

SR. D.
ALVARO LUIS BLÁZQUEZ GIL
asesoroactores@gmail.com

Estimado Sr.:

Se ha recibido su escrito, que fue registrado en esta institución con el número arriba indicado, al que se ruega haga siempre referencia para una correcta identificación de su expediente, en caso de escribir de nuevo por el mismo asunto.

Su queja ha coincidido con otras similares en las que se exponen diversas cuestiones concernientes a la demora sistemática que padecen los solicitantes de prestaciones o subsidios de desempleo del sistema de artistas en Madrid, porque la gestión se centraliza en una sola oficina, por lo que solicita la descentralización de la gestión, de modo que, en cualquier oficina, cualquier funcionario pueda tramitar las solicitudes. Pero, además, manifiestan su disconformidad con la exigencia de cita previa y con el sistema de solicitud de cita previa, que implica que los intentos de obtener cita previa tengan que reiterarse cada 15 minutos. También uno de los escritos se hace eco de que en un programa de televisión descubrió que en un locutorio de Madrid se están venciendo citas, si bien no queda claro que se refiera a citas con el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

Esta institución ha llevado a cabo diversas actuaciones con dicho organismo autónomo concernientes a la dificultad para la obtención de cita previa y a la demora en resolver solicitudes de prestaciones o subsidios en el sistema de artistas.

Recientemente se ha iniciado una nueva actuación en lo que respecta a la dificultad para la obtención de cita previa. Pero se pone en su conocimiento respecto a la supresión del sistema de cita previa, sobre lo que también se iniciaron actuaciones, que el SEPE considera que, desde su progresiva aplicación en 2011, la cita previa ha pretendido ser una herramienta de gestión que permitiera garantizar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a los servicios ofrecidos por las oficinas de prestaciones del SEPE, ahorrando colas, tumultos, aglomeraciones y esperas innecesarias. Aunque reconoce que, en algunas provincias especialmente pobladas, pueden tener problemas de escasez de citas, debido al desequilibrio entre las citas ofrecidas por las oficinas, dados los recursos existentes, y la demanda realizada por parte de la ciudadanía. En esta línea, los datos sobre las citas atendidas en Madrid y Barcelona en el período comprendido entre octubre de 2023 y septiembre de 2024, evidenciaban el descenso en el número de citas en los períodos vacacionales.

En su respuesta a las actuaciones iniciadas a finales del año 2024. El SEPE informaba acerca del sistema de citas según el cual, para evitar que las citas se agoten semanalmente, las agendas de las oficinas se configuran para que todos los días se pongan a disposición del público las citas correspondientes al primer día con citas disponibles. Por ejemplo, el día 16 de octubre, a las 8:00 h,

se pone a disposición del público las citas del día 25 de octubre, ya que las agendas de los días anteriores ya están completas, a excepción de que se produzca alguna cancelación. Considera que esta manera de gestión, garantiza la oferta de citas todos los días, pero la elevada demanda hace que se agoten en el mismo día, en el caso de algunas oficinas más demandadas, incluso en pocos minutos.

En cuanto a la relación entre la imposibilidad de obtención de cita y la necesidad de comparecer en la oficina del SEPE, aclaraba que, excepto en el caso de las citaciones para comparecer ante el SEPE derivadas de las acciones de control periódicas, dirigidas a garantizar que las personas que están percibiendo algún tipo de prestación o subsidio mantienen los requisitos necesarios que les dan acceso al derecho, la vía telemática es sustituible a la presencialidad a través de la sede electrónica del presente organismo, en la que la ciudadanía tiene la posibilidad de presentar aquella documentación solicitada para acreditar y/o justificar su prestación, así como aquella que justifique o acredite alguna variación o comunicación que afecte a la misma. Para ello, es imprescindible disponer de algún medio de identificación electrónica válida, como certificado digital, DNI electrónico o sistema Cl@ve, ofreciendo también la posibilidad de firmar documentos electrónicamente, mediante el envío de un SMS al número de teléfono móvil que se haya facilitado en el registro de Cl@ve, en caso de optar por esa vía de identificación. En esta línea se contempla igualmente el servicio de presolicitud y solicitud de la prestación en la sede electrónica del SEPE.

