



RESPUESTA DEL GOBIERNO

(684) PREGUNTA ESCRITA SENADO

684/23843

15/09/2020

51637

AUTOR/A: ARANDA LASSA, José Manuel (GPP); ALÓS LÓPEZ, Ana Isabel (GPP); RUDI ÚBEDA, Luisa Fernanda (GPP); BLASCO MARQUÉS, Manuel (GPP); POBO SÁNCHEZ, María Carmen Isabel (GPP)

RESPUESTA:

En relación con la iniciativa de referencia, se indica lo siguiente:

El Director Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) en Zaragoza se ha pronunciado respecto a las declaraciones a las que se hace referencia en la pregunta d Sus Señorías, señalando literalmente lo siguiente: “Que es cierto que preguntado por una periodista sobre la demora en la cita previa se le contestó que la misma en Zaragoza, se estaba demorando hasta el mes de noviembre y que estábamos haciendo lo posible por acortar estas fechas. En relación a lo cuestionado sobre la posibilidad de mejorar en la atención a los usuarios se dijo que, en las condiciones actuales y por razones sanitarias no era posible, sin riesgo para la población y para nuestros propios trabajadores generalizar la atención presencial y que se estaba potenciando el trabajo on line y que las pre-solicitudes a través de internet estaban funcionando razonablemente bien dando respuesta en unos 15 o 20 días a dichas solicitudes.”

No obstante lo anterior, resulta preciso señalar que el Ministerio de Trabajo y Economía Social, a través, del SEPE, es el encargado de hacer frente a uno de los problemas más graves que el Coronavirus plantea, su incidencia en el empleo y la necesidad de dar protección social a aquellas personas que han perdido su empleo y las que se encuentran afectadas por un ERTE.

Al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) le ha tocado estar al frente de este importante reto: la protección social y, gracias a la gran implicación y entrega de sus recursos humanos, y a las mejoras en los procedimientos de gestión puestos en marcha, se han conseguido unos resultados inimaginables en cuanto al volumen de las prestaciones reconocidas, siendo imprescindible reconocer el gran esfuerzo colectivo. Así, se ha atendido una demanda sin precedentes de solicitudes, y de consultas de la ciudadanía y empresas, en el que se han debido poner en marcha procedimientos



específicos para poder atender un volumen elevado de solicitudes, como son el procedimiento de solicitud colectiva de prestaciones para trabajadores afectados por procedimientos de suspensión temporal o de reducción de jornada (ERTE), o bien el formulario de pre-solicitud individual de prestaciones por desempleo, habiéndose producido un incremento de cargas de trabajo en el SEPE, que se han multiplicado por seis en este ejercicio 2020.

Además, es importante recordar que el SEPE, dado su carácter de servicio público esencial, ha sido uno de los pocos servicios públicos (junto con sanidad y las fuerzas y cuerpos de seguridad) que durante todo el estado de alarma continuó prestando servicios presenciales, aunque sin atención al público al haberse suprimido la atención presencial. De esta forma, al inicio de la declaración del estado de alarma, estuvieron trabajando presencialmente 3.761 personas (el 48,72%) y al final del estado de alarma el 20 de junio iban a trabajar presencialmente 3.333 (el 39,23%), poniéndose en marcha todos los medios disponibles para que el resto del personal pudiera seguir prestando el servicio público esencial a través del teletrabajo, habiendo dado muy buenos resultados.

En consecuencia, el SEPE ha estado siempre abierto, aunque sin atención presencial cuando no era posible. Cuando finalizó el estado de alarma, para poder atender a las personas a las que no se había podido llegar durante el mismo, se produjo una incorporación del personal a la atención presencial:

En el SEPE, la red de oficinas de atención presencial de este organismo está compuesta por 711 oficinas de prestaciones. Los locales de las Oficinas de Empleo, donde se encuentran ubicadas las Oficinas de Prestaciones del SEPE, son titularidad de las Comunidades Autónomas, al haber sido transferidos cuando se transfirió la gestión de las competencias en materia de empleo. Son ellas, por tanto, quienes tienen la última palabra y deciden si se abren o no. Por ello, al ser espacios compartidos por dos Administraciones Públicas, en los que tenían que preservarse las condiciones de seguridad y salud laboral, respetando distancias, disponiendo de mamparas de separación, respetando aforos máximos en la atención, flujos de personas en las Oficinas de Empleo..., la apertura a la atención al público ha sido una decisión acordada con las Comunidades Autónomas, habiéndose producido una apertura gradual a la atención presencial en las Oficinas del Empleo, siempre con Cita previa.

Como señalábamos, la atención en las Oficinas de prestaciones se realiza a través de cita previa y las Oficinas que, transitoriamente puedan cerrarse por temas relacionados con salud laboral, pueden ver afectada la atención presencial de forma temporal ligada a la pandemia. En estos casos en los que no puede haber atención presencial, el personal de dichas oficinas que no esté afectado por el Covid-19, sigue atendiendo a los ciudadanos de otras formas, entre ellas, a través del contacto telefónico que evita el desplazamiento presencial.



Por otra parte, es necesario recordar que, la atención presencial, el número de citas que se pueden dar, se ha reducido porque considerando la prevención de contagios, se ha marcado una serie de mínimos en cuanto a distancia de seguridad, mamparas, etc., por debajo de los cuales no se permite la interacción de los efectivos entre sí ni tampoco entre los efectivos y los usuarios de las oficinas. Por ello, si la distancia entre personas no puede ser inferior a dos metros, en muchas oficinas de la red no hay espacio suficiente para poder mantener esa distancia y atender al público sin peligro de contagio, por lo que esto impide que se puedan abrir a la atención presencial.

Además, el número de efectivos que podía prestar servicios presenciales también se ha reducido, dado que las distintas normas e instrucciones publicadas han establecido unos colectivos de riesgo a los que se les recomienda el teletrabajo. Estos colectivos suponen, en muchas de nuestras oficinas (de prestaciones) un porcentaje de efectivos muy alto.

Por todo ello, algunas oficinas de la red del SEPE no se han podido abrir a la atención presencial, lo que no obsta para que sus usuarios estén recibiendo atención no presencial a través de las distintas vías implementadas al efecto, como se señaló anteriormente.

Por todo lo anterior, la prestación de un servicio público esencial como el que presta el SEPE para la protección social de los ciudadanos, ha sido muy difícil, sin embargo, a pesar de las difíciles condiciones que nos ha tocado a todos vivir, desde el inicio de la crisis el pasado mes de marzo y a la fecha de la nómina del mes de septiembre, el SEPE había reconocido 7.057.463 prestaciones nuevas desde el inicio de la crisis.

Por todo ello, es importante reconocer el esfuerzo colectivo del personal del SEPE para dar protección social a aquellos que lo necesitan en una situación tan difícil como excepcional.

Madrid, 27 de octubre de 2020