



**De:** Buzón de la Oficina de Prestaciones de Madrid-

**Para:** yolanda.diazperez

**Cc:**

**Cco:**

**Fecha:** Domingo, 31 de mayo de 2020 21:21

**Asunto:** SITUACIÓN EN EL SEPE

Sra. Ministra:

*Necesitamos certezas en la vida que nos permitan seguir caminando. Saber que tras la misma puerta estará, siempre, la misma habitación. O que un espejo nos devolverá, inalterable, nuestra imagen. Los puertos seguros, la permanencia de las cosas y de las personas, nos ayudan a vivir.*

Imagino que le suenan estas palabras. Son las mismas que plasmó usted en una carta que recibí a principios de abril, y en la que nos agradecía nuestro trabajo.

Pues los trabajadores del SEPE también necesitamos certezas. Certezas de cuándo se van a abrir las oficinas, en qué condiciones, de cuánto nos van a pagar por las horas extras y cuándo, y muchas cosas más que quiero explicarle porque todo el mundo habla del SEPE (y no precisamente bien), pero nadie se molesta en informarse de la situación que estamos sufriendo los trabajadores de este Organismo desde hace muchos años.

Como no podría ser de otra manera, no quiero ni debo hacerle responsable a usted de la mayoría de estas situaciones porque, como le he dicho, suceden desde hace mucho tiempo, pero lo que sí le pido es que mida más sus palabras porque, ante el resto de la población, nos está dejando continuamente a los pies de los caballos.

Todos sabemos que la situación en estos momentos es muy dura para muchas familias, y lo único que desean oír es que van a cobrar, pero la cruda realidad es otra.

Cuando a mediados de marzo, a la pregunta de un periodista: "¿van a llegar las prestaciones a tiempo para los parados?", usted contestó: "sin lugar a dudas", casi me desmayo. Teniendo en cuenta que, según se estaba informando, iba a haber unos 3 millones de personas afectadas por ERTE, más las prestaciones habituales, ¿cómo es posible que pudiera hacer tal aseveración? Los "parados", a los que yo prefiero llamar usuarios, se merecen honestidad, y no es honesto asegurarles un cobro que, a fecha de hoy, más de

2 meses y medio después, algunos no han recibido, y en caso de que lo vayan a recibir, ya será para julio. Y que otros, si lo han recibido, ha sido con errores que habrá que subsanar, pero no sabemos cuándo, porque en mi oficina (y creo que no es de las que peor va), la cita previa se está dando para mediados de agosto, con lo que el cobro sería para septiembre. Espero que, ante este panorama, **no se plantee nadie la apertura de las oficinas a menos hasta que pase el verano.**

Ya que usted tiene la oportunidad de aparecer en los medios de comunicación, esas comparecencias se deberían aprovechar para explicar la realidad de la situación, aunque sea dura de digerir, y no decir lo que la gente quiere oír pero que es de imposible cumplimiento.

Para que usted me entienda. Se debería haber explicado el proceso que lleva un ERTE, para que los usuarios pudieran haber entendido que era IMPOSIBLE que se cobrara en abril (le adjunto escrito de UGT en el que se explica dicho proceso); que los ERTES no se están tramitando en las oficinas y, al menos en mi oficina, desconocemos quienes los están tramitando; que, aunque no seamos nosotros los que los tramitamos, los compañeros que están realizando esa tarea, están haciendo una labor inconmensurable, porque el volumen de trabajo y la presión es insostenible y que, aunque la gente no cobre, no es culpa de los trabajadores del SEPE ni, en muchos casos, de las empresas. "Que cada palo aguante su vela".

También se debería haber explicado en televisión que no todo el mundo que tiene hijos va a cobrar más dinero por ello, pues la gente confunde el tope máximo por hijos con lo que tienen que cobrar.

Que los trabajadores del SEPE estamos trabajando sábados y festivos de 8 de la mañana a 8 de la tarde; que nosotros también tenemos hijos y personas mayores a las que cuidar y, a pesar de eso, estamos trabajando desde casa; que tenemos familiares que están afectados por ERTES; que tenemos familiares enfermos o fallecidos por coronavirus o por otras circunstancias, y que incluso alguno de nosotros ha caído enfermo.

