.

De la misma manera, en segundo lugar, se han adaptado los sistemas informáticos para lograr, por una parte, una mayor automatización en los procesos de reconocimiento de las prestaciones, y por otra parte, reforzar las capacidades de funcionamiento de los sistemas (se ha empezado a trabajar por turnos en horarios no habituales fuera de la jornada laboral en días laborables y no laborables).

Así, se está modificando completamente el proceso de reconocimiento de prestaciones, con la modificación de 10 aplicaciones de seguimiento, que permitan nuevas funcionalidades, como la de no requerir que esté en alta la demanda de empleo para proceder al reconocimiento. Se han desarrollado procesos automáticos de prórrogas y reanudaciones de prestaciones, así como de evitar la baja de demanda de empleo por no renovación (para CCAA que se sirven de los sistemas del SEPE en cesión de uso) y de recuperación de demanda por reanudación o por alta de la prestación.

Y, de forma destacada, se debe igualmente reiterar que se ha desarrollado de forma rápida y efectiva una aplicación para la automatización del alta y reconocimiento de las prestaciones para personas trabajadoras afectadas por un ERTE.

Finalmente, en tercer lugar, debe señalarse que se han desarrollado nuevos servicios como son, la modificación del servicio de cita previa para que funcione como



una cita previa virtual; el despliegue efectivo de una nueva vía de solicitud de protección por desempleo, el formulario de pre-solicitud, de fácil acceso en la sede electrónica (no requiere contar con sistema de autenticación y firma) y que ha canalizado igualmente la atención del nuevo subsidio excepcional por fin de contrato temporal; o el desarrollo de un procedimiento específico para el subsidio extraordinario de personas empleadas de hogar.

### c. Refuerzo de la comunicación institucional

Finalmente, complementando los avances a nivel técnico, se ha impulsado el fortalecimiento de la comunicación institucional, para difundir las medidas puestas en marcha, por distintas vías.

En primer lugar, se ha incrementado la información disponible en nuestra página web, con la creación del Espacio COVID-19 (<http://www.sepe.es/HomeSepe/COVID-19.html>), en el que se ha recogido la información de todas las nuevas medidas que se han ido estableciendo.

En dicho Espacio, junto a la información sobre las vías de acceso a las solicitudes y a la información sobre las prestaciones y subsidios por desempleo, se han incorporado una serie de preguntas frecuentes, para tratar de responder a las dudas planteadas tanto por personas trabajadoras como por empresas en el contexto actual.

De la misma manera, en dicho espacio de la web del SEPE se han venido recogiendo las noticias sobre las continuas medidas que se han ido adoptando, así como, para ofrecer una visión global del Sistema Nacional de Empleo, se ha incluido el enlace a la información sobre demanda de empleo ante el COVID-19 en los servicios públicos de empleo autonómicos.

En segundo lugar, se ha realizado una importante labor de difusión de la información a colectivos directamente implicados en los procedimientos de protección de las personas trabajadoras en la crisis COVID-19, remitiéndose información sobre las medidas adoptadas a los Colegios Profesionales (Graduados Sociales, Gestores, Abogados), así como a las organizaciones empresariales y sindicales que forman parte de los órganos de participación institucional del SEPE y del Sistema Nacional de Empleo

Por último, se ha reforzado la difusión por las redes sociales, incrementando la información disponible, con todas las novedades producidas, en los perfiles del Organismo en Twitter, Facebook y LinkedIn.

Madrid, 02 de junio de 2020