

## MESA DELEGADA APLICACIÓN ALMA

UGT fue convocada a reunión de la **Mesa Delegada General** para el día **8 de julio a las 10.30 horas** en la **Sala del Consejo, del Edificio A, de los Servicios Centrales**, con el siguiente orden del día:

- **Punto único: ALMA**

Toma la palabra el Director General haciendo un relato histórico previo a la entrada en vigor de la reforma Asistencial y la nueva herramienta, sobre las deficiencias que arrastra el SEPE desde 2014 (deficiencias en el sistema de gestión), el COVID (la falta de flexibilidad del sistema informático), 2021 (necesidad de reforma desde Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia). En 2022, nos cuenta, asistimos al diseño de la reforma del nuevo nivel asistencial y a la necesidad de un nuevo sistema tecnológico, de forma paralela (con dos contrataciones de SAP). Nos habla que en el diseño original del programa no hay problema, pero que las incidencias desde el 1 de noviembre están ligadas a la complejidad de las prestaciones por desempleo, y que SISPE (con 40 años), daba muchas incidencias.

Afirma que las incidencias del programa han llevado al ensayo-error, que se han ido subsanando y destaca la **ACTUACIÓN HEROICA DEL PERSONAL**, a pesar de estar en el peor momento de número de plantilla. Tras la entrada en vigor el 1 de marzo del Complemento de Apoyo al Empleo en Contributiva, desde abril se ha dado una mejor respuesta de las incidencias (a través de AGORA), con un seguimiento semanal con reuniones todos los lunes de un equipo de seguimiento y visita a oficinas para contrastar el funcionamiento desde la Subdirección de Prestaciones y la Subdirección de Tecnologías de la Información, así como reuniones on-line con Direcciones Provinciales. Esto con objeto de dar mayor seguridad a compañeras y compañeros en las consultas, mejorando con el objeto de un mayor automatismo para reducir el error humano, y se van a incorporar en futuro la automatización de las bajas, multiasignación de gestores, búsquedas....

Nos habla también que antes de fin de año o principio de 2026 se prevé la incorporación de los 220 A2 y 489 C2 de los procesos de estabilización y de nuevo ingreso de A2 también un número importante.

UGT comienza su intervención diciendo que **hace 9 meses que ALMA se implantó en el SEPE** y hoy sigue sin funcionar, haciendo que nuestro trabajo sea cada vez más difícil.

Hace también tiempo que las aplicaciones que usamos para nuestras funciones fallan y se colapsan periódicamente, incapacitándonos para realizarlas.

Va a hacer 8 meses que **UGT** nos reunimos con los responsables del SEPE. En esa reunión contamos lo que estaba ocurriendo en las oficinas tal y como nos lo transmitía la plantilla:

- el programa se quedaba colgado,
- no cruzaba datos,
- reconocía derechos de forma incorrecta,
- la terminología que usaba era errónea,
- que el programa no estaba acabado,
- que había operaciones básicas para nuestro trabajo que no podíamos hacer, y que parecía más una base de datos que un software específico para prestaciones.

Y, sobre todo, que **la gente que estaba trabajando en la red de oficinas había visto multiplicada su carga de trabajo y su estrés estaba por las nubes.**

En esa reunión el **Director General** dijo que el sistema funcionaba y nos dio números: tantas mil solicitudes, tantas mil nóminas, va a cobrar mucha gente, gran trabajo compañeros. Incidencias poquitas y ya están arregladas. La **Subdirectora General de TIC** dijo que la plataforma tecnológica SAP era la bomba y que la usaban todos los bancos, que era escalable porque estaba en la nube y que intentaban hacer un avance gradual en el proyecto. La **Subdirectora General de Prestaciones** dijo que ALMA refundía funcionalidades de SILD ¡mejoradas!, de SILCOIWEB, integraba consultas a interoperabilidad, se acabó salir y entrar de las aplicaciones. Y **dijeron también uno y otras que quedaba mucho por hacer, que había habido algún problema de comunicación, que la resistencia al cambio, que ALMA estaba en construcción, que estamos trabajando en ello, que todo va a salir bien.**