Y, por supuesto, que los trabajadores del SEPE no somos superhéroes, sino personas con dos brazos y un cerebro. Pero vamos, que si fuéramos pulpos tendríamos las 8 extremidades ocupadas y, aun así, no daríamos abasto.

Se deberían haber explicado muchas cosas que hubieran evitado dejarnos a los trabajadores del SEPE como los villanos de esta terrible historia que a todos nos ha venido muy grande.

¿Cuál es la consecuencia de que no se hayan explicado las cosas como son y de que la gente se haya creado falsas esperanzas? Pues que la inquina hacia nosotros se haya recrudecido hasta el punto de que algunos compañeros hayan sufrido acoso, y también la publicación de insultos y amenazas en las redes sociales que, en algunas oficinas ya se han hecho realidad, a pesar de estar cerradas. (Adjunto capturas). Vuelvo a insistir en que, con esta situación, **sería una temeridad abrir al público.**

También se debería explicar que los funcionarios somos trabajadores públicos que estamos al servicio de todos, pero eso no significa que seamos los esclavos de nadie. A título personal estoy muy cansada, por no decir harta, de

que los usuarios nos estén diciendo continuamente que ellos pagan nuestros sueldos, cuando, curiosamente, están cobrando sin trabajar. A nosotros nos paga nuestro sueldo el Estado, con el que también contribuimos, y es por un trabajo realizado y nunca suficientemente agradecido porque, en época de vacas flacas, siempre se aprovecha para bajar o congelar el sueldo de los funcionarios, además, con la aprobación general de todo el mundo, pero, en épocas de abundancia, nadie se acuerda de nosotros.

En fin, aprovechando esta carta, paso a enumerarle algunas de las circunstancias que sufrimos en el SEPE para que comprenda que, si nuestra situación nunca ha sido buena, está empezando a hacerse insostenible.

#### 1º) FALTA DE PERSONAL, RETRIBUCIONES Y TAREAS DE SUPERIOR CATEGORÍA.

Este Organismo está falto de personal. En mi oficina, la de Ciudad Lineal de Madrid, hay 15 mesas, y actualmente están vacías 6. De los 9 que quedamos, una compañera está de baja, otra con conciliación, y en breve se jubila un compañero, dejando la oficina sin responsables que sustituyan a la directora en caso de ausencia o vacaciones. Y así en otras tantas en las que, incluso, la situación es peor aún.

De los 9 funcionarios de mi oficina, sólo 2 son técnicos, una de ellas interina que, en principio, viene para 6 meses. Y le explico esto porque las prestaciones sólo deberían tramitarlas los técnicos. Pues bien, por un módico sueldo de auxiliar administrativo o de administrativo, algunos compañeros también las tramitan sin recibir ninguna compensación por ello. Imagínese que todos los que no son técnicos, decidieran dejar de tramitar prestaciones "gratis", y así en todas las oficinas de Madrid y de toda España, estaríamos hablando de un caos insostenible.

Para que se me entienda bien, es como si en un hospital están escasos de médicos y ponen a operar a los celadores, pagándoles como celadores, pero con la responsabilidad de un médico. Siendo usted abogada, imagino que podrá saber si eso entra dentro de la legalidad o no.

Creo que ya va siendo hora de que se reconozcan las funciones que hacemos, y no me refiero con una palmadita en la espalda, sino modificando las RPT y dando incentivos para que la gente no huya del Organismo, porque nuestro trabajo no está ni agradecido ni pagado. Y suerte ha tenido el que haya podido huir, porque también hemos estado vetados en los concursos de la Administración.

En la oposición a la que yo me presenté, la de auxiliar administrativo, exigían como titulación Graduado Escolar o equivalente, es decir, los estudios justitos para pasar el día. Pues bien, a pesar de eso, tenemos que estar interpretando sentencias judiciales, tenemos que saber de matemáticas, de economía, ser asistentes sociales, hacer de psicólogos, ser videntes, tener amabilidad, empatía y más paciencia que un santo. Y todo por un sueldo que, en algunos casos, es inferior al de algunos desempleados. Menuda incongruencia.

Nuestro trabajo no es un trabajo mecánico, sino que hay que pensar, y mucho, y es por ello que no se aprende en 2 días. A todo esto, se le añade una normativa que cambia continuamente, la cantidad de instrucciones infumables

y eternas que nos envían, la unificación de criterios que nunca están unificados y la prisa de que todo el mundo quiere cobrar **YA**.

