



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/17594 a 184/17596

01/07/2020

42913 a 42915

AUTOR/A: MIQUEL I VALENTÍ, Sergi (GPlu); ILLAMOLA DAUSÀ, Mariona (GPlu)

### RESPUESTA:

En relación con el asunto interesado, se señala que ante una situación de déficit de personal general en el ámbito de la Administración General del Estado, en el ámbito concreto de la Seguridad Social la solución a más largo plazo radica en la aprobación de una Oferta de Empleo Público que contemple un número suficiente de vacantes para cuerpos específicos de la Seguridad Social; ello permitiría la cobertura de dichas vacantes con carácter definitivo, mediante los correspondientes procesos selectivos.

No obstante, y con el fin de cubrir dichas vacantes con carácter temporal, mientras no sea posible su cobertura por funcionarios de carrera, se está preparando el correspondiente expediente de solicitud a la Dirección General de la Función Pública del nombramiento de funcionarios interinos, con base en el artículo 10. 1 apartados a) y c) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. Ello permitiría afrontar, con mayores garantías, los mecanismos de gestión y los retos a los que se enfrenta el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), especialmente los que se derivan de la atribución a este organismo de la tramitación de una nueva prestación como es el Ingreso Mínimo Vital.

En cuanto al cierre de oficinas, se indica que la Dirección Provincial del INSS de Girona dispone de 9 Centros de atención e información (CAISS) de un total de 432 centros que componen la Red CAISS en todo el territorio nacional. Los centros de Girona atienden a una población de influencia de 771.044 personas, tratando de acercarse a todas las localidades para hacer más fácil la prestación de los servicios de atención presencial.

Desde el inicio de 2020 se han producido diversas circunstancias (concurso de traslados, jubilaciones) que han supuesto pérdida de efectivos en la mayor parte de la



Red de Centros del INSS. A esto hay que añadir la situación creada por la declaración del estado de alarma tras la emergencia sanitaria creada por la COVID-19.

Para paliar esta situación y mantener la atención presencial en todas sus oficinas con las garantías necesarias, la Dirección Provincial de Girona se ha visto obligada a concentrar la atención en algunos de sus centros, optimizando sus recursos de la siguiente manera:

- Concentración parcial de los CAISS de Sant Feliu y La Bisbal. La oficina de San Feliu abre lunes, miércoles y viernes y La Bisbal los martes y jueves, además de una tarde de uno de estos días.
- Concentración parcial de los CAISS de Olot y Ripoll. La actividad se concentra en el CAISS de Olot, desplazándose un funcionario a Ripoll con periodicidad quincenal o menor si fuera necesario.
- Concentración parcial del CAISS urbano de Girona y del centro comarcal de Santa Coloma de Farners. Este último centro cerrará los martes, miércoles y jueves, desplazando su plantilla al CAISS de Girona para reforzar las tareas de atención. El CAISS de Santa Coloma permanecerá abierto lunes y viernes.

Todas estas concentraciones han sido autorizadas exclusivamente con carácter temporal.

En cuanto a otros canales de atención al ciudadano, es importante señalar que durante el estado de alarma se ha modificado la aplicación de cita previa, para facilitar el acceso a la misma de todos los ciudadanos que no podían realizar sus trámites de manera presencial. Asimismo, se ha creado un servicio de cita previa específico para “Certificado digital o Cl@ve permanente”, consiguiendo así que el ciudadano que se registre en estas plataformas podrá, en las siguientes gestiones que tenga que realizar con el INSS, utilizar sus certificados para ello, sin necesidad de acudir presencialmente a la oficinas.

Existe un nuevo servicio de cita previa para solicitar el Ingreso Mínimo Vital, prestación creada por el Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo. Aunque en el propio Real Decreto-ley se habla de la preferencia de la solicitud telemática, se ha considerado imprescindible ofrecer este servicio a todos aquellos ciudadanos que no disponen de medios telemáticos para ello. En cuanto a los medios específicos de información relativos a la prestación del Ingreso Mínimo Vital (IMV), se indica que se ha puesto en marcha un teléfono de atención específica atendido por 150 operadores adicionales, que atiende durante 12 horas al día, desde las 8:30 a las 20:30, de lunes a viernes; se han desarrollado nuevas herramientas, como el Simulador del IMV y se ha creado un servicio específico de presentación sin certificado.





Se ha creado el servicio “Atención telefónica mediante cita”, por el que el funcionario llama al ciudadano, para atenderle en la hora concertada. Si en esta llamada considera que el ciudadano debe acudir a la oficina, el propio funcionario le concertará una cita lo antes posible.

Por otra parte, se informa que el Centro de Atención Telefónica y Telemática (CATT) ha trabajado para maximizar la oferta de todos los servicios dentro de las limitaciones que esta situación excepcional ha impuesto. Para ello ha aprovechado al máximo los medios de teletrabajo disponibles, manteniendo una reducida plantilla presencial para los supuestos de incidencias técnicas. Con esa combinación se ha mantenido la prestación del servicio con todo el personal disponible. Durante el período marzo-junio de 2020, el CATT ha atendido 903 solicitudes de servicio referidas a la Dirección Provincial de Girona.

Por último, cabe señalar que, desde la reapertura de los CAISS, en Girona se han concertado 182 citas del 25 de junio al 1 de julio. Un 83,58% de estas citas se concertó para presentación de solicitudes de pensiones y subsidios, un 7,1% para Ingreso Mínimo Vital y el resto para “Certificado digital o Cl@ve permanente”.

Madrid, 20 de agosto de 2020