El SEPE recuerda también que la entrega de documentación puede realizarse sin personarse físicamente en las oficinas de prestaciones, ya que ésta puede ser aportada a través de cualquiera de los medios válidos establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo. Sobre este particular, dicho organismo ha acogido la propuesta de esta institución de informar claramente sobre esta posibilidad y ha informado de que se analizarán los canales más adecuados para informar a las personas usuarias sobre las alternativas de entrega de documentación, recogidas en el citado precepto y se le dará publicidad de cara a reforzar todas las vías de comunicación existentes con la ciudadanía.

Del mismo modo informa de que, como regla general, la tramitación se realiza una vez se ha adquirido cita previa a través de los canales habituales, ya sea telemático o telefónico. Sin embargo, cuando no existen citas disponibles en una provincia y a la ciudadanía le es imposible el acceso a las oficinas de prestaciones a través de la cita previa y, de acuerdo con lo previsto en el artículo 77.1 de la Ley 39/2015 antes mencionada, la aportación, por parte de las personas usuarias, del certificado de intento fallido de cita, una vez que estas personas han logrado obtener una cita previa y ser atendidas presencialmente en una oficina de prestaciones del SEPE, cobra eficacia a la hora de realizar el cómputo de plazo de cualquier trámite. Según el artículo citado «Los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho, cuya valoración se realizará de acuerdo con los criterios establecidos en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil».

Informa igualmente de que, sin bien es cierto que los canales disponibles para la solicitud de cita previa son por vía telefónica o telemática, existe la posibilidad de acceder a una cita de atención presencial en las oficinas, sin haber sido obtenida con antelación, siempre y cuando existan huecos disponibles en el mismo día. Ello es posible, desde la instalación de los dispensadores de citas, en 2023. Estos son dispositivos físicos ubicados en las salas de espera de las oficinas que ofrecen las siguientes funcionalidades:

- a) Impresión de tickets de citas reservadas con anterioridad, haciendo uso de las siguientes opciones: lectura del QR, introducir el DNI-e en el lector, introducir de manera digital, a través del teclado, el número del DNI, o bien el localizador de la cita.
- b) Obtención de cita para el mismo día, en caso de que existan huecos disponibles en las agendas.

Por otro lado, en relación con las dificultades de acceso a internet y los diferentes niveles de habilidades digitales de la ciudadanía, se informa de la existencia del servicio de «gestión de flujos de

acceso, información y formación sobre el uso de la tecnología para la realización de trámites», que se encuentra implantado en la Dirección Provincial de Madrid, desde julio de 2020 y da cobertura a sus 42 oficinas de prestaciones.

Con este servicio, se pretende agilizar y facilitar a los usuarios de las Oficinas de Empleo la realización de los trámites que pretenden gestionar de manera digital. Así mismo, se informa sobre el funcionamiento de las oficinas, en las que existen en un mismo espacio, personal de dos administraciones distintas, con métodos de trabajo distintos, así como competencias diferentes pero que se dirigen a las mismas personas usuarias complementándose entre sí. A tal efecto, existe una persona por oficina, prestando tal servicio, con las siguientes funciones:

- a) Gestión de los flujos de entrada de las Oficinas de Empleo, según el aforo máximo de cada una de ellas.
- b) Información sobre los trámites que se realizan en las Oficinas de Empleo por cada una de las dos administraciones.
- c) Información y soporte para que las personas usuarias puedan realizar sus gestiones de forma ágil y cómoda.
- d) Prestar apoyo y formación para que las personas usuarias puedan realizar sus gestiones de forma telemática.

El servicio mencionado es contratado por la Comunidad Autónoma de Madrid, ya que son las administraciones autonómicas las titulares de los locales donde se ubican las oficinas, en las que comparten espacio ambas administraciones, siendo financiado con fondos del Servicio Público de Empleo Estatal, en un ejemplo de cooperación interadministrativa. Sin embargo, este servicio no se encuentra implantado de manera generalizada en el resto de provincias, ya que depende, también, de las competencias de autonómicas, que exceden a las del presente organismo.