Cuando hago la declaración del IRPF, si me sale a devolver, también quiero cobrar ya, pero a veces he tardado hasta 6 meses en recibir el abono y por ello no he ido a la Agencia Tributaria a insultar a los trabajadores y a echarles las culpas de todos mis males.

Además, este Organismo tiene la habilidad de que, aunque siempre estemos faltos de personal, si en algún momento tienen a bien mandarnos ¿ayuda?, lo suelen hacer en verano, navidades o Semana Santa, es decir, cuando menos personal hay en la oficina para poder enseñar a los que vienen sin saber nada de prestaciones, y que, en muchos casos, están cobrando un sueldo más alto que los que les están enseñando a tramitar. Todo muy lógico.

En nuestra oficina hemos tenido la suerte de que la persona que ha venido, ya sabía tramitar, pero en otras oficinas no ha sido así. Teniendo en cuenta que hay que guardar una distancia de seguridad de 2 metros, me gustaría saber cómo se le puede enseñar a trabajar a alguien en esas circunstancias. Aunque queda otra opción. Los técnicos que nos envían para "ayudarnos" pero que no saben tramitar, los ponemos a hacer fotocopias y a escanear, mientras que los que no tienen que tramitar, lo hacen, y encima cobrando sueldos bastante inferiores. Todo muy justo.

Con respecto a la asignación de la productividad, y sin menospreciar el trabajo de nadie, se debería repartir de una manera más equitativa, lo que no es normal es que provincias que tienen un trabajo mayor, cobren menos productividad que otras que no tienen tanto trabajo. Al igual que tampoco es justo que todos los trabajadores cobren la misma productividad, ni siquiera dentro de una misma oficina.

En cuanto a las horas extras, no sé ni por dónde empezar. Se nos pide que hagamos horas extras sin decirnos lo que nos van a pagar a cambio. Aun así, las hacemos. Ahora nos encontramos con que nos hacen elegir entre 3 formas de compensación sin saber tampoco con exactitud a cuanto sale la hora, aunque según los cálculos que hemos hecho, van a retribuir con un importe menor la hora extra realizada en sábados y festivos que las que se han hecho a diario. Además, creemos que no se compensa de la misma manera en unas Direcciones Provinciales que en otras y, por si fuera poco, las horas realizadas ya en abril, no nos las han pagado. Todo el mundo tiene prisa por cobrar menos nosotros. En fin, un despropósito.

## 2ª) SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

La seguridad en el trabajo es prácticamente nula.

El botiquín es un armario blanco colgado en el archivo que está lleno de aire. Por no haber, no hay ni tiritas, ni alcohol, ni agua oxigenada y, si lo hay, lo más probable es que esté caducado.

Cuando empezó todo esto de la pandemia, rescatamos unos guantes que llevaban caducados desde el año 2008. Vamos, que tenían más trienios que algunos de los que trabajan allí. (Le adjunto foto)

Al tema de los guantes hay que añadir varios más: mascarillas sin homologar, test que se hicieron a unos pocos empleados y que a los dos días se dejaron de realizar, y mamparas que van a servir más de arma arrojadiza que de otra cosa.

Con respecto al tema de la salubridad, y en el caso concreto de mi oficina, hemos estado durante varios años con el sistema de calefacción/ventilación estropeado, alcanzando temperaturas de hasta 37º C, 10º C más de lo que establece la ley (adjunto fotos). Y ahora, aunque ya está arreglado, también superamos con creces las temperaturas reguladas, pero mientras el trabajo salga, no pasa nada. Me gustaría saber qué medidas se tomarían si eso ocurriera en el Congreso de los Diputados.

La ventilación de las zonas de trabajo es nula, no se renueva el aire de forma natural y no hay manera de abrir ninguna ventana para que se vaya el olor y se purifique el aire. Si a esto le añadimos la pandemia, no va a resultar muy seguro abrir al público.

En nuestra oficina ha habido 4 posibles casos de coronavirus, y digo posibles porque como no se han hecho los test, no se sabe si han sido positivos o no. Pero, a pesar de eso, no se ha hecho ningún tipo de desinfección. Lo que se hizo fue que la empresa de limpieza llevó unos productos distintos a los habituales y la limpiadora hizo lo mismo de siempre pero con distintos productos. Nada que ver con lo que se ha mostrado en televisión de las desinfecciones que se han hecho en otros lugares públicos. Y nosotros no tenemos la suerte de contar con Valentina.

