

# La pesadilla de hacer un trámite administrativo

**Burocracia Teléfonos colapsados, citas a cuentagotas y laberínticas gestiones 'on line'. Los ciudadanos se enfrentan a un muro cuando necesitan relacionarse con la Administración, que no ha sabido adaptarse a la 'nueva normalidad'**

NURIA TRIGUERO



En esta 'nueva normalidad' que nada tiene de normal, a los vigilantes de seguridad que custodian la entrada de las oficinas del SAE, la Seguridad Social, Hacienda, Tráfico, el Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE) y otros organismos públicos les ha tocado desempeñar una ingrata labor que no entra en su sueldo. Ellos son quienes dan la cara frente al ciudadano, le impiden la entrada a la oficina si no tiene una cita, soportan su enfado, le orientan sobre los pasos a seguir para realizar una u otra gestión e incluso facilitan formularios y los recogen una vez cumplimentados. Resulta irónico que estos trabajadores subcontratados, con condiciones laborales que en muchas ocasiones no son las ideales, se hayan convertido en la faz de la Administración.

Quien haya tenido que relacionarse con el Estado (en cualquiera de sus facetas) desde que se desató la pandemia lo sabrá: realizar trámites burocráticos se ha vuelto muy complicado; una odisea en algunos casos. Las líneas telefónicas están colapsadas o desatendidas. La atención presencial, en los casos en que se ha reanudado, se restringe a usuarios con cita previa, que se da con cuentagotas. El ciudadano ya no puede acercarse al mostrador de información para pedir ayuda; de hecho, no puede siquiera entrar en la oficina. «Hágalo por Internet» es el nue-

vo mantra. Pero la puerta telemática tampoco suele ser fácil de franquear: en muchos casos tiene doble y triple llave. Certificado digital, DNI electrónico, Cl@ve... son requisitos habituales para hacer trámites por Internet, necesarios para garantizar la seguridad y privacidad, pero que representan un obstáculo difícil de superar para los internautas menos avezados.

Además, la pandemia ha pillado a más de una institución sin los deberes hechos en el terreno digital, por lo que la tramitación 'on line' tampoco es un camino de rosas. El presidente del Colegio de Graduados Sociales de Málaga, Juan Fernández, lo explica así: «Hemos querido tener de repente una sociedad completamente digital sin tener en cuenta la realidad de la mayoría de los ciudadanos, de muchas empresas y de la propia Administración».

El colapso administrativo está haciendo la vida más difícil a muchos ciudadanos, pero también a profesionales y a empresas. Diferentes colegios profesionales y asociaciones empresariales se quejan de que la Administración parece seguir en estado de alarma y de que los retrasos, errores y la falta de interlocución no les están ayudando precisamente a capear la crisis. «No se puede generalizar porque hay administraciones que se han gestionado de manera ejemplar. La cuestión es pre-

cisamente ésta: por qué unas sí y otras no. Yo creo que está relacionado con la buena gobernanza, ese concepto tan abstracto que implica tener unas pautas, una coherencia y una coordinación», afirma el presidente de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA), Javier González de Lara, que no se explica por qué no ha habido «una incorporación no gradual, sino absoluta del personal público al trabajo presencial».

## El SEPE y los ERTE

El ejemplo más sangrante de institución pública colapsada por efecto de la pandemia es el del Servicio de Empleo Público Estatal (SEPE), que con una plantilla de algo más de 8.000 personas para todo el país (310 para Málaga) se ha enfrentado a casi cuatro millones de solicitudes de prestación por desempleo aparejadas a los ERTE. Entre marzo y mayo, con las oficinas cerradas y los funcionarios teletrabajando, este organismo tuvo que gestionar 130.000 nuevos expedientes en la provincia. El atasco fue inevitable. Llegó el mes de mayo y muchos trabajadores que llevaban sin trabajar desde marzo aún no habían cobrado su prestación.

En junio el problema pareció arreglarse: el Gobierno llegó a un acuerdo con todas las entidades bancarias para que anticiparan las prestaciones que se fueran reconociendo. Además,

se reforzó la plantilla del SEPE en Málaga con 30 trabajadores. Pero cuando llegó el verano se hizo evidente que sólo había sido un parche. Empezaron a irse los funcionarios de vacaciones y, además, los que quedaban dejaron de hacer horas extra, cansados de suplir con su sobre-esfuerzo el déficit de plantilla.

A la tardanza en el reconocimiento de prestaciones se fue sumando una larga lista de errores. Uno de los más frecuentes es el de los cobros indebidos. Las empresas empezaron a rescatar trabajadores de los ERTE y, pese a que lo comunicaban al SEPE, éstos se encontraban con que el Estado seguía pagándoles la prestación.

