



CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS OFICIALES
DE GRADUADOS SOCIALES DE ESPAÑA
6 DE FEBRERO DE 2023
REGISTRO DE
SALIDA NÚM. 86/23

Consejo General
de
Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España
PRESIDENTE

En Madrid, a 6 de febrero de 2023

Sra. Dña. María Carmen Armesto González-Rosón
Directora General del Instituto Nacional de la Seguridad Social

Querida Carmela:

Ante todo, quiero agradecerle tu pronta respuesta a mi escrito de fecha 17 de enero de 2023, a través del cual te hacía llegar la inquietud que desde el colectivo de Graduados Sociales que tengo el honor de representar, me están comunicando en relación con el nuevo servicio para la solicitud de jubilación por representante.

Comprendo a la perfección lo que me trasladas, en el sentido de que por parte del INSS es importante destacar que el objetivo del material divulgativo diseñado es acercar a la sociedad las diversas funcionalidades de una plataforma que cuenta con un elevado número de ventajas, como el de poder realizar sus propias simulaciones, calculando cuál es el mejor momento para su jubilación y solicitar la correspondiente pensión.

No obstante, los compañeros y compañeras me siguen insistiendo que la nueva información que sobre este aspecto nos habéis comunicado, no la encuentran positiva para el desarrollo de nuestro trabajo y consideran que era mucho más fácil y ágil el anterior sistema TESOL, por este motivo, como profesionales que día a día nos relacionamos con el INSS deseo exponerte la sensación de malestar que se está produciendo dentro del colectivo de Graduados Sociales respecto del nuevo sistema de tramitación a través de representante para la prestación de jubilación.

En aras a la buena relación existente y en nuestro afán de colaboración con la Administración quiero transmitirte nuestra sensación de que ha desaparecido la opción para la tramitación que con el anexo del documento de representación existía y que ahora, se obliga a la comunicación vía SMS con la consiguiente confirmación posterior por parte del interesado y futuro pensionista, sin atender por la Administración nuestra condición de profesionales colegiados para realizar esta y otras gestiones que llevábamos a cabo en nuestros despachos.

Como dato de interés deseo llamar tu atención de que el 90% de los ciudadanos de edad avanzada no disponen de teléfono con las prestaciones necesarias para poder gestionar este tipo de trámites, por lo que obliga al profesional a realizar otro trámite más que no es ni ágil ni sencillo a través del certificado digital del cliente (insistiendo que debería ser suficiente en



*Consejo General
de
Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España*

PRESIDENTE

nuestro caso con el certificado profesional de COLEGIADOS) y por tanto, terminar presentando la prestación a través del propio certificado digital del cliente, perdiendo visibilidad profesional ante la Administración. En conclusión, el nuevo sistema no llega a ser, a nuestro entender, ni cómodo ni operativo, además de que no permite el seguimiento del expediente y no consta el profesional que está gestionado esta prestación que al final, es un valor añadido para la Administración si en un momento dado se requiere de información complementaria.

Por otro lado, me atrevo a exponerte un caso el cual sirve de ejemplo de lo que se está produciendo en muchos lugares de España y que estoy seguro servirá, para que desde la Administración valoréis la mejor solución, no solo para el ciudadano que se ve afectado sino también para el profesional que se siente frustrado ante la imposibilidad de dar al cliente una solución al problema expuesto y encontrarse una barrera totalmente infranqueable a la hora de coger cita en el INSS para que le puedan resolver la situación en la que se encuentra el cliente.

Pues bien, el pasado mes enero una clienta de una compañera necesitó acudir al INSS con urgencia para una atención presencial o telefónica sobre un expediente, la indicaron que como Asesoría se tenía que comunicar a través de la sede electrónica y la ciudadana con cita previa. La compañera insistió de que la gestión requería atención presencial y que la ciudadana estaba intentando conseguir cita presencial sin éxito desde hacía varios días debido a que el expediente era bastante complejo, además de la urgencia al tenerlo que resolver en menos de 10 días. El funcionario le reiteró que la ciudadana-clienta de 67 años, intentara conectarse a las 7.45 horas de la mañana y probar a conseguir cita ya que a esa hora aproximadamente abrían las citas para el día siguiente. Pues bien, la compañera y las tres hijas de la clienta estuvieron dos días a partir de esa hora y no consiguieron ninguna cita. Cuatro personas paralizando su tiempo para conseguir sin éxito una cita. Como último recurso se desplazaron a la oficina nuevamente la profesional y la clienta explicando una vez más su situación, y en esta ocasión un funcionario amable de la oficina del INSS de Santa Ponsa finalmente les atendió, vio el expediente y les dijo que efectivamente era preciso la atención en ventanilla y que lamentaba la situación que habían vivido pero que tanto él como sus compañeros no podían ir en contra del sistema.

Con todo lo expuesto con anterioridad, querida Carmela, quiero llamar tu atención de que no es un caso aislado, sino que es una situación que estamos viviendo los profesionales que nos relacionamos con el INSS a diario y que con el sistema de citas nos sentimos desamparados al necesitar en ciertos momentos con urgencia que nos atiendan presencialmente para poder ofrecer un buen servicio a nuestros clientes que en la mayoría de las veces se encuentran en situación precaria.



*Consejo General
de
Colegios Oficiales de Graduados Sociales de España*

PRESIDENTE

Sé que eres la primera en querer mejorar el sistema y en darnos todas las facilidades que están en tu mano para que podamos realizar nuestro trabajo de la mejor manera posible, pero hay que analizar desde todos los prismas que no se está consiguiendo, sino todo lo contrario, por ello te ruego encarecidamente que desde tu atalaya puedas transmitir a quien corresponda los grandes problemas que se están produciendo para el profesional y para el ciudadano.

Vuelvo a ponerme a tu disposición para aclararte todo aquello que necesites saber, reiterándote que el colectivo de Graduados Sociales solo queremos ayudar al Gobierno de la Nación para conseguir el mejor Estado del Bienestar para los ciudadanos de nuestro país que es, al fin y al cabo, lo que todos pretendemos tanto los gobernantes como los profesionales.

A la espera de tus noticias que agradezco de antemano, recibe un cordial saludo.

Fdo: Ricardo Gabaldón Gabaldón



CORPORACIÓN DE
DERECHO PÚBLICO