Otra cosa que personalmente llevo reclamando años es que, en la zona de trabajo del SEPE, no existe salida de emergencia por lo que, si se inicia un incendio en la sala de espera, estaríamos totalmente atrapados porque las ventanas que tenemos son de cristal doble y no se pueden abrir.

Como puede observar, algunas de las condiciones que el Gobierno exige para que los lugares de trabajo guarden un mínimo de garantías para la salud de sus trabajadores, nosotros no las cumplimos, y no ahora porque tenemos la pandemia, no se cumplen desde hace años. "Consejos vendo que para mí no tengo".

El correcto proceder para la apertura al público sería que, una persona de riesgos laborales se personase en cada oficina para comprobar, in situ, las necesidades de dicha oficina, porque no todas tienen los mismos inconvenientes. Imagino que, si las oficinas no están preparadas para la apertura al público porque no cumplen los requisitos exigidos por el Gobierno, deberíamos denunciar la situación ante Inspección de Trabajo.

### 3º) VENTAJAS DE NO ABRIR LAS OFICINAS.

Como ya le he explicado, entiendo que **sería un grave error abrir las oficinas al público antes de que acabe el verano** y le explico por qué.

Ahora mismo los ánimos están muy caldeados. Es totalmente comprensible que haya personas desesperadas porque llevan sin cobrar varios meses, pero, aunque la culpa no la tenemos nosotros, los que estamos dando la cara somos los que estamos allí sentaditos y, los usuarios enfadados, no van a ir a

quejarse ni a su casa, ni al Palacio de la Moncloa, entre otras cosas porque ustedes sí estarán protegidos por las Fuerzas de Seguridad del Estado. Nosotros no podemos decir lo mismo. En el mejor de los casos, porque tampoco es así en todas las Comunidades, disponemos de un vigilante de seguridad "armado" con una defensa. Yo la invito, a usted y a todos los diputados, a que el día que se abran las oficinas, estén allí a nuestro lado, dándonos apoyo moral.

También me gustaría informarle de que la aseguradora DAS, que es la que se supone que nos representa en caso de conflicto con los usuarios, no muestra ningún interés por hacerlo. Lo he podido comprobar personalmente en 2 ocasiones y también con el caso de otra compañera de mi oficina a la que grabaron la conversación y no pasó nada.

Por cierto, según tengo entendido, se está volviendo una práctica frecuente el que graben las llamadas que les hacemos, así como el publicar los correos que en algunos casos les hemos enviado. Creo que se deberían tomar cartas en el asunto.

Además del clima de tensión existente en estos momentos, es prácticamente imposible que no se produzcan altercados frecuentemente, pero al no haber ahora trato con el público, esa tensión no existe, lo que implica un mayor aprovechamiento del tiempo y un ambiente más relajado, lo que lleva a la resolución de más expedientes de lo habitual. Sin embargo, si tenemos que volver a dar cita presencial, el volumen de personas atendidas a diario se tendría que reducir considerablemente para controlar el aforo y poder guardar las distancias de seguridad en la sala de espera. Si ya vamos mal de citas, imagínese si se reduce a la mitad o a la tercera parte. Llegamos a Navidad atendiendo incidencias de ERTES.

También hay que tener en cuenta que los colegios no se van a abrir hasta septiembre, por lo que muchos compañeros van a tener que solicitar la conciliación, así que, si seguimos con el sistema de trabajo que teníamos antes de la pandemia, va a ser difícil que podamos compaginar el que unos estén en casa y otros en la oficina, y supongo que eso conllevará la consiguiente disminución en la plantilla. Y eso no nos lo podemos permitir.

#### 4º) FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

A mediados de marzo, dijo usted en televisión que se había producido una caída en la línea informática y que la estaban solventando. Para su información, le diré que esas caídas informáticas suceden más a menudo de lo que fuera deseable, y esto lleva ocurriendo mucho tiempo. Cada vez que entramos en la web y nos sale un cartelito diciendo que van a hacer mejoras, nos echamos a temblar, porque eso significa que durante algunos días los ordenadores no van a funcionar bien. Y a ver cómo se le explica a un usuario que ha esperado semanas para su cita, que cuando llega el ansiado momento, no le podemos atender porque no funcionan los ordenadores, pero claro, los que damos la cara somos siempre los mismos.

