



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/28392 y 184/28393	18/11/2020	72201 y 72204
184/28394 a 184/28396	18/11/2020	72205 a 72207
184/28397 a 184/28399	18/11/2020	72209 a 72211

**AUTOR/A:** BOADELLA ESTEVE, Genís (GPlu)

### RESPUESTA:

En respuesta a las iniciativas de referencia, se indica lo siguiente:

En primer lugar, debe señalarse que, actualmente, en la tramitación de las prestaciones por ERTE no hay demora en el reconocimiento, puesto que el procedimiento está automatizado y es inmediato.

A este respecto, hay que indicar que en la página web del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se muestran las instrucciones para la correcta presentación de las solicitudes de prestaciones de desempleo por ERTE, por el canal adecuado y para la correcta cumplimentación del modelo correspondiente. A pesar de ello, se siguen detectando errores que posteriormente debe corregir el SEPE, lo que impide que, en ocasiones, el proceso funcione con toda la agilidad deseada.

En cuanto a las medidas tomadas por el SEPE para agilizar la gestión de las prestaciones por desempleo, tanto en las provincias de Barcelona y Girona como en el resto del territorio, y durante todo el período transcurrido desde el inicio del estado de alarma hasta la actualidad, hay que indicar, en primer lugar, las medidas tomadas en materia de recursos humanos. Durante el estado de alarma, se impulsaron medidas de trabajo no presencial y se reforzaron los medios informáticos disponibles, para que los trabajadores del SEPE pudieran, a la mayor brevedad posible, reconocer prestaciones desde sus propios domicilios y continuar la gestión ordinaria de los asuntos. La implicación de los trabajadores del organismo fue muy elevada.

Además de la implantación del teletrabajo, y dado su carácter de servicio público esencial, el SEPE siguió prestando un importante servicio presencial, ya que había muchas gestiones que no estaban preparadas para ser prestadas en forma de teletrabajo.



Paralelamente, se creó un equipo de voluntarios con personal de los Servicios Centrales del organismo y con personal procedente de otros organismos para dar apoyo a las Direcciones Provinciales, con excelentes resultados.

También se produjo el nombramiento de 1.000 funcionarios interinos por un periodo de 9 meses, que se fueron incorporando de forma paulatina. Más tarde se aprobó una nueva remesa de 500 funcionarios interinos para apoyo en las tareas del SEPE hasta el 31 de diciembre de 2020. 165 de esos funcionarios se incorporaron a la provincia de Barcelona.

Por último, cabe mencionar las potenciales incorporaciones que se producirán una vez se finalicen los procesos selectivos derivados de la Oferta de Empleo Público, por medio de la cual se incorporará personal de nuevo ingreso.

En cuanto a las medidas tomadas para la agilización de la gestión, cabe destacar, entre otras, las siguientes:

- Se adaptaron 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 reforzó la atención telefónica para atender consultas (CAU) y reconocer prestaciones (RATEL) con ampliación del horario de atención, ampliación del número de canales de operadora, migración de los números 901 de atención al público a números 900 gratuitos, incorporación de más números gratuitos de información y sucesivos cambios en los menús de atención a los usuarios adaptándolos a las necesidades que se iban produciendo.
- Se introdujeron modificaciones en el sistema de gestión de la cita previa para establecer un sistema on-line mediante el que el usuario pidiera cita dando sus datos de contacto y el SEPE se pusiera en contacto con él para tramitar la prestación.
- Como mecanismo complementario a la cita previa on-line, se dispuso en la web un formulario de pre-solicitud de prestaciones para trabajadores en desempleo no afectados por ERTE, para que los usuarios facilitaran sus datos y un gestor del SEPE se pusiera luego en contacto con ellos para completar el reconocimiento de la prestación.
- A causa de la situación actual y de la prórroga de los ERTE, se ha simplificado más todavía el procedimiento de comunicación de las





variaciones de situaciones de los trabajadores afectados, dado el gran volumen de movimientos que pueden producirse.

