

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/33542

21/01/2021

83083

AUTOR/A: BAS CORUGEIRA, Javier (GP); ECHÁNIZ SALGADO, José Ignacio (GP); DE LUNA TOBARRA, Llanos (GP); ANGULO ROMERO, María Teresa (GP); MOVELLÁN LOMBILLA, Diego (GP)

RESPUESTA:

En respuesta a la iniciativa de referencia, se indica lo siguiente:

Ante la situación provocada por la evolución del Covid-19, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), se ha tenido que ir adaptando para atender una demanda sin precedentes de consultas y de solicitudes. Durante todo este tiempo, se pusieron en marcha diversos mecanismos con la finalidad de simplificar y agilizar al máximo posible la gestión de las prestaciones, intentando minimizar el impacto de las restricciones de movilidad en los usuarios.

En primer lugar, hay que destacar las medidas tomadas en materia de recursos humanos.

Durante el estado de alarma, debido a la situación de emergencia sanitaria, las oficinas del SEPE no atendieron al público de forma presencial, a pesar de lo cual un porcentaje muy importante de personal siguió trabajando presencialmente en ellas para tramitar las solicitudes que se recibían.

Se puso en marcha de forma muy rápida el teletrabajo, que ha demostrado ser un sistema que ha dado muy buenos resultados. Se impulsaron medidas de trabajo no presencial y se reforzaron los medios informáticos disponibles, para que los trabajadores del SEPE pudieran reconocer prestaciones desde sus propios domicilios y continuar la gestión ordinaria de los asuntos. La incidencia del teletrabajo en la organización implicó, además, importantes cambios tecnológicos en un tiempo récord.

Más tarde, con el objetivo de poder llegar a aquellos colectivos con imposibilidad de utilizar los diversos canales de atención no presencial puestos en



marcha, entre el 1 de junio y el 6 de julio se reanudó la atención presencial en las Oficinas de Prestaciones.

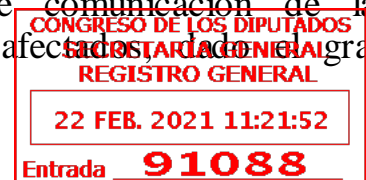
En materia de personal, además, se ha procedido en un primer momento al nombramiento de 1.000 funcionarios interinos por un periodo de 9 meses, y de otros 500 funcionarios interinos posteriormente para apoyo en las tareas del SEPE.

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.

Asimismo, 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 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, dando lugar





volumen de movimientos que pueden producirse derivados de una actividad empresarial desigual e imprevisible.

- 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 para que no requirieran que estuviese en alta la demanda de empleo.
- Se prorrogaron de forma automática los subsidios, que se mantuvieron transcurridos los seis meses.
- Se flexibilizaron los requisitos para el acceso a determinados subsidios (entre otros, no presentación de la Declaración Anual de Rentas en el subsidio para mayores de 52 años).
- 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 (y, en su caso, la regularización) 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, porque la configuración jurídica del subsidio es distinta a la configuración del resto de prestaciones.



- 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.

Paralelamente a todas las anteriores, se establecieron una serie de medidas de comunicación institucional:

- Se creó un espacio específico COVID en la web del SEPE, con información actualizada y con un apartado de preguntas frecuentes.
- Se remitió a los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, a las organizaciones empresariales y sindicales y a los Colegios Profesionales (Graduados Sociales, Gestores, Abogados...) información sobre las medidas adoptadas.

Por último, 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 distintos objetivos estratégicos para proporcionar más y mejores servicios al ciudadano y a la sociedad.

Madrid, 22 de febrero de 2021