Hemos insistido hasta la saciedad en que cualquier tipo de modificación informática se haga en horario de tarde, noche o fines de semana. Tendremos que seguir insistiendo.

## 5º) TOMA DE DECISIONES.

Creo que, antes de tomar decisiones que afecten directamente a nuestro trabajo, deberían consultarlo con, al menos, los directores de las oficinas. Se podría crear un grupo en el que estuviera representada la plantilla, la dirección de las oficinas, los sindicatos y los cargos que se estimen oportunos.

Imagino que, con muy buena intención, pero a mi entender con poca cabeza, se ha facilitado a los usuarios la presentación de solicitudes por diversos canales a la vez, sin ningún tipo de filtro que sólo permitiera el registro de una única solicitud. Esto nos ha complicado y retrasado bastante el trabajo, puesto que ha habido duplicidades y citas desperdiciadas que podían haber sido aprovechadas por otros usuarios.

Asimismo, se han facilitado correos, de los que yo en algunos casos me he enterado por la prensa, para que los usuarios pudieran mandar todas sus quejas, incidencias y demás. Sin embargo, nadie ha sido capaz de indicarnos cómo teníamos que trabajar ante esta situación inesperada, sino que hemos tenido que recurrir a cosas improvisadas, y que cada oficina ha ideado para sacar el trabajo adelante de la mejor manera posible, y nos hemos tenido que estar explicando, unos a otros, incluso por teléfono, las novedades que se han ido implementando.

Hemos puesto a disposición de la Administración nuestros ordenadores, nuestros teléfonos móviles, nuestras impresoras, la luz pagada de nuestro bolsillo y, sin embargo, a nuestros compañeros de la Comunidad de Madrid les están entregando portátiles para que trabajen desde sus casas, y todo esto dentro de la misma oficina. Sinceramente es incomprensible.

## 6º) FALTA DE SOLIDARIDAD.

Sabemos de la desesperación de muchos, pero hay personas que se piensan que trabajamos única y exclusivamente para ellos y remiten hasta 10 correos para tramitar su prestación, además, en algunos casos nos solicitan que les contestemos, cuando no tenemos tiempo ni para respirar. Bastante tenemos con leernos los cientos de correos que a diario se reciben.

También hay personas que, como no reciben respuesta, se dedican a mandar correos a todas las oficinas de Madrid, e incluso de toda España.

Deberían informar a los usuarios de que las prestaciones sólo se pueden tramitar por las oficinas a las que se pertenece por código postal, e insistir en que, con esas aptitudes tan egoístas, sólo se consigue el efecto contrario al que se pretende, que es la rápida resolución de las prestaciones pendientes.

Como podrá observar por todo lo que le he explicado, la situación en el SEPE es bastante crítica como para que se siga tirando de la cuerda.

El SEPE es un Organismo en el que lo único que prima es la imagen, a costa de lo que sea, y sin importarle las situaciones personales ni profesionales de sus trabajadores. Un Organismo en el que prima la cantidad sobre la calidad, y un Organismo que **NO SE MERECE LA PLANTILLA QUE TIENE.**

Seguramente me habré dejado muchas cosas en el tintero, pero si realmente está interesada en los problemas que tenemos en el SEPE, pásese por alguna de nuestras oficinas y le informaremos gustosamente de ellos.

Yo, por mi parte, me ofrezco a informarle del dinero que nos podríamos ahorrar en prestaciones, y del reparto injusto de las mismas, y decirle que, por la experiencia que me ha dado mi trabajo, no es buena idea conceder prestaciones sin pedir una contraprestación a cambio porque, a algunos, les va a salir más rentable quedarse en casa que ir a trabajar.

Para finalizar, y recordando algunas palabras de la carta que me envió: *“la función más básica de este Ministerio de Trabajo que tengo la honra de presidir: garantizar el trabajo decente y las condiciones dignas para las personas trabajadoras, en esta crisis y fuera de ella.”* ¿Ahí estamos incluidos los trabajadores del SEPE?

Un saludo.

Fdo.: M<sup>a</sup> [REDACTED]

**Cuidemos el medio ambiente. Antes de imprimir este mensaje, pregúntate si es necesario.**

Anexos: