

Resolución sobre medidas a adoptar para garantizar los procesos de telemáticos de inscripción para los diferentes procedimientos convocados por la administración educativa.

EQ 20/1495: Recomendación remitida a la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes sobre la necesidad de adoptar una serie de medidas que mejoren el funcionamiento de los servicios telemáticos de inscripción para los diferentes procedimientos convocados por la administración educativa, con relación a las solicitudes del profesorado no universitario de Canarias y de personas que pretenden el acceso a las pruebas convocadas.

Ilustrísima señora:

Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con la Queja que se tramita en el Diputado del Común con la referencia más arriba indicada, **Q20/1495**.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

A N T E C E D E N T E S

I. En fecha 7 de julio de 2020 se presenta queja por el ciudadano (..), el cual actúa en representación de (..), y por la que manifiesta, con relación a las solicitudes del profesorado no universitario de Canarias, que se considera deficiente el funcionamiento de los servicios telemáticos de inscripción para los diferentes procedimientos convocados por la administración educativa.

Nos indica que, desde el 2018, para el profesorado es obligatorio la inscripción o tramitación telemática en los procesos de oposiciones docentes, concursos de traslado, procedimientos de adjudicación provisional de destinos, solicitud de comisiones de servicio, etc, pero que con frecuencia se produce un mal funcionamiento de las plataformas implantadas por la Administración, con situaciones que llegan al colapso, caídas de la propia plataforma, suspensiones del servicio por labores del mantenimiento que en ocasiones no se anuncia, así como errores de todo tipo que impiden un desarrollo fluido de los proceso de inscripción. El reclamante considera que la situación conculca los derechos de los profesores que intentan acceder a los distintos procedimientos, toda vez que se ven imposibilitados para cumplir plazos y trámites exigidos.

II. La Queja se admitió a trámite, y se solicitó informe acerca de estas dos cuestiones:

- a) Estado actual del sistema, en cuanto a funcionamiento y garantía de acceso.
- b) Medidas que se tiene previsto adoptar para mejorar la calidad del servicio.

III. El 2 de febrero de 2020 se recibe informe remitido por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, elaborado por el Jefe de Informática del Servicio de Modernización y Tecnológicas de la Información, a cuyo texto íntegro nos remitimos a para evitar reiteraciones innecesarias.

IV. Se trasladó dicho informe al reclamante para que presentara alegaciones, quien, a grandes rasgos, mostró su desacuerdo con el carácter excesivamente técnico del mismo, considerando insuficientes las medidas puestas en marcha para minimizar los problemas tecnológicos, debido a que, en la realidad de cada procedimiento, se evidencia la necesidad de adoptar otro tipo de medidas más garantistas con los derechos de acceso de los docentes y no docentes, destacando

"el enorme perjuicio que todo este cúmulo de problemas, imponderables supuestamente irresolubles y reprobable falta de coordinación entre administraciones públicas e, incluso, dentro del mismo Gobierno de Canarias, ha generado y sigue generando a miles de ciudadanos/as desde 2018 que ven como, sistemáticamente, su participación en cualquier procedimiento administrativo de los referidos en la propia relación expuesta por el informante se convierte en un verdadero "calvario", sin garantías de resolución satisfactoria en muchos casos".

A la vista de los hechos reseñados, estimo necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.- A los efectos de centrar la actuación de este Comisionado Parlamentario en el ámbito de sus competencias, es preciso recordar que el objeto de la queja presentada se refería al deficiente funcionamiento de los servicios telemáticos de inscripción para los diferentes procedimientos convocados por la administración educativa, con relación a las solicitudes del profesorado no universitario de Canarias, toda vez que desde el 2018 es obligatoria la inscripción o tramitación telemática del profesorado para oposiciones docentes, concursos de traslado, procedimientos de adjudicación provisional de destinos, solicitud de comisiones de servicio, etc, y que con frecuencia llegan al colapso, caída de la propia plataforma, así como suspensiones del servicio por labores de mantenimiento que en ocasiones no se anuncia, entre otros errores detectados. Por tanto, entendemos que en la presente queja tienen cabida tanto los problemas que afectan los docentes como a los no docentes, y quienes pretenden acceder por primera vez un proceso selectivo a través de la sede electrónica de esa Consejería.