De nuevo, lo que agrava todos

**Entre marzo y mayo, el SEPE, con 310 empleados en Málaga, tuvo que gestionar 130.000 nuevos expedientes**

**Colegios profesionales y asociaciones empresariales se quejan de que la Administración parece seguir en estado de alarma**

estos problemas es la imposibilidad de contactar con el ente público. Las líneas telefónicas siguen saturadas o inoperativas y, pese a haberse retomado la atención presencial en oficinas desde julio, ésta sólo se brinda con cita previa y, al menos en el caso de Málaga, en la plataforma web para solicitarla nunca hay fechas disponibles. La desesperación por conseguir respuesta lleva cada mañana a decenas de ciudadanos a acudir a la sede del SEPE, pero no pueden pasar de la puerta. «Es inaceptable que el vigilante de seguridad sea quien esté recogiendo formularios con información de carácter privado que entregamos ciudadanos y profesionales», apunta el portavoz de los graduados sociales.

Esa misma escena que describe Juan Fernández se repite cotidianamente a las puertas del Instituto Nacional de la Seguridad Social y la Tesorería General. Ambos tienen la atención presencial muy restringida y, de puertas adentro, están colapsados de trabajo. El récord lo ostenta el departamento encargado de gestionar el Ingreso Mínimo Vital: según datos aportados por CSIF (ya que el Gobierno no da información provincializada) hasta el 25 de agosto el INSS llevaba registradas 41.507 solicitudes de este nuevo subsidio en Málaga, de las cuales se han resuelto 4.050: ni el 10% del total. Además, nueve de cada diez



◀ **SEPE.** Los vigilantes de seguridad escuchan a los usuarios. MIGUE FERNÁNDEZ.

▲ **Centro de salud.** Largas esperas para ver al médico o tramitar citas. SUR

▼ **Tráfico.** Ciudadanos esperan para solicitar información. SALVADOR SALAS



de estas resoluciones han sido denegatorias, por lo que el número de familias que han visto reconocido su derecho al IMV en la provincia se reduce a 224. Para CSIF, este fiasco se explica por la falta de personal. La gestión del IMV se adjudicó al departamento que lleva las prestaciones por hijo a cargo, que son seis personas en Málaga. A ellas se suman 20 funcionarios de otros departamentos que, de forma voluntaria, cuando acaban su jornada hacen horas extra tramitando expedientes.

Sin salir del ámbito laboral, pero mirando ahora a la administración autonómica, es llamativo el ejemplo del Centro de Mediación, Arbitraje y Conciliación (CMAC) de Málaga. Si a un trabajador le despiden y quiere recurrirlo judicialmente, debe antes acudir a un acto de mediación con la empresa que se celebra en este organismo. El problema es que hay 20 días de plazo desde el despido para presentar la demanda judicial y el colapso del CMAC impide cumplir ese plazo. «No están dando citas desde el confinamiento, pero igualmente tenemos que presentar las demandas. Como el registro presencial del CMAC sigue cerrado y no tiene registro electrónico, tenemos que acudir al registro electrónico general, con el retraso que eso conlleva», se queja Daniel Pérez, abogado laboralista.

Para realizar cualquier trámi-

te en la Jefatura de Tráfico también hay que armarse de paciencia: encontrar una cita disponible para atención presencial es casi un milagro. Lo mismo ocurre en las comisarías de la Policía Nacional con las citas para los trámites relacionados con el Número de Identificación de Extranjero (NIE). En Hacienda no puede hablarse de colapso, pero los asesores fiscales se quejan de que ya no sea posible acudir a hacer consultas de forma presencial como antes.

Las organizaciones empresariales creen que no se puede obviar el hecho de que parte del personal de las administraciones públicas sigue teletrabajando. «Nos preguntamos por qué un profesor si tiene que arriesgar su salud volviendo a dar clase y un funcionario no puede estar detrás de una ventanilla. Hay que regular mejor el retorno a la actividad presencial», reflexiona González de Lara, que también quiere reconocer las «excepciones»: «La Consejería de Empleo de la Junta ha sido un ejemplo de eficacia a la hora de gestionar toda la avalancha de ERTE», asegura. La titular de este departamento, Rocío Blanco, señalaba esta semana que una de las claves de su estrategia para «mejorar la eficiencia y la transparencia» es la apuesta por la automatización de procesos. «Vamos a seguir por esta vía después de la buena experiencia con las ayudas a autó-

## SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL

### Retrasos de meses para cobrar los ERTE, errores y líneas colapsadas

El colapso del SEPE, que con una plantilla de 310 empleados en Málaga se tuvo que enfrentar a una avalancha de trabajo inédita, con 130.000 expedientes sólo entre abril y mayo, ha pro-

vocado y sigue provocando retrasos y errores en el pago de las prestaciones. La desesperación de los afectados se agrava por la imposibilidad de comunicarse con este organismo.

#### ► Trámites más comunes.

Gestión y pago de prestaciones por desempleo, lo que incluye a los afectados por ERTE. También gestiona diferentes tipos de subsidios y cursos de formación.

