



Comunicación

146

OPOSIT@

Mercedes Martínez Pérez

Jefe de Servicio de Atención al Ciudadano
Secretaría General Técnica
Consejería de Administraciones Públicas y Política Local
Gobierno de La Rioja

Antonio Ruiz Lasanta

Secretario General Técnico
Consejería de Administraciones Públicas y Política Local
Gobierno de La Rioja

Palabras clave

Oposiciones, Empleo público, Oferta de empleo público, Pasarela de pagos, Opositores

Resumen de su Comunicación

El **proyecto OPOSIT@** ha tratado de evolucionar hacia un proceso telemático el ciclo relativo a los procesos selectivos convocados desde la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja. La evolución se ha realizado con un perspectiva integral de forma que se trata de posibilitar el mayor número de fases del proceso mediante la tramitación on line, a la vez que se persigue la integración de diferentes canales de interrelación entre el ciudadano y la Administración.

OPOSIT@ es una posibilidad más de la **Oficina Virtual** del Gobierno de La Rioja. El elemento diferencial de este procedimiento es sin duda alguna la extensión en cuanto a las fases del procedimiento, así como la integración de canales de comunicación.

En cuanto a las fases la tramitación on line introduce servicios que van desde la simple información hasta la efectiva interactividad del ciudadano con la Administración.

En efecto, el proceso abarca desde la **información relativa a los procesos convocados**, es decir, fases de las convocatorias, fechas de publicación de listas, fechas de realización de los ejercicios, información relativa a las calificaciones de los ejercicios, etc ...hasta la **presentación telemática de las solicitudes** para la participación en las pruebas selectivas a través del registro telemático otorgando de este modo, plena validez y garantías jurídicas a las solicitudes presentada incluyendo el **pago on line de la tasa** a través de la pasarela de pagos.

El proyecto se lanzó en **julio de 2005** coincidiendo con la convocatoria de la oferta de empleo público de 2005 y la dirección es www.larioja.org/oficinavirtual

OPSIT@

1. Antecedentes. La Administración Electrónica y la Sociedad del Conocimiento

La necesidad de introducir nuevos mecanismos de relación con los ciudadanos en un contexto caracterizado por el uso de las tecnologías de la información en el que los **conceptos de proximidad y temporalidad** adquieren nuevos significados, justifican la puesta en marcha de este tipo de servicios.

Las tic's ofrecen la oportunidad a las Administraciones Públicas de poner en marcha **nuevos canales** acercando a todos los ciudadanos una administración que no cierra sus puertas a ninguna hora del día, ningún día de la semana.

Por otro lado, **el uso de las tic's** en este nuevo contexto relacional que debe situar al ciudadano electrónico ante una administración electrónica, ofrecen dos factores que fortalecen la opción del Gobierno de La Rioja por el uso intensivo de las tics en sus relaciones con los ciudadanos:

- a) El fomento del uso de las tics en los procesos relacionales de la administración con sus ciudadanos favorece, en tanto que genera contenidos y capacitaciones entre la ciudadanía, el desarrollo de la sociedad del conocimiento como factor estratégico en el desarrollo económico, social y sostenible de nuestra región.
- b) El uso de las tics en el marco de las relaciones administración-ciudadano ofrece una oportunidad especialmente útil para simplificar el entorno de esta relación. La tecnología no aparece así como un mero instrumento, sino que se nos ofrece como una verdadera oportunidad para revisar nuestros procesos, para revisar nuestra forma de hacer las cosas.

2. El proyecto OPOSIT@. La participación en los procesos selectivos on line.

En este contexto, y en un amplio plan que persigue poner un gran abanico de servicios administrativos on line a través de nuestra página web, larioja.org, **OPOSIT@ se concibe como un proyecto de especial impacto por algunos de sus elementos esenciales:**

- a) Afecta a una población generalmente joven que se muestra sensible a la utilización de las TICs por lo que su impacto puede preverse alto a medio plazo.
- b) Abarca un proceso administrativo que si bien no es especialmente complejo, ofrece amplitud de subprocesos cuya resolución desde el punto de vista de la tramitación telemática permitirá la obtención de resultados de gran utilidad para la aplicación posterior a otros proyectos: registro telemático, pago electrónico, mensajería sms, etc ...
- c) Las características propias de un sistema de concurrencia competitiva permiten la simplificación y revisión documental de los requisitos que integran el proceso de participación en las pruebas selectivas, proceso que ha derivado en un modelo sencillo en el que se han sustituido un importante número de documentos y justificantes por la cumplimentación on-line de un modelo sencillo de formulario web.

3. Objetivos

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

- a) Simplificar con una visión integral el proceso de participación en las pruebas selectivas del Gobierno de La Rioja entre los más de 4.000 opositores que se acercan anualmente a estos procesos.
- b) Fomentar el uso de las tics, y en especial de elementos como la firma electrónica, entre la población riojana, en este caso en su relación con la administración, contribuyendo en todo caso a su difusión en cualquier ámbito de la actividad de esta población.
- c) Generar dinámicas de cambio en el seno de la Administración riojana, contribuyendo a la racionalización de los procesos administrativos y a la agilización de nuestra forma de trabajar.
- d) Integrar diferentes tecnologías en un contexto en el que los productos multiplataforma se aventuran como una necesidad. La combinación de nuestra web con la mensajería sms es buena prueba de ello. La integración con la TDT o con otras tecnologías móviles es parte del proyecto de futuro.