El SEPE considera que este servicio responde de manera específica a la vocación del SEPE de mantener una atención al público de calidad y en particular a los grupos de población más vulnerables, los cuales suelen estar condicionados por una brecha digital, que se pretende paliar con estas figuras de apoyo en los trámites digitales y de obtención de cita previa.

Junto a todo ello añade, en cuanto a la consideración efectuada por esta institución sobre la imposibilidad de poder verificar, de modo relativamente inmediato, la corrección del trámite efectuado por vía telemática, que se encuentra en desarrollo un proyecto para incluir en la página web del SEPE un «Área Personal», que requerirá identificación de la persona usuaria mediante certificado electrónico y otros medios seguros de identificación personal, en la que se podrá acceder a toda la información relacionada con las citas previas solicitadas y otros trámites realizados con el presente organismo, mostrando la situación de los mismos, tanto de las presolicitudes, como de otras solicitudes presentadas.

También se ofrecía información sobre la atención telefónica y los tiempos de espera, de lo que aquí interesa destacar que el 060 y 91 926 79 70, son los únicos teléfonos oficiales del SEPE que posibilitan la obtención de cita previa para ser atendida en las oficinas de prestaciones de ese organismo. En consecuencia, otros números como el 910 38 51 77, o los que comienzan con los prefijos 807/800, no son número oficiales del SEPE, ni de ninguna Administración pública. El SEPE puso en conocimiento de esta institución los diversos medios dispuestos para evitar que la ciudadanía recurriera a estos teléfonos pertenecientes a empresas privadas, en lugar de usar los canales públicos oficiales.

En relación a la falta de medios personales y la insuficiencia de las medidas de refuerzo de personal realizadas hasta la fecha, el SEPE alega que la política de recursos humanos no depende únicamente de ese organismo, especialmente en lo que a ampliación de plantilla se refiere. A este respecto, la Subdirección General de Recursos y Organización de ese organismo tiene la responsabilidad y competencia de solicitar el refuerzo de personal que identifica como necesario para alcanzar la

cobertura del servicio que ofrece a la ciudadanía, con diligencia y calidad, como así ha hecho periódicamente. Sin embargo, la decisión de incorporación de nuevos efectivos depende de la Secretaría de Estado de Función Pública, órgano que tiene sus propias limitaciones presupuestarias y prioridades a la hora de asignar los recursos humanos disponibles en el conjunto de la Administración General del Estado.

En todo caso, se mencionan varias iniciativas en materia de refuerzo de personal referidas a la convocatoria de procesos selectivos de acceso y estabilización, que supusieron 1.414 plazas de diversas categorías en el SEPE; al concurso abierto y permanente, a que del concurso general para la provisión de 1.374 puestos de trabajo en el SEPE, 598 quedaron desiertos y los 776 puestos adjudicados, suponen una cobertura del 56 % y a la elaboración de un concurso de méritos específicos para la provisión de 808 puestos de trabajo en el SEPE, que se encontraban pendientes de su publicación en BOE y que se había autorizado el nombramiento de 106 funcionarios interinos y se había solicitado autorización del cupo 2025, de un total de 145 jornadas para el nombramiento de funcionarios interinos.

No obstante, respecto de si las iniciativas mencionadas cubren las necesidades de personal detectadas en el organismo, el SEPE indica que cabe resumir que han sido insuficientes, toda vez que se siguen produciendo pérdida de efectivos, bien por jubilaciones, ceses por concursos a otros ministerios u organismos o bien por no llegar a tomar posesión todos los nombramientos de cada oferta de empleo público, cesando los interinos de vacante que vinculaban a esa Oferta de Empleo Público correspondiente.

El Defensor del Pueblo reconoce los esfuerzos realizados por parte del SEPE para la mejora en la atención al ciudadano, y a la vista de la anterior información resolvió suspender las actuaciones iniciadas para verificar la eficacia de las medidas adoptadas y, en su caso, estudiar qué tipo de actuaciones era necesario iniciar, a fin de que el SEPE continuase prestando un servicio de calidad que permita atender las demandas de concesión de cita previa para la comparecencia de los ciudadanos, con especial interés en la resolución de los problemas de acceso y comunicación a los que actualmente se enfrenta el colectivo de personas afectadas por la brecha digital.

