



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 3973/2019

Asunto: Convocatoria 1º AISI (Adjudicación Informatizada de Sustituciones en régimen de Interinidad). Maestros 2019/2020. / Resolución

Centro directivo: Consejería de Educación

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

En dicho expediente se alude a la **Resolución de 30 de agosto de 2019**, de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se convoca proceso de adjudicación informatizada de sustituciones en régimen de interinidad en el cuerpo de maestros para el inicio del curso 2019/2020. En el Resuelvo Cuarto (Petición de puestos) se indica "3. *El plazo para que los aspirantes efectúen las peticiones de puestos a través de la aplicación informática comenzará a las 9:00 horas del lunes 2 de septiembre de 2019 y finalizará a las 9:00 horas del martes día 3 de septiembre de 2019*"; plazo que fue posteriormente objeto de modificación en los siguientes términos: "*El plazo para que los aspirantes efectúen las peticiones a través de la aplicación informática comenzará a las 10:00 horas del lunes día 2 de septiembre de 2019 y finalizará a las 10:00 horas del martes día 3 de septiembre de 2019*".

En concreto, el reclamante manifestaba su disconformidad con la Resolución de 3 de septiembre de 2019, también de la Dirección General de Recursos Humanos, por la que se resuelve el proceso de adjudicación informatizada de sustituciones en régimen de interinidad en el cuerpo de maestros para el inicio del curso 2019/2020, convocado por la Resolución de 30 de agosto de 2019 (según los listados que acompañan a la citada Resolución, XXX obtiene una sustitución en el CEIP XXX).

Continuaba indicando el autor de la queja que XXX «*al tratar de acceder en la fecha indicada en horario de tarde (...) no podía participar en el proceso de "AISÍ" porque no aparecía la pestaña correspondiente, de modo que, puesto en contacto con el*



Centro de Atención al Usuario, le indican que debe de llamar a un número de teléfono al día siguiente a las 9:00 de la mañana (una hora antes de finalizar el proceso). Siguiendo estas instrucciones, al llamar a la hora y al teléfono indicado, no logran resolver la incidencia hasta quince minutos antes de finalizar el proceso, sin disponer del tiempo necesario para realizar de forma correcta la elección de plaza vacante, por lo que, al final, se le adjudicó una plaza que no era la elegida por el interesado, pues reconoce que, por falta de tiempo, no pudo comprobar que la elección elegida era la correcta, ante el temor de que finalizase el proceso y no pudiera participar en el mismo».

Admitida la queja a trámite solicitamos a V.I. información sobre la problemática planteada. Dicha información ha sido remitida mediante escrito de 4 de junio de 2020 (fecha de entrada 12 de junio)

En el citado informe, entre otras consideraciones, se hace constar lo siguiente:

“Esta administración considera que los procesos de adjudicación de puestos docentes en los procesos AIVI y AISI funcionaron con normalidad, a pesar de configurarse como procesos que, por su propia naturaleza, disponen de plazos muy ajustados tanto para su convocatoria como para su resolución.

El colectivo de docentes que participa en ellas es perfectamente consciente de esa circunstancia. En concreto, el proceso que nos ocupa tuvo un plazo de petición de sustituciones de 24 horas, desde la 10.00 del lunes 2 de septiembre a las 10.00 del martes 3 de septiembre de 2019. La administración educativa no puede, en cualquier caso, hacerse responsable de las incidencias que se puedan producir en los equipos informáticos de cada uno de los solicitantes.

El interesado manifiesta que accedió a la aplicación en horario de tarde, dentro del plazo establecido. La administración publicó en el portal WEB del profesorado, en orden a prevenir posibles incidencias, un manual donde se recomendaba a los usuarios acceder lo antes posible a la aplicación para detectar posibles errores y para que los solicitantes pudieran descargar en su ordenador un listado en Excel con las sustituciones a las que pudiesen optar, para después estudiarlas tranquilamente sin depender de la conexión a internet, y ordenarlas según sus preferencias, de forma previa a su petición”.

A la vista de lo informado, así como de la restante documentación que obra en poder de esta Institución, procede realizar las siguientes consideraciones.

Resulta de la información remitida que se procedió a la publicación en el portal Web del profesorado, y precisamente “*en orden a prevenir posibles incidencias*”, de un manual en el que se contenían distintas recomendaciones. Dicha publicación, como no podía ser de otra manera, se valora positivamente por esta Procuraduría teniendo en



cuenta que las incidencias técnicas resultan consustanciales a todos los procedimientos de tramitación electrónica.