- En coordinación con las Comunidades Autónomas, se impulsaron medidas para asegurar la inscripción como demandantes de empleo por medios no presenciales y para no tener que renovar las demandas, permaneciendo éstas en situación de alta.
- Se modificó completamente el proceso de reconocimiento de prestaciones. Se modificaron diez aplicaciones de reconocimiento.
- Se prorrogaron de forma automática los subsidios, que se mantuvieron transcurridos los seis meses.
- Se flexibilizaron los requisitos para el acceso a determinados subsidios.
- Para la tramitación de las prestaciones por desempleo por ERTE, se facilitaron los medios para que las empresas pudieran hacer la solicitud colectiva de las prestaciones de los trabajadores afectados, poniendo a su disposición guías y plantillas para el envío de la información.
- Posteriormente, con las sucesivas prórrogas de los ERTE, se implantó un sistema simplificado de comunicación de las variaciones de actividad por parte de las empresas que permitiera una única comunicación, a mes vencido, de los periodos de actividad e inactividad, facilitando así el cálculo de la correspondiente prestación. En los casos de porcentajes variables de reducción de jornada se previó su conversión en días de actividad.
- Se desarrolló una aplicación para automatizar el alta y reconocimiento de los ERTE que entraban mediante el formulario excel, y se modificó el alta exprés mediante Certific@.
- Se desarrolló una aplicación para gestionar el Subsidio para personas empleadas de hogar, nueva e independiente de las aplicaciones con las que tradicionalmente trabaja el organismo en materia de prestaciones, al tratarse de un colectivo hasta ese momento ajeno al SEPE.
- Se consiguió un acuerdo con el sector bancario (AEB, CECA, UNACC y Grupo Cooperativo Cajamar) para que las personas cuya prestación por desempleo ya hubiera sido reconocida por el SEPE no tuvieran que esperar hasta el día 10 del mes siguiente para cobrar la prestación, como se venía



haciendo hasta el momento, y las entidades bancarias les pagaran anticipadamente el importe de la prestación.

Cabe mencionar el Plan de Av@nce y Transformación (P@T) del SEPE. Las medidas recogidas en el P@T tienen como finalidad la consecución de los siguientes objetivos estratégicos para proporcionar más y mejores servicios al ciudadano y a la sociedad en general:

- Incrementar el número de efectivos mediante oferta de empleo público y concursos.
- Mantener y atraer nuevo personal al Organismo mediante la modificación de la actual relación de puestos de trabajo.
- Equilibrar las cargas de trabajo mediante el establecimiento de equipos de apoyo interprovincial y nacional, y la creación de una oficina virtual de ámbito nacional.
- Reducir la pendencia y los tiempos de tramitación gracias a automatización de los procesos y mejora de las herramientas informáticas.
- Descongestionar los servicios presenciales por medio de la simplificación y mejora de los servicios electrónicos que se prestan a través de la sede electrónica, así como de la información que se proporciona en la web corporativa.
- Impulsar la atención telefónica a través de la modernización y refuerzo de la estructura de RATEL, como forma de mejora de la atención al ciudadano.
- Continuar con la modernización de las oficinas consideradas críticas.
- Potenciar la difusión de la actividad, productos y servicios del Organismo.

Finalmente, los últimos datos disponibles en materia de prestaciones por desempleo en las provincias de la Comunidad Autónoma de Cataluña son los siguientes:



## PRESTACIONES POR DESEMPLEO COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

### ALTAS INICIALES

ÁMBITO GEOGRÁFICO	PRESTACIÓN CONTRIBUTIVA POR ERTE COVID-19		TOTAL PRESTACIONES DESEMPLEO	
	NOVIEMBRE 2020	ACUMULADO ABR-NOV 2020	NOVIEMBRE 2020	ACUMULADO ENE-NOV 2020
BARCELONA	64.705	939.069	98.057	1.183.065
GIRONA	13.353	114.044	21.688	165.423
LLEIDA	3.209	44.594	6.087	66.315
TARRAGONA	7.288	106.955	14.796	161.840
CATALUÑA	88.555	1.204.662	140.628	1.576.643

### BENEFICIARIOS

ÁMBITO GEOGRÁFICO	PRESTACIÓN CONTRIBUTIVA POR ERTE COVID-19		TOTAL PRESTACIONES DESEMPLEO	
	NOVIEMBRE 2020	MEDIA ABR-NOV 2020	NOVIEMBRE 2020	MEDIA ENE-NOV 2020
BARCELONA	43.788	172.648	204.055	309.148
GIRONA	8.712	23.976	42.901	47.707
LLEIDA	2.120	7.542	16.081	19.303
TARRAGONA	5.069	20.007	39.375	49.786
CATALUÑA	59.689	224.172	302.412	425.944

Madrid, 18 de enero de 2021