Pues bien, **han pasado 9 meses desde que ALMA salió a producción y sigue sin funcionar.** En el pasado ya asistimos a la implantación de otras aplicaciones en el organismo y sabemos que esto no es normal. (Jamás habíamos sufrido algo así). **Han pasado 9 meses desde que ALMA nos complica nuestro día a día.** Lo que antes se hacía en 5 minutos ahora lleva el triple... y cruza los dedos que no pague sólo un día en vez de tres meses porque te toca poner incidencia.

**Han pasado 9 meses en los que hemos soportado** la presión de tener que hacer nuestras funciones con una herramienta que nos lastra en vez de ayudarnos, que entorpece nuestro trabajo y nos roba la seguridad de poder hacerlo bien. Nos han sometido a unas condiciones que comprometen **nuestro bienestar y nuestra salud mental.**

**Han pasado 9 meses en los que ALMA se ha convertido en un agujero negro de los recursos y el esfuerzo del organismo.** Y mientras todo el personal empuja un carro sin ruedas, el resto de las aplicaciones fallan más que nunca y los expedientes se siguen acumulando.

# UGT



## Servicios Públicos Administración del Estado

# REFORMA SEPE

**Han pasado 9 meses.** Mientras antes **podíamos modificar y regularizar** las prestaciones según se necesitara, ahora hay que acudir al personal de Deloitte, una empresa privada, para que lo haga. **Hemos perdido el control de nuestro propio sistema.**

**Hace 9 meses** el **SEPE** funcionaba mejor y eso lo sabemos. Y **la culpa es de ALMA.**

Desde **UGT** **hemos hecho llegar** a través de la mesa delegada o a través de la Subdirección General de Recursos y Organización **las incidencias que estaba sufriendo la totalidad del personal, así como sus quejas.** La paciencia y la buena voluntad tienen un límite, **9 meses es más que suficiente para superarlo.**

Desde **UGT** hemos escuchado lo que la plantilla del SEPE opina y así pretendemos transmitirlo, ya que **como representantes de las trabajadoras y trabajadores del organismo es nuestra labor.**

**El personal dice que no quiere ALMA, que lo borren, que es un horror y que no funciona, que antes trabajábamos mejor.** El personal se pregunta cómo ha ocurrido esto, **que de quién es la culpa, que por qué funcionando todo tan mal no ha habido consecuencias ni se han buscado responsables.**

**UGT** quiere dejar claro que el programa ALMA es un desastre con caídas continuas, que el trabajador sufre inseguridad total, tensión, estrés laboral y conflictividad laboral.

**UGT** le indica al Director General que su relato histórico previo a la entrada en vigor de la reforma Asistencial y la nueva herramienta, no coincide con el que hizo en la Mesa General del 8 de noviembre de 2023, en la que decía que llevaban dos años trabajando en la modificación del nivel asistencial, un año en el nuevo programa, y aseguraba que se formaría a todo el personal con tiempo (pág. 5 de dicha acta). La realidad un año y 8 meses después de dicha fecha, y nueve meses después de la entrada en vigor de la normativa, es que los trabajadores se van formando como pueden tanto en la norma, como en el programa que se está haciendo en vivo y en directo.

Los importes que comenta va a pagar el SEPE, no son indicativo de que todo vaya bien, ya que seguramente buena parte este mal pagado..., (como sucedió en la pandemia) con la consiguiente nueva carga de trabajo para la plantilla, que será, como siempre, la que tendrá que corregir los errores del mal funcionamiento de los programas.

