



Intervención en el seminario “Retos y desafíos de los sistemas de Seguridad Social ante la situación derivada del COVID-19 en los países iberoamericanos”

En primer lugar quiero trasladar mi **agradecimiento** a la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social por su invitación a participar en este seminario en el que se tratará un tema tan global y de tanta importancia para prácticamente el mundo entero como es la crisis sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19. Compartir la experiencia de cada país en el manejo de un reto de tal magnitud puede resultar de gran utilidad para, entre todos, detectar las mejores fórmulas para afrontar una situación tan imprevista como la que estamos viviendo pues, hasta el momento, no existen antecedentes en la historia reciente a los que podamos acudir para replicar mecanismos de lucha contra esta pandemia.

En lo que a España se refiere, en el mes de febrero las autoridades sanitarias españolas comenzaron a alertar del aumento del número de contagios en nuestro país causados por el coronavirus COVID-19, cuyo origen como saben tuvo lugar en China unos meses antes de su propagación. La entidad se encontró en ese momento, al igual que el resto de organizaciones, públicas y privadas, de este y otros países, ante una situación desconocida, sobrevenida y de gran complejidad.

El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), consciente de la relevancia que siempre, pero más en estos momentos, tiene su cometido para la seguridad económica y social de los ciudadanos, se puso **inmediatamente en marcha** ante la rápida evolución de los acontecimientos. La entidad tuvo presente en todo momento el papel fundamental que de cara a los ciudadanos desempeñaba en esta difícil situación, por lo que garantizar la continuación del servicio se convirtió en el objetivo fundamental a cumplir, con la dificultad de alcanzarlo priorizando siempre la seguridad y salud de los empleados y atendiendo a los protocolos sanitarios. Así, comenzó a centrar todos sus esfuerzos en la gestión de esta crisis en varios ámbitos: cambios normativos, adaptaciones organizativas, desarrollos técnicos de soporte, cambios en el modelo de gestión interna, coordinación con otras entidades...

Con fecha 14 de marzo se decretó en este país el **estado de alarma** para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que impuso restricciones a



la movilidad de los ciudadanos, entre otras medidas. En ese momento, el INSS ya estaba preparado para afrontar la situación con ciertas garantías de solvencia.

Expondré brevemente las actuaciones realizadas en cada campo de los mencionados:

Por un lado, se empezaron a adoptar **medidas en materia de seguridad social**, que entraron con gran celeridad en funcionamiento, para apoyar de manera inmediata a quienes se veían afectados de manera más directa por la pandemia. El coronavirus COVID-19 ha afectado a los trabajadores en dos planos: desde el punto de vista sanitario en los casos en que han sufrido el contagio y desde la perspectiva laboral en los casos en que esta situación ha incidido en su relación laboral. Por mencionar algunas de las medidas adoptadas en el ámbito de la cobertura prestacional:

- A) Consideración como situación asimilada a **accidente de trabajo** de los períodos de aislamiento o contagio de las personas trabajadoras como consecuencia del virus COVID-19 (salvo que se demuestre la relación directa con el trabajo), lo que supone un plus de protección respecto de la consideración de dicha situación como enfermedad común.
- B) Extensión de la protección por incapacidad temporal derivada de accidente de trabajo a los trabajadores que no puedan desplazarse a su lugar de trabajo por causa de acuerdo de **confinamiento de la población** donde tenga su domicilio.
- C) Garantía del cobro de las prestaciones de **incapacidad** temporal e incapacidad permanente durante el tiempo de vigencia del estado de alarma.
- D) Establecimiento de pautas dirigidas a no perjudicar al colectivo de sanitarios, policías, bomberos... en su derecho a la prestación de **maternidad o paternidad** durante la vigencia del estado de alarma, por no poder disfrutar de esos periodos de descanso en estos momentos.
- E) Establecimiento del derecho de los **sanitarios jubilados** que se reincorporen al servicio activo con motivo de la situación de crisis sanitaria a seguir percibiendo el importe de su pensión de jubilación.
- F) **Compatibilidad del subsidio por cuidado de menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave con la prestación por desempleo** durante la permanencia del estado de alarma.
- G) Garantía de cobertura de **asistencia sanitaria en el extranjero** para los ciudadanos españoles o extranjeros asegurados y residentes en España, en estancia temporal en el extranjero, que se encuentren bloqueados sin poder regresar a España por las limitaciones o dificultades de movilidad existentes.