Esta institución ha continuado recibiendo quejas sobre la dificultad para la obtención de la cita previa en el SEPE, a cuyos interesados se ofrecía la información sobre las actuaciones realizadas. Sin embargo, a la vista de su incremento en los últimos meses, entre las que se encuentra la suya, que reiteran los problemas derivados de la inexistencia de citas, tanto a través de la web como telefónicamente, la falta de atención telefónica, tiempos de espera excesivos, así como las dificultades de la sede electrónica, en particular para saber si el trámite se ha hecho correctamente, esta institución ha resuelto reanudar las actuaciones con el SEPE, con el fin de recabar información sobre si se ha efectuado algún tipo de evaluación de la situación, y se han detectado las razones por las que las plazas del SEPE se quedan desiertas, no se toma posesión de todos los nombramientos o se producen traslados a otros ministerios.

Del mismo modo, está interesada en conocer los medios adoptados para hacer frente a las deficiencias detectadas y en qué medida se ha considerado la posibilidad de ofrecer incentivos para atraer personal laboral o funcionario a las plazas del SEPE o si se ha adoptado ya algún tipo de medida sobre dicho particular. En paralelo, solicitará de nuevo información sobre si se contempla un refuerzo de personal en los momentos en que más se requieren los servicios del SEPE, tanto en lo que se refiere a la atención en las oficinas como en la telefónica, así como el estado del proyecto relativo al «área personal» en la sede electrónica.

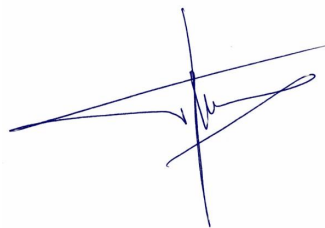
Esta institución, a la vista de la persistencia de los problemas de cita previa con el SEPE, a diferencia de lo que puede haber sucedido con otras entidades gestoras, y aun conocedora de la constante voluntad de mejora de dicho organismo autónomo a lo largo de estos años, con la introducción de numerosas medidas, está interesada en conocer, en definitiva, si el SEPE considera como persistente el problema de la cita previa, cuando menos en las provincias de Madrid y Barcelona,

si se aborda en sus evaluaciones, si se detectan sus razones, si se aborda la eventual insuficiencia de las medidas adoptadas y si se adoptan nuevas medidas para hacerle frente.

En paralelo y respecto del sistema de artistas el SEPE expuso, en su respuesta a las actuaciones iniciadas por esta institución, las diversas medidas adoptadas para hacer frente a las dificultades de gestión de las prestaciones y subsidios por desempleo de este sistema que incluyen, entre otras, refuerzo de plantillas, formación y la elaboración de una guía básica de gestión. Se aprobó un refuerzo de plantilla estructural en la Dirección Provincial de Madrid y a un refuerzo coyuntural de plantilla en las oficinas de prestaciones. Del mismo modo, se menciona la impartición de cursos de formación y la inclusión en el plan de formación de cursos específicos relativos a los colectivos especiales. Igualmente se procedió a elaborar una guía básica en relación con la solicitud, tramitación y resolución del derecho a la prestación por desempleo derivada del colectivo especial de artistas. También dispuso poner en conocimiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, qué empresas no aportan los certificados de empresa, documento fundamental en el reconocimiento del derecho a la prestación por desempleo y en la acreditación de la situación legal de desempleo. Es habitual que el SEPE informe de que no dispone siempre de todos los certificados de empresa donde figuran las distintas cotizaciones de los trabajadores encuadrados en el sistema especial de artistas, cuestión que dificulta la gestión del colectivo de artistas.

Esta institución se encuentra a la espera de respuesta a la solicitud de información sobre los problemas para obtener cita previa, pero en atención a lo que se ha planteado en su queja y otras similares va a solicitar información sobre la demora en el reconocimiento de prestaciones en Madrid del colectivo al que usted pertenece, el sistema de cita previa al que hace referencia en su escrito y a la cuestión relativa a la venta de citas. Tan pronto como se reciba la información solicitada se le dará cuenta de su contenido.

Le saluda muy atentamente,



Teresa Jiménez-Becerril Barrio
Adjunta Primera del Defensor del Pueblo