**UGT** está de acuerdo en que cada vez que hablamos de plantilla estamos en el peor momento, pero eso ya lo sabemos, lo vivimos día a día en cada uno de nuestros puestos de trabajo, al igual que vemos como tanto el personal que lleva años en el SEPE, como el de nuevo ingreso huye del organismo (sobre todo de las oficinas y/o atención al público) en cuanto ve la carga de trabajo y la imposibilidad de mejora en el mismo, y le pregunta que va a hacer SEPE para recuperar el número de efectivos que deberíamos tener.

POR · PARA · CON · DE · DESDE · ENTRE

# TODAS



### Ante este problema realizamos las siguientes peticiones:

- Que se resuelva el contrato con Deloitte y que sea el personal del SEPE de la SGTIC y de la S.G. Prestaciones quienes se encarguen de la gestión y mantenimiento de ALMA.
- Que se depuren responsabilidades por lo acontecido con Deloitte y el fiasco de ALMA.
- Que no se aumente el número de citas presenciales, que se baje y se iguale en todas las Direcciones Provinciales con un máximo de 20 citas por persona y día.
- Que se suspenda la evaluación de objetivos de productividad mientras que el programa ALMA no funcione y que toda la plantilla del sepe cobremos el tramo más alto de productividad.
- Preguntamos a la Administración de que forma se puede compensar a los empleados/as el sobreesfuerzo desmedido desde la implantación de alma debido a que fue un error anunciado desde hace 9 meses y no se ha hecho nada para rectificar el impacto perjudicial que ha tenido en su puesta en funcionamiento.
- Que se exija en Función Pública el incremento de plantilla que necesita imperiosamente el SEPE.

Ante el caso omiso del Director General de atender a nuestras peticiones se le pide que al menos las responda.

El Director General nos contesta que:

- Son conscientes del impacto de la reforma tan radical
- Función Pública, en materia de personal, no da muchas soluciones. Ya se pidieron 1000 puestos de personal interino sobre vacante y no nos lo asignaron.
- En cuanto a las Bolsas de C1 y A2, elevadas a los ministerios correspondientes, no se ha recibido nada, por lo que se piensa que NO las van a aprobar.
- Se ha propuesto por escrito recuperar la Escala de Gestión de Empleo (A2).
- La convivencia de SILD y ALMA se va mantener durante un tiempo.
- Una de las mejoras en el reconocimiento es que los procesos más largos se automaticen.
- Todo el mundo sigue haciendo de todo porque es lo que tenemos.

Propuestas del Director General:

- Enviar semanalmente a todo el personal la hoja de ruta sobre las actuaciones y mejoras que se vayan realizando.
- Incluir en el grupo de trabajo semanal de los lunes a una persona de cada organización sindical que sea de Oficina de Prestaciones.

POR · PARA · CON · DE · DESDE · ENTRE

# TODOS



Desde **UGT**:

- Pensamos que lo de la hoja de ruta para todo el personal está bien, pero no sabemos si entre tantos correos el personal va a tener tiempo para leerlo.
- La cita telefónica falta aún por negociar.
- Ya que ha sido una labor heroica del personal, pedimos una compensación y Productividad por objetivos igual para todas las provincias.
- Por último, preguntamos qué pasa con la AGENCIA.

El Director General nos responde:

- Que en materia de personal no hay feedback con Función Pública, que se ha pedido la recuperación de la Escala de Gestión de Empleo del SEPE.
- Que el tema de la productividad se estudiará pero que más productividad no vamos a tener.
- Que el tema de la AGENCIA está pendiente del Consejo de Estado.
- Que la cita telefónica hay que terminar de negociar y estudiarla, que hay oficinas piloto, y en Asturias se está realizando por cierre de oficinas.
- La oficina especial de apoyo de Ferrol sigue adelante.
- Se va a revisar el número de citas provinciales por persona y a hablar con la DP de Barcelona.

La reunión finaliza con el reconocimiento por la labor realizada por nuestra compañera **Françoise Calvo Tro** como Coordinadora y Portavoz de **UGT** en el SEPE, que se jubilará a la vuelta del verano, por parte del Director General y la parte social que componen esta Mesa Delegada.