En relación con lo expuesto, y así se ha puesto de manifiesto en la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de fecha 18 de mayo de 2020, sobre el sistema de presentación de méritos en los procesos selectivos del Servicio Andaluz de Salud (SAS) a través de la Ventanilla Electrónica de Profesionales (VEC), ninguna duda ofrece que *“la cuestión es compleja, y no sólo por las dificultades tecnológicas consustanciales a estos procesos. Pues se trata de implementar un cambio profundo en la forma habitual de relacionarse con la Administración que exige, tanto a ésta como a la ciudadanía, la adaptación a nuevos medios y formas de interrelación que, inevitablemente, requiere de un periodo de ajuste, y no sólo para que las Administraciones públicas se doten de los medios y normas que posibiliten el funcionamiento de la administración electrónica, sino también para que un sector importante de la ciudadanía, poco familiarizado con la utilización de estos medios tecnológicos, vaya pudiendo adaptarse a estos cambios importantes en la forma de comunicarse y relacionarse con la Administración”*.

En esta misma línea continúa indicando la citada Resolución que *“estas incidencias que, con carácter general, pueden producirse en cualquier procedimiento administrativo, en el caso de los procedimientos electrónicos presentan una mayor complejidad, derivada tanto de las singularidades de índole técnica que se suelen plantear en su desarrollo, como de las dificultades, ya comentadas, para su implantación”*.

Sobre esta misma problemática también se ha pronunciado la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz de 1 de junio de 2020 como consecuencia de las quejas presentadas por varias profesoras de enseñanza secundaria que habían participado en el proceso de colocación de efectivos para el curso académico 2019/2020 y en las que denunciaban que, tras cumplimentar telemáticamente la solicitud dentro del plazo establecido, figuraban en los listados provisionales como excluidas, en situación de "inactivo de oficio por no presentar el anexo II".

Sin embargo, no resulta de la información remitida si, tal y como indica el autor de la queja, XXX *«al tratar de acceder en la fecha indicada en horario de tarde (...) no podía participar en el proceso de “AISI” porque no aparecía la pestaña correspondiente, de modo que, puesto en contacto con el Centro de Atención al Usuario, le indican que debe de llamar a un número de teléfono al día siguiente a las 9:00 de la mañana (una hora antes de finalizar el proceso). Siguiendo estas instrucciones, al llamar a la hora y al teléfono indicado, no logran resolver la incidencia hasta quince minutos antes de finalizar el proceso, sin disponer del tiempo necesario para realizar de forma correcta la elección de plaza vacante”*.

En cualquier caso, y como señala la Resolución del Defensor del Pueblo Andaluz



de fecha 18 de mayo de 2020 «*como se pone de manifiesto en la Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de enero de 2018, “el establecimiento de una Administración electrónica es absolutamente necesario desde parámetros de modernidad y tiene como objetivo la obtención de una mayor eficacia en la actuación administrativa”, en el sentido que mandata el art. 103 de la Constitución. Pero, al mismo tiempo, esa implantación de la administración electrónica debe realizarse salvaguardando los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la Administración*».

Por lo tanto, y a juicio de esta Institución, sería aconsejable que, por parte de esa Consejería, se analicen las incidencias más frecuentes que se hayan planteado en las últimas convocatorias de procesos de adjudicación informatizada de sustituciones en régimen de interinidad en el cuerpo de maestros, y la vista de las mismas, y durante el breve plazo del que disponen los aspirantes para efectuar las peticiones a través de la correspondiente aplicación informática, se valore incrementar la presencia de personal experto con el fin de atender las solicitudes de asistencia técnica telefónica a la mayor brevedad posible.

Todo ello, además, teniendo en cuenta el artículo 12.1 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, de conformidad con el cual las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios, así como los sistemas y aplicaciones que, en cada caso, se determinen.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

1.- Que por parte de ese Centro Directivo se analicen las incidencias más habituales que se hayan planteado en las últimas convocatorias de procesos de adjudicación informatizada de sustituciones en régimen de interinidad en el cuerpo de maestros.

2.-Que a la vista de las mismas, y durante el breve plazo del que disponen los aspirantes para efectuar las peticiones a través de la correspondiente aplicación informática, se valore incrementar la presencia de personal experto con el fin de atender las solicitudes de asistencia técnica telefónica a la mayor brevedad posible.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Educación en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Tomás Quintana López