

La presente guía pretende informar de una manera clara la forma en la que se debe comunicar al SEPE las diferentes actuaciones de incidencias sobre las prestaciones derivadas de los ERTES. La presentación generalizada de prestaciones colectivas, así como el sistema de tramitación, ha generado un colapso que se ha visto incrementado por la avalancha de reclamaciones, en muchos casos, sobre la misma prestación.

El cuadro final de la guía muestra los principales errores, así como la forma de corrección de los mismos.

Es aconsejable, en caso de tener que poner alguna reclamación, poner UNA sola por cada prestación, ya que de otra forma nos colapsará los buzones e iremos más lentos de la tramitación y reconocimiento.

COMUNICACIÓN DE DESAFECTACIÓN DE ALGUNOS TRABAJADORES:

- Se tendrá que realizar por medio de la aplicación Certifica2 sólo los que desafecta.

COMUNICACIÓN DE DESAFECTACIÓN DE TODOS LOS TRABAJADORES DE UN ERTE:

Se puede hacer de dos formas:

- Mediante la aplicación Certifica2. Es la forma más cómoda y segura, ya que genera menos retrasos y menos errores.
- Mediante la presentación del Excel proporcionado por la web del sepe. Requiere una tramitación manual, y al remitirse al mismo buzón donde las solicitudes colectivas y sus modificaciones, generará retrasos, ya que no disponemos de personal suficiente como para tramitar de forma puntual toda la información que nos llega por dicho medio.

En este caso es indiferente el motivo de la desafectación, incluye por lo tanto los que extingue o renuncia.

CAMBIO DE TIPO DE MEDIDA.

Deberán presentarse dos Excel, uno danto de baja la medida anterior y otro de solicitud colectiva con la nueva medida.

COMUNICACIÓN DE PERIODOS DE ACTIVIDAD

Solo deben enviar periodos por Certific@2 si la medida que están aplicando no es continuada e ininterrumpida.

SÓLO PARA EL CASO de que ya hayan enviado comunicación de periodos de actividad de meses anteriores, es aconsejable que lo sigan haciendo, por si su prestación estuviera cortada a día 30, para que se reanude automáticamente.

Es muy importante comunicarlo durante el mismo mes, ya que si se hace en el mes siguiente, se retrasará el pago un mes.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y CONSULTAS

Las quejas y consultas se presentarán por medio del siguiente enlace, que encontrarán en el apartado “online” de la web del SEPE. En este buzón sólo se responden temas generales no particulares.

<https://sede.sepe.gob.es/contacte/contacteInternet.do>

Para otro tipo de cuestiones tendrán que cumplimentar el formulario de solicitudes exprés.

Si se trata de un problema en el cálculo de la prestación deberá realizarse por reclamación previa.

NADIE DE LA EMPRESA HA COBRADO

Posible causa		Solución al problema
No se ha remitido el excel		Remitir el excel
Código de cuenta de cotización incorrecto		Corregir el excel y remitirlo de nuevo
Los trabajadores pertenecen a otro CCC		Corregir el excel y remitirlo de nuevo

SOLO ALGUNOS TRABAJADORES NO HAN COBRADO

Posible causa		Solución al problema
El DNI contiene errores		Corregir el excel y remitirlo de nuevo, sólo trabajador afectado
Se ha incluido en el excel el DNI de otra persona		Corregir el excel y remitirlo de nuevo, sólo trabajador afectado
La entidad de crédito incluida no existe		Corregir el excel y remitirlo de nuevo, sólo trabajador afectado
No figura incluido en el excel		Presentar nuevo excel, sólo con trabajador afectado
El número de la cuenta corriente contiene errores		Corregir el excel y remitirlo de nuevo, sólo trabajador afectado

ALGUN TRABAJADOR HA COBRADO SIN TENER DERECHO O HAN COBRADO IMPORTE INCORRECTO

Posible causa		Solución al problema
Se ha incluido en el excel sin tener que estar		Devuelva ingreso y presentar escrito

Figura su DNI en lugar del de otro compañero
Figura su nº de cuenta en lugar de otro compañero
Hay números de cuentas intercambiados
Trabajaban en más de una empresa todas en ERTE
Prestación Cortada a 30 de marzo
No hemos tenido en cuenta los hijos

Devuelva ingreso y presentar escrito
Devuelva ingreso y presentar escrito
Presentar escrito aclarando situación
Lo solucionamos de oficio, NO presentar nada.
Comunicar los periodos por Certific@ durante el mes en curso
No hacer nada, actuaremos de oficio