Segunda.- Con respecto al informe remitido, ciertamente se ha respondido a las cuestiones que habíamos plantado, puesto que se nos ha indicado cual es el estado actual del sistema, así como las medidas puestas en marcha para mejorar su calidad, pero también es cierto que existen otras que han quedado poco claras, como la que se refiere a que determinadas decisiones, como la de ampliar o no los plazos de presentación de solicitudes en caso

necesario, "se dejan en mano de los responsables administrativos" o "siempre en función de lo decidido a tal efecto por los responsables del procedimiento", de lo que puede interpretarse que a los problemas de carácter exclusivamente técnico han de sumarse los criterios subjetivos empleados en cada caso por los responsables administrativos para determinar, por ejemplo, la duración de los plazos o la decisión de ampliación, lo cual puede suponer, como bien apunta el reclamante, en caso de negativa a ampliar dichos plazos, una vulneración del artículo 13 de la ORDEN de 10 de febrero de 2020, por la que se crea y regula la sede electrónica y registro electrónico de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, que en su artículo 13.2 establece: "*En el supuesto de interrupción no planificada en el funcionamiento del registro electrónico o de las aplicaciones informáticas gestoras de los procedimientos que impidan la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, y siempre que sea técnicamente posible, se dispondrán las medidas para que la persona usuaria resulte informada de esta circunstancia, así como de los efectos de la suspensión. En estos supuestos y salvo que una norma legal lo impida expresamente, se dispondrá por el tiempo imprescindible la prórroga de los plazos de inminente vencimiento, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido*".

Tercera.- Tal y como apunta el reclamante en sus alegaciones, al invocar la Administración el artículo 14.2.e de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, donde se establece que estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas: "*Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ella por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración*", debe tenerse en cuenta también el artículo 14.1. de dicho cuerpo legal, el cual recoge que "*Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no (...)*".

Y es que del análisis de la información contenida en la comunicación remitida a la Diputación del Común sobre la relación de aspirantes gestionados telemáticamente por la administración educativa desde 2018, existen casos que afectan a personas que no tienen la calificación de empleados públicos y en el momento de la solicitud no mantienen relación laboral con la Administración, y según el reclamante muchas de esas personas se han visto perjudicadas por las dificultades para inscribirse en los procesos o presentar documentación a través de la sede electrónica, sin que se haya ofrecido una solución alternativa para la presentación de solicitudes. En este sentido, debe haber un esfuerzo de la Administración para garantizar el acceso a las convocatorias, bien por medios telemáticos o alternativos, a todas aquellas personas físicas que sin condición de empleado público ni vínculo laboral de alguno con la Administración, tienen derecho a participar en los procedimientos de ampliación de listas de empleo y convocatorias de oposiciones docentes.

Cuarta.- La propia Administración reconoce la existencia de problemas "ya sea al intentar acceder al formulario de solicitud, durante la cumplimentación de la misma, especialmente en los formularios de mayor complejidad o con mayor número de páginas, al intentar aportar documentos que deben ser almacenados en el repositorio electrónico o al intentar finalizar el proceso de presentación y registro electrónico de la solicitud. Y que, "Al mismo tiempo, todos estos sistemas sufren interrupciones programadas del servicio para hacer frente a actualizaciones o modificaciones tecnológicas, que no siempre son comunicadas con la debida antelación por parte de los responsables de dichos sistemas". Otro dato que revela el informe de referencia es que "los problemas que se producen de forma imprevista en el funcionamiento de estos sistemas se une la propia inestabilidad que se produce en cualquier sistema informático al intentar atender de forma simultánea a un gran número de solicitudes, especialmente en momentos puntuales de los procedimientos, tales como al principio o al final de los mismos".

