

## **BORRADOR DE PLAN DE INTENSIFICACION DE ACTUACIONES EN ATENCION DIRECTA A LA CIUDADANIA EN LOS CENTROS DE ATENCION E INFORMACION DEL INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

Considerando la carga de trabajo pendiente asumida por los empleados y empleadas públicas de la red local del Instituto Nacional de la Seguridad Social, tanto en atención al público presencial, telefónica, telemática o de gestión, y al objeto de reforzar y mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, se va a proceder a implementar, en el marco de las disponibilidades presupuestarias, la adopción de medidas de incentivación económica destinadas a la adaptación de los horarios de atención directa a la ciudadanía en los citadas oficinas en tanto se produce la incorporación de los efectivos previstos derivados de las distintas ofertas de empleo público, que permita un refuerzo estructural de las oficinas de atención al público.

El objetivo es incentivar la apertura y atención al público en horarios más amplios a los fijados en el calendario laboral vigente en las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social, en aquellas oficinas de la red local en las que se ha detectado esta necesidad. El plan de intensificación tiene carácter flexible, que permitirá adaptarlo a la evolución de la coyuntura actual, hasta alcanzar una situación razonable en las oficinas destinadas a la atención al público.

En consecuencia, se aplicarán las siguientes instrucciones:

1. Con carácter previo, se recuerda que las funciones que se realizan en el puesto de trabajo no dependen, ni están vinculadas o condicionadas, al horario fijado en el calendario laboral, en concreto con la franja de presencia obligatoria en las oficinas. En este sentido, durante la totalidad del periodo de prestación de los servicios se realizarán las funciones que se asignen por los responsables de las distintas unidades.
2. La duración inicial del plan de intensificación será de tres meses, comenzando el mismo el día 2 de mayo de 2023;
3. La retribución por hora adicional de trabajo vinculada al plan de intensificación se establece en 21 euros;
4. Con carácter general, la atención al público se ampliará a dos horas por tarde, lunes y/o miércoles, con el límite horario de las 17.30. En función de la evolución de la situación, estas condiciones podrán ampliarse o reducirse.
5. Podrá optar a esta mejora retributiva voluntaria, además de la propia plantilla de los CAISS, el personal de las Direcciones Provinciales o Servicios Centrales que disponga de conocimientos adecuados para la atención al público. El número máximo de horas a realizar por este concepto no podrá superar en computo anual la cuantía máxima prevista en la legislación laboral para trabajos extraordinarios.
6. Los datos relativos al personal interesado en colaborar en el marco del plan de intensificación serán remitidos a la Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social para su preceptiva valoración y autorización.
7. El plan de intensificación será evaluado semanalmente, a cuyos efectos se recabarán los datos correspondientes por parte de la Secretaría General.