

## SITUACIÓN EN LOS CAISS LA DIRECCION GENERAL FRACASA

La actual organización impuesta por la Dirección General del INSS es deficiente.

Una vez pasada la pandemia, no está consiguiendo que se remonte la buena gestión que prestaba el INSS.

Desde UGT reclamamos volver a atender adecuadamente a las personas sin tiempos limitados, durante el tiempo necesario que precise cada ciudadano, sin imponer citas previas, con el número de trabajadores que se precisa para un buen servicio, con aplicaciones informáticas seguras, fiables, sin fallos y con tiempo para que los trabajadores puedan actualizarse en las cambiantes normas y procedimientos, y no como se está haciendo, forzando horarios, sobrecargando plantillas desordenadas, en la situación que describimos:

### SITUACIÓN ACTUAL EN LOS CAISS:

- **Imposición de la atención al ciudadano en el CAISS en 10 minutos como máximo y excepcionalmente en 15 minutos.**

**Las personas no son máquinas y necesitan ser consideradas en la Seguridad Social de forma digna, atendiendo a sus circunstancias personales, sin importar el tiempo que precisen.**

Con la actual organización de la cita previa y sus criterios impuestos por la Dirección General del INSS (10 minutos por atención para trámites de otras prestaciones y citas telefónicas, y 15 minutos para trámites de pensiones e ingreso mínimo vital) se hace imposible atender a los usuarios de la Seguridad Social de una forma digna. Hay que poder escuchar al ciudadano para, escuchándolo, comprender su caso particular e informarlo adecuadamente. En este sentido, hay que tener en cuenta que pocos de los trámites que se realizan en CAISS se pueden gestionar en el tiempo asignado.

Hay personas que acuden a informarse sobre una posible pensión/prestación y, una vez informados deciden solicitarla. Con el tiempo limitado, no es posible hacerlo en el momento, por lo que hay que indicarles que pidan otra cita, lo que conlleva lógicos enfados por parte del administrado.

Pero, además, hay que atender obligatoriamente a todas aquellas personas que acudan sin cita en los casos en que exista brecha digital, trámites urgentes, para validar el certificado digital, alta en Cl@ve Permanente y a quienes acuden a los controles periódicos de pensionistas.

POR · PARA · CON · DE · DESDE · ENTRE

**TODOS**

RECLAMAMOS

# RECLAMACIÓN

- **Ajuste de la parrilla de citas a todos los funcionarios de plantilla del CAISS.**

**Los funcionarios no son máquinas y pueden ponerse enfermos o tener contratiempos. Si no hay previstos funcionarios sin asignación de citas, el colapso de la oficina está asegurado.**

La actual organización asigna citas a toda la plantilla del CAISS con lo que cualquier eventualidad con el personal, en forma de indisposiciones, bajas médicas, permisos (de varios orígenes), etc... que se producen una vez que sus puestos ya tienen asignadas citas, provocan el colapso de las oficinas, ya que las citas del puesto faltante quedan sin atender y, por tanto, el resto de los funcionarios las asumen provocando el colapso de la oficina.

- **Aplicaciones informáticas muy dispares y que fallan con gran frecuencia.**

**El fallo frecuente de las aplicaciones informáticas complica mucho el día a día de los CAISS, no se puede atender adecuadamente sin herramientas funcionales.**

La mayor parte de los casos atendidos en los CAISS, tanto presenciales como telemáticos, implican tareas de mecanización y consulta en programas tan dispares como INCA, ALFA, INFOTUSS, etc, con una informática deficiente (por los continuos cortes de programas como por ejemplo el INFOTUSS, los continuos colapso de programas, sobre todo los referentes a escaneos, los forzados inicios de sesión de programas que se caducan continuamente), la digitalización/asociación en SARTIDO de las solicitudes, la comprobación y verificación de documentos. Sólo teniendo en cuenta estas tareas se deduce que 10 minutos no son suficientes para la tramitación de una prestación, pero además en las citas presenciales.

- **Falta de formación y tiempo para actualizaciones normativas, de procedimientos y de programas.**

**La normativa y los procedimientos no son infusos y se instalan automáticamente en la mente sin más.**

**En los CAISS trabajan personas que atienden a personas, UGT elevará esta reclamación a los gestores del nuevo Gobierno exigiendo una Dirección del INSS que recupere la calidad del servicio, el respeto a la ciudadanía como personas titulares del derecho a ese servicio y unas condiciones de trabajo que nos permitan hacerlo con dignidad, porque de otro modo, tendremos que considerar medidas de presión, ya que la situación no es tolerable durante más tiempo.**

**SEGUIREMOS INFORMANDO**

Madrid a 10 de noviembre de 2023

POR · PARA · CON · DE · DESDE · ENTRE

**TODOS**