- H) Garantía para las pensiones de los residentes en Iberoamérica que la cobran por **cheque** en dólares, al trasladar el banco HSBC las dificultades existentes para la entrega de los cheques. En aquellos países en los que no funciona el servicio de correos o mensajería o existen restricciones de movilidad, se retuvo la mensualidad de marzo por la imposibilidad de hacerles llegar los cheques, ofreciendo como alternativa la posibilidad de cambiar la forma de pago por transferencia a una cuenta bancaria en su país de residencia o en España.
- I) Una de las cuestiones que me trasladaron que suscitaba interés es la de cómo se está teniendo en cuenta a las **mujeres trabajadoras** en este contexto. Al respecto he de aclarar que partiendo de que las mujeres no cuentan con un tratamiento diferenciado en el mercado laboral, sí es cierto que algunas de las actividades más castigadas por la crisis son desempeñadas por mujeres. Me refiero al caso de las **empleadas del hogar**, para cuya protección se ha creado un subsidio extraordinario por falta de actividad para las personas que hayan dejado de prestar sus servicios con carácter temporal para reducir el riesgo de contagio, o se haya extinguido su contrato de trabajo. La cuantía del subsidio es del 70 por ciento de la base reguladora.
- J) En la actualidad se está trabajando intensamente en poner en marcha cuanto antes lo que se ha venido a denominar el “**Ingreso Mínimo Vital**”, entendido como una ayuda económica que cubra la renta mínima que se entiende necesaria para poder vivir, protegiendo de esta manera al colectivo más vulnerable.
- K) Otras **medidas de protección no gestionadas por el INSS** pero que es necesario mencionar para entender la cobertura global que el sistema español ofrece en estas circunstancias son:
- ERTes para asalariados.
 - Pago de desempleo por 1.400 millones de euros
 - Prestación por cese de actividad, equivalente al desempleo, para autónomos afectados por el decreto de alarma que sufren una caída en la facturación.
 - Permiso retribuido recuperable para cubrir el periodo de confinamiento obligatorio.
 - Compatibilidad de la actividad de los trabajadores del campo con la percepción de prestaciones.
 - Moratorias/ aplazamientos



Durante este tiempo se han sucedido también una serie de **medidas que de alguna manera han tenido implicaciones para la entidad**, en el sentido de requerir la actuación de la misma mediante desarrollos informáticos o impartición de instrucciones a las direcciones provinciales:

- A) **Suspensión de los plazos** para la tramitación de los procedimientos en todo el sector público y **suspensión por el servicio de Correos** de la práctica de notificaciones.
- B) En materia de **contratación** se dictaron normas con novedades que afectan a los contratos vigentes en el INSS.
- C) Durante este periodo se ha producido una serie de **llamamientos** a determinados colectivos como médicos o policías para, en la medida de lo posible, permitir su vuelta a la actividad productiva que, en el caso de las personas trabajadoras en situación de **incapacidad temporal** en prórroga, permitieran su inmediata incorporación a través de altas voluntarias de dichos procesos de IT.
- D) Se establecieron normativamente **medidas de simplificación para la tramitación de los procedimientos**, que facilitan a los ciudadanos la acreditación de los requisitos para el acceso a las prestaciones, sin perjuicio de un control posterior por la entidad.

Por otro lado, la necesidad de **garantizar que los ciudadanos seguirían siendo atendidos** por el INSS en esta situación dio lugar a la adopción de sucesivas medidas que, secuencialmente, se iban adaptando a la información que se iba transmitiendo por parte de las autoridades sanitarias:

- A) Mantenimiento del servicio de **atención telefónica** en la medida de lo posible, teniendo en cuenta que el incremento de las llamadas en esta situación ha sido notable, ante la supresión de la atención presencial. El total de llamadas recibidas desde el 16 de marzo al 8 de abril asciende a 475.000.
- B) Creación de un nuevo apartado en la Sede con respuesta a **preguntas frecuentes** relacionadas con el COVID-19 en el ámbito de las prestaciones de la Seguridad Social.
- C) Creación de un **servicio en la sede electrónica** en el que, **sin identificación** electrónica, los ciudadanos pueden enviar documentación o formular escritos a las Direcciones Provinciales, para facilitar al máximo la comunicación con el INSS.



