SENADO
XIV LEGISLATURA
REGISTRO GENERAL
ENTRADA 36.302
11/06/2020 18:08

SECRETARIA DE ESTADO DE
RELACIONES CON LAS CORTES Y
ASUNTOS CONSTITUCIONALES

RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/12242 **24/04/2020** **25348**

AUTOR/A: CAMINAL CERDÀ, Miquel (GPERB); PÉREZ ESTEVE, Elisenda (GPERB); MARTÍ DEULOFEU, Jordi (GPERB)

RESPUESTA:

En relación con la iniciativa de referencia se señala lo siguiente:

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, en todo el territorio nacional, 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 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 Servicio Público estatal de Empleo (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 precisos 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 Comunidades Autónomas, 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.

Dicho lo anterior, 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.

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 público 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, no siempre con medios materiales suficientes para ello (portátiles, móviles...).

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 1.000 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 trata de poner al día, cuanto antes, a las personas que se vayan incorporando, si bien, al tratarse de un tema muy especializado, es complejo, en un momento en el que no hay atención presencial en muchas unidades, lo 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. Se 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 Comunidades Autónomas 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.

Para dar respuesta a las cuestiones 2 y 3 se adjunta, en dos ficheros **anexos** a este informe, la única información disponible:

1. Altas iniciales de ERTEs COVID-19 por municipios, en la provincia de Girona.

2. Altas iniciales reconocidas cada día del mes de abril 2020, clasificadas según la fecha de cese en la empresa, en la provincia de Girona.

Se estima que desde que el trabajador cesó en la empresa y esta solicitó el ERTE a la Autoridad Laboral y remitió la documentación al SEPE habrán pasado entre 10 y 15 días como mínimo.

En contestación a su última cuestión, cabe señalar que, el artículo 26 del Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, que desarrolla la normativa de protección por desempleo, establece que el abono de la prestación o subsidio por desempleo se realizará a mes vencido "por mensualidades de 30 días, dentro del mes inmediato siguiente al que corresponda el devengo".

Desarrollando lo anterior, la Orden del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de 22 de febrero de 1996 para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, dispone en su artículo 27 (Pago de prestaciones y subsidios por desempleo) que "El pago material de estas prestaciones y subsidios a los beneficiarios de las mismas se efectuará entre los días 10 y 15 de cada mes, ambos inclusive, prorrogándose el período de pago cuando el mismo no comprenda cuatro días hábiles y hasta completar éstos, debiendo realizarse a través de los circuitos financieros de la Tesorería General de la Seguridad Social".

En relación con el abono de las prestaciones por desempleo hay que precisar que al Servicio Público de Empleo Estatal le corresponde, además del reconocimiento de las prestaciones, la autorización, disposición, obligación y propuesta de pago de las mismas, mientras que el pago material se realiza a través de los circuitos financieros de la Tesorería General de la Seguridad Social, Entidad Gestora que, además, se encarga del pago de las pensiones y prestaciones de la Seguridad Social.

Se puede entender que, teniendo en cuenta el elevado volumen de beneficiarios de prestaciones y el conjunto de trámites y operaciones que es necesario efectuar desde que se recibe una solicitud de prestaciones hasta que se realiza el abono a través de la red de entidades financieras, no sea posible en estas circunstancias efectuar el abono de la prestación en el momento de su reconocimiento.

No obstante lo anterior, se ha valorado la posibilidad de adelantar el pago de las prestaciones, llegando a la conclusión de que la modificación de los mecanismos de pago actuales exigiría que se implementase una reforma en profundidad de todas las aplicaciones que en este momento no es posible afrontar en un breve plazo teniendo en cuenta la carga de trabajo asumida por los servicios públicos en este momento; se estima que los riesgos para el sistema de pago que habría que asumir son excesivos y su posible impacto muy grave, ya que se afectaría a la generación y pago de la nómina de millones de beneficiarios.

Finalmente, es importante añadir que dada la dificultad para acometer las modificaciones citadas, pero considerando la necesidad de agilizar el cobro de las prestaciones por las personas afectadas, el Ministerio de Trabajo y Economía Social y el

Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) han suscrito convenios con la Confederación Española de Cajas de Ahorros, la Asociación Española de Banca y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito, cuyo objeto es, básicamente, que las personas que tengan una prestación reconocida puedan disfrutar del importe de la misma con anterioridad a la fecha de pago efectivo por el SEPE, para lo cual las entidades adheridas anticipan el importe total o parcial de la prestación por desempleo, sin que ello suponga a la persona beneficiaria ningún tipo de gasto en concepto de intereses, comisiones, etc… De este modo se ha podido agilizar el pago de las solicitudes pendientes para evitar en lo posible la carencia de recursos a muchas de las personas afectadas.

Madrid, 11 de junio de 2020