



**María Antonia Oliva Verdú** / Presidenta del Colegio Oficial de Graduados Sociales de Alicante

## Graduados Sociales: evaluación del último lustro y expectativas de futuro



Desde estas líneas deseo felicitar a 'AQUÍ' por su aniversario, llevar cinco años de existencia es motivo de enhorabuena, sobre todo en los difíciles momentos que se han atravesado.

Durante estos últimos años la sociedad ha sufrido y está sufriendo una profunda transformación en el ámbito de la gestión, pasando paulatinamente (o no tan paulatinamente) de una gestión presencial y expediente en papel a atención presencial "la mínima posible", gestión telemática y expediente digital.

### Administración telemática

La profesión de Graduado Social se ha visto muy afectada por estos cambios, y hemos colaborado, y seguimos colaborando con la Administración, en la implantación de los mismos. Algunos años antes ya se empezó a desarrollar el Sistema Red

**«Las administraciones han olvidado que la ley les impone la obligación de asistir a los interesados en el uso de medios electrónicos»**

de la Tesorería General de la Seguridad Social, para gestionar afiliación y cotización a la Seguridad Social por medios telemáticos, y también se implantaron estos medios para las relaciones con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, comúnmente conocida como Hacienda.

Pero fue en 2016, a raíz de la publicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (B.O.E. 02/10/2015) cuya entrada en vigor se produjo el 02/10/2016, cuando se impulsó la administración telemática. En su Exposición de Motivos la Ley 39/2015 indicaba "El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación también ha venido afectando profundamente a la forma y al contenido de las relaciones de la Administración con los ciudadanos y las empresas (...) la tramitación electrónica no puede ser todavía una forma especial de gestión de los procedimientos sino que debe constituir la actuación habitual de las Administraciones"; también se dispuso la obligación de cada Administración Pública de contar con un registro electrónico de apoderamientos y se preveía el desarrollo de los sistemas de identificación y firma electrónica.

La disposición final séptima establecía que la entrada en vigor de las "pre-

visiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos a los dos años de la entrada en vigor de la Ley", es decir el 02/10/2018, entrada en vigor que se fue postergando primero al 02/10/2020 y posteriormente al 02/04/2021.

### Auxiliar a empresas y trabajadores

En enero de 2020 hasta los funcionarios de los departamentos de informática desconocían que en octubre de ese mismo año debían estar listos estos registros, archivos electrónicos, etc., pero la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2 y las restricciones de movilidad influyeron en gran manera en la puesta en marcha de la tramitación electrónica y demás previsiones en esta línea.

La única queja es que las administraciones han olvidado que el artículo 12 de la Ley 39/2015 les impone la obligación de asistir a los interesados en el uso de medios electrónicos, y somos profesionales como los Graduados Sociales quienes tenemos que auxiliar a empresas y trabajadores, pues de lo contrario muchos de ellos se encontrarían perdidos.

### Actividad esencial

Nuestra profesión fue declarada actividad esencial a fin de que no nos afectase el permiso retribuido recuperable y pudiéramos continuar nosotros y nuestros trabajadores al servicio de la sociedad. Gracias a ello los ciudadanos pudieron cobrar las prestaciones y ayudas que el Gobierno estableció.

Los Graduados Sociales, como profesionales, estamos obligados a relacionarnos a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, pero en muchas ocasiones esta previsión está siendo mal interpretada por algunos organismos de la Administración, pues entiendo que, aunque la relación deba ser telemática debe existir un canal de comunicación.

Esta es una reivindicación que los Graduados Sociales venimos haciendo sistemáticamente a determinados organismos, pues, sobre todo, desde que se inició la pandemia originada por la covid-19 (a mediados de marzo de 2020), nos hemos sentido solos, huérfanos, ya que no se podía contactar con la Administración por ninguna vía, ni personal (oficinas cerradas), ni telefónica (imposible que atiendan por teléfono, todavía en la actualidad), ni por correo electrónico (no se respondía a nuestras consultas efectuadas por esta vía).

Es más, si realizamos consultas a través de los buzones de las Sedes Electrónicas y sospechan que se trata de un profesional nos responden diciendo que

**«Nos hemos sentido solos ya que no se podía contactar con la Administración por ninguna vía»**

ese canal de comunicación no puede ser utilizado por profesionales, pero no existe otro canal alternativo de comunicación, ¿qué hacer entonces cuando nos surge una duda?

### Profesión reforzada

Desde marzo de 2020, nuestra profesión ha sufrido grandes cambios y en ese espacio de tiempo se ha demostrado el compañerismo entre todos los Graduados Sociales y la capacidad de adaptación de todos y cada uno de nosotros, lo que nos ha permitido hacer honor a nuestro lema "Justicia social", y considero que la profesión de Graduado Social ha salido reforzada.

Esos cambios van a continuar: mejorando la tramitación telemática de los expedientes, modificando sistemas de comunicación, acreditación y firma electrónica... Los avances en la sociedad digital en la que nos encontramos inmersos son muy rápidos, no se trata ya de una carrera de fondo, es una carrera de velocidad y no sé dónde nos llevará, pero tanto los profesionales como, por ejemplo, la Universidad debemos adaptarnos a ellos, unos en el trabajo del día a día y otros adaptando los contenidos de los planes de estudios para formar a los alumnos, teniendo en cuenta la utilización de las sedes y sistemas electrónicos que debemos de manejar en nuestras relaciones con el SEPE, con la TGSS, con el INSS, con Hacienda, con la Justicia (Sistema LEXNET), con las distintas consellerías, etc.

### Capacidad de adaptación

En los últimos cinco años la sociedad ha cambiado y va a seguir haciéndolo a pasos agigantados, y los Graduados Sociales vamos a estar adaptándonos a esos cambios (como ya se ha demostrado en los últimos tiempos) a fin de apoyar a empresas, trabajadores y beneficiarios de prestaciones, facilitándoles sus relaciones con la Administración y al mismo tiempo colaborando con ésta para mejorar el acceso a sus servicios.

**«En la actualidad sigue siendo imposible que nos atiendan por teléfono en la Administración»**