4. Mejoras en los procesos

La simplificación documental es como hemos señalado uno de los objetivos del proyecto.

1.- La revisión del proceso, realizada con carácter previo a su informatización, nos ha llevado a la supresión de toda la documentación que tradicionalmente acompañaba a la solicitud realizada por los ciudadanos.

Un simple formulario on-line que integra los datos propios de la solicitud con aquellas declaraciones que se han entendido necesarias para reducir ese aporte documental, ha sustituido un importante número de documentos presentados hasta la puesta en marcha por los ciudadanos.

2.- La presentación de las solicitudes a través de nuestra oficina virtual, con todas las garantías propias de cualquier registro administrativo evita desplazamientos innecesarios una vez que se ha suprimido en esta fase del proceso la necesidad de aportar documentación complementaria.

3.- La realización del pago telemático supone igualmente una mejora del proceso relativo al pago de tasas y precios públicos: evita desplazamientos al ciudadano respecto de su entidad financiera, agiliza los canales de información y comunicación entre las entidades financieras y los sistemas contables de la Comunidad Autónoma, evita tareas tradicionales de arqueo y comprobación de extractos bancarios, etc, ...

4.- El establecimiento de un sistema de comunicaciones proactivo, que facilita la información referida a cada proceso selectivo de forma individualizada a través del envío de mensajes sms., completa la nueva definición de un proceso de gestión que pretende superar las tradicionales listas de los tablones oficiales por la comunicación vía telefonía móvil de que estas listas están disponibles en nuestra página web para su consulta desde cualquier punto con conexión a Internet.

En este campo de la racionalización de los procesos aún quedan cosas por hacer. La convivencia de los procesos de tramitación on line con los procesos presenciales impide la obtención de la totalidad de los beneficios que posibilitará el sistema en un futuro próximo, en este sentido la agilidad en la generación de listas de admitidos, la supresión incluso del tramite de exclusión por una validación simultánea del sistema informático, o la notificación personalizada de las calificaciones del proceso, son algunos de los beneficios que nos ofrecerá a corto plazo.

5. La Innovación

La innovación del proyecto OPOSIT@ radica en la visión integral del mismo. Es un perfecto “banco de pruebas” de lo que pueden ser en un futuro inmediato multitud de servicios administrativos on line en los que la finalidad sea abrir nuevos canales a los ciudadanos para facilitar su relación con la Administración. El canal será el medio, y el fin un nuevo modelo de relaciones con el ciudadano.

Presentación telemática, registro telemático, pago on line, información personalizada mediante correo electrónico ó sms, son los elementos que de forma integrada aportan el elemento innovador de un proyecto que suprime el papel en su integridad y que marca un cambio importante en la forma de comunicarnos y relacionarnos con nuestros ciudadanos.

Finalmente, en el capítulo de innovación algunas referencias a los elementos de cambio generados por la implementación del sistema:

- a) El ciudadano ha dejado de aportar documentos junto a su solicitud, documentos que han sido sustituidos por la declaración jurada del cumplimiento de los requisitos que trataban de acreditar.
- b) La posibilidad de realizar el pago telemático permite evitar que el ciudadano tenga que aportar justificante de pago alguno. El pago de la tasa correspondiente queda acreditado de forma automática en nuestros sistemas de información.
- c) El pago telemático se ofrece como una posibilidad de indudable desarrollo. En su apuesta por el uso de las tics, el Gobierno de La Rioja ha introducido en la Ley de Medidas Fiscales y Administrativas para el próximo año 2006 una deducción de 3 euros para aquellos opositores que realicen su solicitud y pago a través de Internet, una medida innovadora en nuestro ordenamiento jurídico que entendemos favorecerá al uso de estos nuevos sistemas de relación.

6. Transferibilidad

Nos preocupa la transferibilidad de los proyectos, tanto en su integridad y orientada a otros agentes, como en lo relativo a algunos de sus componentes y pensando en otros proyectos internos.

La experiencia ofrece importantes posibilidad de transferencia a otros departamentos y servicios del Gobierno de La Rioja y también a otras administraciones públicas, en especial a las administraciones locales de nuestra región.

7. Factores críticos de éxito:

Entre los factores críticos detectados para el éxito del proyecto destacamos:

- Efectiva difusión de la firma electrónica entre los ciudadanos.
- Implantación de medidas que fomenten su utilización: deducciones en la tasa, reducción de plazos.
- Comunicar adecuadamente el proyecto entre la población afectada.
- Generar el cambio cultural del empleado público y en general en el seno de la Administración, permitiendo de esta forma una comunicación más efectiva desde el interior de la organización.
- Implicar a los directivos de la organización.

8. Impacto del proyecto

Algunos datos ofrecidos tras la primera oferta de empleo público en la que ha estado operativo el proyecto son:

Presentación telemática:

- realizadas con pago telemático: 10
- sin pago telemático pero sí con envío telemático: 24
- incidencias: ninguna.
- todos ellos mediante firma electrónica y registro telemático.

Sistema de comunicación mediante SMS:

- Número total de personas suscritas: 790
- Por procesos selectivos:
 - A auxiliar AG 276
 - A subalterno 246
 - A operarios 145
 - A auxiliar enfermería 98
 - A celador SERIS 99
 - A pinche SERIS 80
- Número total de mensajes enviados: 4021

Datos comunicados vía SMS:

- fecha convocatoria y fin plazo presentación,
- listas provisionales y fecha examen,
- listas definitivas,
- fecha notas primer ejercicio