Igualmente se informa de que, en ocasiones, existe una falta de coordinación entre la propia Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias y los servicios de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías dependientes también del Gobierno de Canarias, en cuanto a la falta de comunicación, en tiempo y forma, de las posibles suspensiones de los servicios telemáticos, a fin de poder informar con la debida antelación a la ciudadanía y proceder, si fuera el caso, a la extensión de los plazos, pero que "a pesar de los problemas de inestabilidad y/o mal funcionamiento que se han producido en algunos de estos procedimientos, los sistemas siempre se han podido restablecer, dejando en manos de los responsables administrativos de los procedimientos la decisión de ampliar e l plazo de presentación de solicitudes en caso necesario".

Ante lo expuesto, efectivamente no sólo nos encontramos ante problemas técnicos estructurales del sistema que dificultan la correcta prestación del correspondiente servicio telemático por parte de la administración educativa, sino que se está dejando al arbitrio de los responsables administrativos la decisión de ampliar los plazos, o de adoptar cualquier otra medida que proceda, habiendo manifestado el reclamante que "la realidad, procedimiento tras procedimiento y pese a las innumerables quejas y demandas expuestas al respecto por esta organización, es que los susodichos responsables administrativos mayormente se han manifestado reacios a proceder a la más que justificada ampliación de plazos y en las contadas ocasiones que así lo han hecho, lo ha sido por un tiempo absolutamente exiguo para dar respuesta a todos aquellos/as ciudadanos/as que se han visto imposibilitados para culminar satisfactoriamente el trámite o procedimiento que se trate en cada momento".

Quinta.- Sin desdeñar los esfuerzos de la Administración para "minimizar los problemas tecnológicos que se producen", y que se concreta en medidas como reforzar la infraestructura tecnológica disponiendo de servidores adicionales, y ante la persistencia de los problemas mencionados, es

evidente que las medidas adoptadas pueden resultar insuficientes para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes para su relación con los/las ciudadanos/as, de manera que el objetivo debe ser el de facilitar su participación en cualquier de los procedimientos administrativos reseñados en el informe, garantizándose así el derecho de cualquier usuario del sistema a poder cumplimentar sus solicitudes de forma telemática, sin necesidad de verse obligados a solicitar la ampliación de plazos u otras medidas alternativas, dándose cumplimiento a lo establecido en el artículo 32.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según el cual *"Cuando una incidencia técnica haya imposibilitado el funcionamiento ordinario del sistema o aplicación que corresponda, y hasta que se solucione el problema, la Administración podrá determinar una ampliación de los plazos no vencidos, debiendo publicar en la sede electrónica tanto la incidencia técnica acontecida como la ampliación concreta del plazo no vencido"*, debiendo garantizarse que no se apliquen criterios subjetivos de oportunidad para determinar la ampliación o no del plazo y, además, que sea notificada de forma efectiva la resolución que proceda.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, SE RESUELVE remitir a V.I. la siguiente,

RECOMENDACIÓN

- Se proceda a realizar un diagnóstico efectivo que permita conocer el alcance real de los problemas técnicos reconocidos en el informe, así como de los perjuicios que pueden causar los mismos a los ciudadanos/as que pretendan acceder a la sede electrónica de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, determinando las medidas más efectivas que daban adoptarse.
- Se incrementen los esfuerzos de coordinación entre los distintos servicios, a fin de que los usuarios puedan conocer con antelación las incidencias en los distintos procedimientos y su duración, así como las medidas adoptadas para garantizar a los ciudadanos/as los plazos de presentación y la efectividad de sus solicitudes.
- Se remuevan los obstáculos que impidan la plena eficacia del artículo 32.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y el artículo 13.2 de la ORDEN de 10 de febrero de 2020, por la que se crea y regula la sede electrónica y registro electrónico de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes, asegurándose de que las decisiones adoptadas por los responsables administrativos sobre la oportunidad o no de ampliar los plazos de presentación en los supuestos de existencia de interrupciones del servicio o problemas en el funcionamiento de la sede electrónica, no impliquen un criterio subjetivo de elección, garantizándose la notificación fehaciente de la resolución adoptada.