La Consejera de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta formulada por la parlamentaria doña Maribel García Malo, adscrita al Grupo Parlamentario Navarra Suma, sobre si se ha incrementado el personal de atención de las Agencias de Empleo desde el inicio de la crisis sanitaria (10-20/PES-00310), tiene el honor de informarle lo siguiente:

El lunes 16 de marzo se publica en el BON la Orden Foral 48/2020, de 15 de marzo, del Consejero de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior por la que se adoptan medidas preventivas en los lugares de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos, como consecuencia de la evolución epidemiológica del coronavirus.

En aplicación de esta Orden Foral, el 16 de marzo el Servicio Navarro de Empleo- Nafar Lansare (en adelante SNE-NL) cerró al público todas las Agencias de Empleo, así como otros servicios con atención directa al ciudadano (CENIFER, Servicios Centrales del SNE-NL). Los trabajadores continuaron prestando servicios bajo la modalidad presencial o teletrabajo.

Durante el periodo de la crisis sanitaria, especialmente los primeros días, se produjo un aumento importante del número de llamadas, y para garantizar la atención se multiplicó por tres tanto las líneas telefónicas como las personas que atendían estas llamadas. Esta atención se prestaba por los trabajadores de las Agencias de Empleo y los trabajadores de Servicios Centrales. Durante la pandemia, con el mismo personal, se puso a disposición de la Dirección Provincial del Servicio Público de Empleo Estatal en Navarra y del Servicio de Trabajo de Gobierno de Navarra un equipo total de 10 trabajadores del SNE-NL para colaborar en la gestión de expedientes de regulación de empleo, remitir SMS para el reconocimiento de la prestación por desempleo, grabación de datos de perceptores de prestaciones por desempleo, etc.

Mediante la Orden Foral 59/2020, de 14 de mayo, se reguló la reincorporación gradual de las personas empleadas públicas al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos a los centros de trabajo de manera presencial, en el marco del Plan para la Transición hacia una nueva normalidad. Esta normativa exige proceder a la apertura al público de los centros de trabajo con cita previa y limitación de aforo.

El 22 de junio se produce la reapertura al público de las Agencias de Empleo, con las condiciones señaladas. Actualmente, la atención en las Agencias de Empleo se dispensa de la siguiente forma: la persona usuaria solicita cita por teléfono o por Internet. Esta cita se está dando, dependiendo de la Agencia de Empleo, para el mismo día o el día siguiente como muy tarde. Si una persona necesita un trámite con carácter urgente se le resuelve telefónicamente en el momento. El día y hora de la cita solicitada recibe una llamada telefónica del personal técnico para resolver la tramitación requerida. En el caso de que el servicio se deba prestar presencialmente se le ofrece un día y hora para acudir a la Agencia de Empleo y resolverlo.

Es cuanto tengo el honor de informar en cumplimiento del artículo 194 del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona, 17 de diciembre de 2020

La Consejera de Derechos Sociales: María Carmen Maeztu Villafranca