Además, todo lo anterior debía conjugarse con la **garantía de la seguridad de los empleados**, que ha sido una prioridad durante todo el proceso, motivo por el cual se han ido llevando a cabo las siguientes actuaciones con las que se perseguía garantizar que se cumplen los protocolos sanitarios y a su vez poder seguir prestando el servicio:

- A) **Comunicación del procedimiento de actuación para la prevención** de la exposición al nuevo coronavirus y adopción de **medidas de seguridad** en los centros y de limpieza reforzada.
- B) **Conciliación de la vida familiar** ante el cierre de centros educativos o de mayores, facilitando la solicitud de flexibilización horaria o la permanencia en el domicilio en los supuestos establecidos.
- C) Establecimiento inicialmente de un **sistema rotativo de turnos** semanales, previos a la suspensión de la actividad presencial.

Una vez establecida la suspensión de la actividad presencial, y gracias a las actuaciones previas llevadas a cabo ante la amenaza de tal posibilidad, a principios de marzo se comenzó a trabajar en el **establecimiento de un sistema de teletrabajo**, totalmente inédito en la organización, y que debía ponerse en marcha en tiempo record y sin experiencia previa. A tal fin se elaboró un protocolo de contingencia para garantizar la ejecución de las tareas críticas, con el fin de garantizar la continuidad de los procesos esenciales que no pueden paralizarse para el mantenimiento del servicio que la entidad presta a los ciudadanos, definiendo dichas tareas, la relación de personas que las desempeñan. Hablamos en todo caso de tareas críticas que tengan efectos económicos importantes, entre las que se encuentran el reconocimiento de prestaciones que garanticen la no interrupción de rentas, la atención al ciudadano, el abono de la nómina de personal y nóminas de pagos sucesivos de prestaciones, y pagos a proveedores en una situación especialmente delicada para las empresas.

Para ello se dotó a la totalidad de la plantilla de **acceso al correo electrónico** corporativo desde dispositivos particulares, se distribuyeron **portátiles y escritorios virtuales** (un total de 2.138), si bien dado que los medios desplegados daban cobertura a menos del 20% de la plantilla, se autorizaron los trabajos presenciales de manera puntual, para tareas críticas y por el tiempo estrictamente necesario. Los escritorios virtuales requerían un ordenador para su instalación, por lo que los empleados pusieron a disposición de la entidad sus dispositivos particulares, en un gesto de absoluta colaboración y conciencia de la situación.



Asimismo, la merma de la plantilla operativa ocasionada por las limitaciones de medios de teletrabajo obligó a realizar **adaptaciones que simplificaran los procesos**, con el fin de garantizar la correcta consecución de los más importantes.

En estas circunstancias tan adversas, la **respuesta de la entidad** fue la siguiente: fue capaz de resolver durante el mes de marzo un total de 10.000 pensiones de incapacidad permanente, 19.200 pensiones de jubilación, 11.600 viudedades y orfandades, y 31.500 maternidades/paternidades. En cuanto a los procesos de incapacidad temporal relacionados con el coronavirus (por contagio o por aislamiento preventivo), estos ascienden a 368.048.

Y además se han seguido atendiendo a los beneficiarios de prestaciones: más de 9,6 millones de pensiones por importe de 9.600 millones de euros, subsidios por más de 200 millones de eur, y Prestación Familiar por hijo a cargo con 95 millones de euros

Por tanto, a modo de **conclusión**, puede decirse que la Seguridad Social española ha estado a la altura de lo que los ciudadanos esperan de ella como un medio de garantía de su seguridad en circunstancias difíciles, garantizando la no interrupción de rentas y cubriendo las nuevas situaciones de necesidad provocadas por la pandemia, en todo caso con la agilidad que la urgencia de protección requiere.

La reflexión que como consecuencia de esta crisis deben hacer los estados es la de si resulta necesaria una **reforma de los sistemas de seguridad social que contemplen la posibilidad de futuras pandemias**. A este respecto, desde mi punto de vista el sistema español de Seguridad Social viene a cubrir de una manera global las situaciones de necesidad que a lo largo de la vida los ciudadanos pueden atravesar, cualquiera que sea su causa, y cuenta con los mecanismos necesarios para que en situaciones imprevistas pueda desplegar con agilidad las medidas de protección ad hoc que las circunstancias requieran. Por tanto, desde mi punto de vista la mejor forma de combatir posibles futuros escenarios como el que actualmente vivimos es la de dotar de herramientas al sistema (recursos económicos, medios personales, infraestructura informática...) que permitan detectar con celeridad las situaciones de necesidad y actuar con rapidez para cubrirlas, así como dotar al sistema de un plan de recuperación para, una vez superada la crisis, reforzar el sistema para que la protección en años sucesivas no se vea comprometida.

Madrid, a 12 de abril de 2.020