## SEGURIDAD SOCIAL

### Al volumen de trabajo de siempre se suma el Ingreso Mínimo Vital

El INSS tiene unos 300 empleados en Málaga y la Tesorería General, otros tantos. La pandemia ha provocado que muchos ciudadanos tengan que hacer gestiones no habituales, como

dar de baja a empleadas de hogar. A eso se suma la gestión del Ingreso Mínimo Vital, que está completamente atascada. La atención al público en sus oficinas sigue muy restringida.

#### ► Trámites más comunes.

Consultas y gestiones relacionadas con pensiones, incapacidades, contrataciones, autónomos, maternidad y paternidad e Ingreso Mínimo Vital, entre otras.

## CENTROS DE SALUD

### Demoras de 14 días para ser atendido por el médico de cabecera

Demoras de hasta 14 días para ser atendido (por teléfono) por un médico de familia, colas en la calle para acceder a las consultas no memorables, líneas telefónicas colapsadas, imposibi-

lidad de lograr cita a través de la aplicación móvil... El caso de los centros de salud es, sin duda, el más alarmante dentro del atasco generalizado del sector público.

#### ► Trámites más comunes.

Gestión de citas con médicos de cabecera, pediatras y enfermería; vacunas; tramitación de bajas médicas, seguimiento y rastreo de contagios del Covid-19.

## TRÁFICO

### Conseguir una cita para atención presencial es una odisea

Quienes tratan de conseguir una cita para una gestión presencial en la Jefatura de Tráfico de Málaga se encuentran a diario con el siguiente mensaje: «El horario de atención al cliente

está completo para los próximos días. Inténtelo más tarde». La falta de personal, la restricción de aforo y la acumulación de trámites durante la pandemia explican este colapso.

► **Trámites más comunes.** Altas, bajas y cambios de titularidad de vehículos, pagos y gestiones relacionadas con sanciones, carnés y permisos de conducir.

nomos, cuyas solicitudes se tramitaron de forma robotizada, consiguiendo llegar a más de 60.000 beneficiarios en tres meses», afirmó.

«Durante el confinamiento era evidente que no se podían hacer trámites de forma presencial y por eso se suspendieron los plazos. El problema es que cuando acaba el estado de alarma, la Administración no termina de abrir, sigue en un estado de pseudoconfinamiento. Entre las vacaciones y el teletrabajo falta mucho personal en las ventanillas de atención al público», opina el presidente del

Colegio de Gestores Administrativos de Málaga, Daniel Quijada, que cree además que la Administración «no estaba preparada» para funcionar de manera remota.

La Mesa de la Construcción, integrada por la Asociación de Constructores y Promotores (ACP) y varios colegios profesionales relacionados con este sector, tacha de «caótica» la gestión del teletrabajo en la Administración. «Es prácticamente imposible realizar trámite alguno, lo que resta posibilidades a la actividad y a la inversión», afirma la gerente de la ACP, Violeta

## LAS REACCIONES

**Javier González de Lara**  
Presidente de la CEA

«No se comprende que no se haya completado ya la vuelta al trabajo presencial en muchas áreas de la Administración»

**Juan Carlos Pedrosa**  
Secretario gral. CSIF Málaga

«El problema de raíz es que la plantilla es escasa y está muy envejecida: en unos años se jubilará la mitad de los funcionarios»

**Juan Jiménez**  
Pte. Colegio Graduados Sociales

«Es inaceptable que sea el vigilante de seguridad del SEPE o de la Seguridad Social el que esté dando la cara ante el ciudadano»

**Fernando Cubillos**  
Secretario gral. CC OO Málaga

«La causa de este colapso es la falta de recursos humanos y planificación»

**Rocío Blanco**  
Consejera de Empleo de la Junta

«Apostamos por extender la gestión automatizada de subvenciones tras la buena experiencia con las ayudas a autónomos»

**Violeta Aragón**  
Gerente de la ACP

«La gestión del teletrabajo en la Administración Pública ha sido caótica»

Aragón, que pone como ejemplos las áreas o gerencias de urbanismo de los ayuntamientos, donde no se ha podido contactar telefónicamente con los funcionarios que están teletrabajando. «La tramitación telemática no está implantada al 100%, por lo que hay que hacer uso de registros generales del Estado, que tardan en llegar al destinatario incluso semanas», explica.

El secretario general de CC OO Málaga, Fernando Cubillos, niega que sea el teletrabajo el que deje las ventanillas vacías y señala «la falta de recursos humanos y de planificación». Para su homólogo en CSIF, Juan Carlos Pedrosa, los ciudadanos están sufriendo las consecuencias de «años y años sin cubrir vacantes» en la Administración. Y alerta de que la situación se agravará, pues de aquí a pocos años se jubilará la mitad de los funcionarios del Estado.