

La incidencia Covid-19 en la SGTIC del SEPE

Era difícil imaginar una situación como la producida como consecuencia de la incidencia del COVID-19 y el enorme impacto que está teniendo en nuestra salud, nuestra economía y nuestra sociedad. Este impacto ha sido especialmente fuerte en el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), que ha tenido que afrontar el reto de dar protección social a aquellas personas que han perdido su empleo y a las que se encuentran afectadas por un ERTE.



RAÚL MARTÍN GARCÍA
Subdirector General
Adjunto de Tecnologías
de la Información y
Comunicaciones
SERVICIO PÚBLICO DE
EMPLEO ESTATAL

El SEPE está considerado servicio esencial dentro de la Administración y cobra especial relevancia en esta situación, donde no se presta atención presencial en su red de oficinas ante el temor de contagio tanto de trabajadores como de usuarios, pero al mismo tiempo se ha tenido que multiplicar su productividad. En este escenario, la tecnología ha sido clave para asegurar el servicio y aumentar la eficiencia mientras se cuida la salud y se facilita la vida personal de los empleados.

Como al resto de las administraciones, la crisis nos pilló por sorpresa en el SEPE. En la SGTIC, estábamos arrancando una serie de proyectos de mejora para impulsar la transformación del organismo, pero no contábamos con ningún piloto previo de teletrabajo. Y, en pocos días y en una incertidumbre total, tuvimos que cesar la atención al público, nos encontramos con oficinas y sedes provinciales que tenían que cerrar y desinfectar, mientras los equipos de trabajadores iniciaban una cuarentena en sus domicilios. En este punto, nuestro primer paso fue identificar a los empleados críticos para mantener el servicio y distribuir 128 portátiles con solución de movilidad a aquellos que no los tenían, de servicios centrales y direcciones provinciales. Después, una vez iniciado el desplazamiento a sus casas de gran número de empleados, que necesitaban continuar trabajando, les proporcionamos la posibilidad de realizarlo mediante escritorios remotos, desde sus equipos propios. Posteriormente, hemos distribuido 80 portátiles adicionales adquiridos como emergencia, así como 150 móviles,



Figura: Nueva página Covid-19 del SEPE

como ayuda a las situaciones más necesarias. También hemos proporcionado la posibilidad de telefonía desde PC a 4.000 empleados, para contactar con nuestros solicitantes, con lo que hemos cubierto esta necesidad prácticamente en su totalidad. Actualmente, tenemos unas 4.400 personas trabajando desde sus domicilios.

La atención a los ciudadanos y empresas está siendo uno de nuestros focos, con una volumetría que se ha disparado. Desde el inicio de la crisis hasta el 24 de mayo, hemos tenido casi 30 millones de accesos (sesiones individuales) a la web del SEPE y más de 31 millones a la sede electrónica. Se han atendido 930.000 llamadas y se han dado 1.875.000 citas previas virtuales, para la atención en remoto por nuestros gestores. También se han reconocido 4.940.000 prestaciones.

Este volumen junto al teletrabajo ha causado distintos problemas en nuestras comunicaciones y en nuestros sistemas, que hemos tenido que reforzar varias veces. Algunos de nuestros servicios electrónicos también se han visto desbordados, y ha habido que darles más recursos y realizar evolutivos para mejorar su

rendimiento. La aplicación de cita previa se modificó para evolucionarla a un modelo de cita previa virtual, se desarrolló un nuevo servicio de formulario de pre-solicitud de prestaciones, y se modificó la aplicación *certific@2*, mediante la que las empresas nos envían sus comunicaciones y certificados. Como una muestra de los problemas de saturación que hemos pasado, después de algunos

cierres puntuales por congestión en las recepciones de documentación, tuvimos que adoptar un horario limitado de mañana de la aplicación *certific@2* desde el lunes 7 de abril hasta el domingo 12, a partir del cual pudo volver a funcionar las 24 horas sin interrupciones. En estos periodos se produjeron 1.413.221 recepciones de documentación de las empresas (785.004 entre el 1 y el 6, 367.810 entre el 7 y el 12, y 260.407 entre el 13 y el 17). Desde el mes de abril, una aplicación para el ciudadano con un gran volumen de acceso es la de Consulta de prestación, que ha tenido más de 200.000 accesos diarios.

Por otro lado, la adaptación de las aplicaciones de gestión ha tenido que realizarse también en tiempo record, mientras se producían una alta cantidad de medidas y normativa en un plazo muy breve. Las de mayor impacto en el SEPE se recogen aquí:

- Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

PRE-SOLICITUD DE PRESTACIÓN INDIVIDUAL

Figura: Nuevo formulario de pre-solicitud

“Esta crisis ha puesto a prueba nuestra capacidad de reacción, y el SEPE, gracias al trabajo conjunto de todas las subdirecciones generales y las direcciones provinciales, ha respondido poniendo a disposición del ciudadano nuevos servicios, modificando los existentes en ciertos casos y también proporcionando los mismos servicios a una escala sin precedentes.”

- Real Decreto-ley 6/2020, de 10 de marzo, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública.

- Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19.

- Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.

- Real Decreto-ley 9/2020, de 27 de marzo, por el que se adoptan medidas complementarias, en el ámbito laboral, para paliar los efectos derivados del COVID-19.

- Real Decreto-ley 11/2020, de 7 de abril, por el que se adoptan medidas económicas, sociales y administrativas para paliar los efectos de la pandemia generada por la COVID-19 y otras complementarias.

- Real Decreto-ley 13/2020, de 7 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en materia de empleo agrario.

- Real Decreto-ley 15/2020, de 21 de abril, de medidas urgentes complementarias para apoyar la economía y el empleo

- Real Decreto-ley 17/2020, de 5 de mayo, por el que se aprueban medidas de apoyo al sector cultural y de carácter tributario para hacer frente al impacto económico y social del COVID-2019

- Real Decreto-ley 18/2020, de 12 de mayo, de medidas sociales en defensa del empleo.

En esta parte interna de gestión de expedientes, los casi 5 millones de prestaciones han supuesto multiplicar por más de 4 el volumen previo. Por ello, a partir de la normativa, y junto a la Subdirección General de Prestaciones por Desempleo, nos enfocamos en la evolución de los sistemas de información para simplificar y automatizar la gestión. Algunos de los principales desarrollos para la simplificación, teniendo en cuenta la imposibilidad de la atención presencial, han sido:

- Eliminar validaciones de estar en búsqueda activa de empleo.

- Eliminar la necesidad de presentar la declaración anual de rentas.

- Desactivar el requisito asociado a la inscripción en demanda de empleo.

- Eliminar el consumo de días fuera de plazo durante el estado de alarma.

- Eliminar la emisión de comunicaciones y notificaciones.

- Proceso automático de renovación de prórrogas.

- Renovación automática de la demanda de empleo para las Comunidades Autónomas adheridas a los sistemas de información de empleo SEPE en régimen de Cesión de Uso.

- Regularización de la situación de la demanda tras el reconocimiento de prestaciones por desempleo, sin que existiera una demanda de empleo previa al mismo.

- Integración con los contratos agrarios del RDL 13/2020.

Merece una mención especial la gestión de las solicitudes de prestaciones por ERTE. Ante el gran volumen previsto, se decidió definir un formulario de solicitud colectiva, en formato Excel, para que las empresas hicieran una sola solicitud en nombre de todos sus trabajadores. Además, se automatizaron las mecanizaciones de la solicitud y el reconocimiento en los sistemas del SEPE, a partir de los datos depurados de estos formularios. El sistema de automatización registra los errores que se producen en el proceso para permitir que el gestor tome las medidas oportunas para corregir-

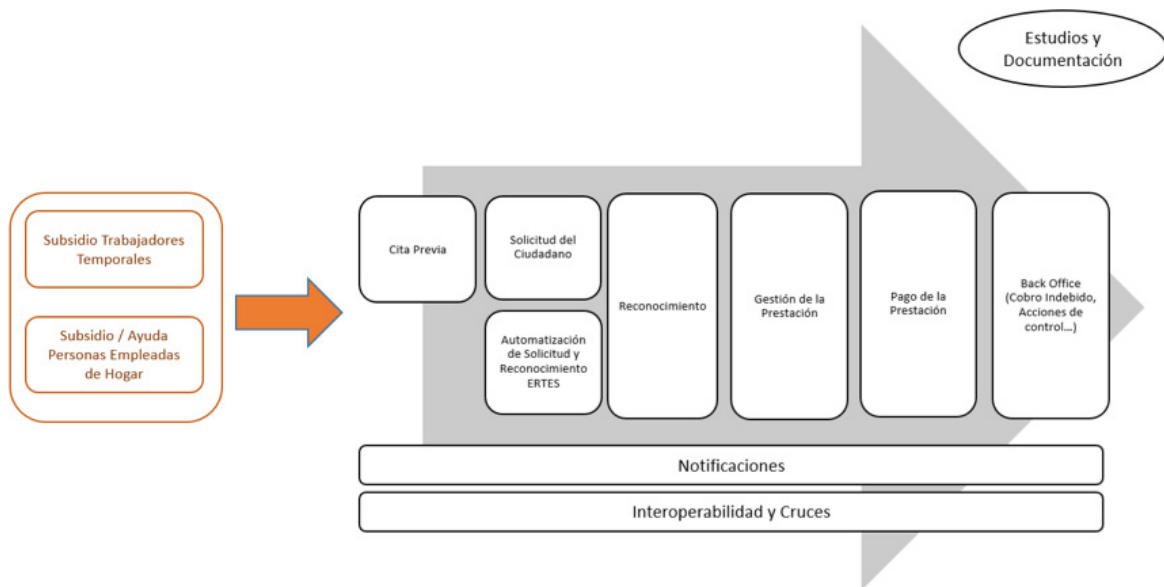


Figura: Nuevos subsidios extraordinarios en el proceso de prestaciones

los. El sistema también realiza la validación de altas, permitiendo la revisión de la información mecanizada y comprobación de que se encuentra dentro de unos valores adecuados. Esta solución ha ayudado en gran medida a poder atender estas solicitudes, pero nos hemos dado cuenta de que la cumplimentación de formularios colectivos hace que el número de errores que llegan es demasiado grande, y supone una carga muy grande para nuestros gestores, que deben depurarlos. Actualmente estamos trabajando en una aplicación que permita detectar estos errores de forma automática en el momento de la presentación al SEPE, en la Sede, e indique a la empresa que presenta la solicitud estos errores para que los corrija.

Adicionalmente, debido a la crisis se han añadido nuevos colectivos que no estaban cubiertos, por lo que ha sido necesario iniciar el desarrollo de las aplicaciones necesarias para gestionar y reconocer estos subsidios extraordinarios de las empleadas de hogar y los trabajado-

res temporales, comenzando por la solicitud y continuando por el resto de pasos del proceso. Se trata de desarrollos complejos que afectan en mayor o menor medida a todos los pasos de un proceso de gestión de prestaciones, y deben integrarse con los sistemas existentes.

Como conclusión, esta crisis ha puesto a prueba nuestra capacidad de reacción, y el SEPE, gracias al trabajo conjunto de todas las subdirecciones generales y las direcciones provinciales, ha respondido poniendo a disposición del ciudadano nuevos servicios, modificando los existentes en ciertos casos y también proporcionando los mismos servicios a una escala sin precedentes. En esta respuesta, ha sido muy importante la participación de la SGTIC, que con el esfuerzo de todo su personal y de los equipos de soporte de empresas de servicios y medios propios, ha podido avanzar en unos plazos muy cortos en la simplificación de los sistemas, en la automatización, en el desarrollo de nuevas aplicaciones de gestión, en

el fortalecimiento de los servicios electrónicos y portales, y en la provisión a los gestores de prestaciones por desempleo de la posibilidad de trabajar desde sus domicilios, para llegar a unos resultados que hace unos meses hubiéramos considerado imposibles.

La experiencia adquirida nos permite continuar avanzando para mejorar los procesos y servicios, y contribuir a fortalecer la necesaria transformación digital en la organización y el funcionamiento del Servicio Público de Empleo Estatal. *