

Expte. DI-1033/2008-1

EXCMO. SR. CONSEJERO DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO
Plaza de los Sitios, 7
50001 ZARAGOZA

2 de octubre de 2008

I. ANTECEDENTES

PRIMERO.- En esta Institución tuvo entrada queja que quedó registrada con el número de referencia arriba expresado, en la que se indicaba lo siguiente:

“Que el día 2/06/2008 llegó a mi domicilio, arriba expuesto una comunicación de la Oficina del INAEM de la calle Santander 3-5 de Zaragoza, para una Oferta de empleo (número 02 2008 004756) de TÉCNICO SUPERIOR EN ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN (Funcionario Interino, Grupo A, Licenciado en Derecho)

En ella se me citaba para el MISMO DÍA 2/06/2008 a las 10.00 horas en la Subdirección de Salud Pública (C/ Ramón y Cajal 68) para realizar la pertinente selección.

Evidentemente, no pude presentarme porque la notificación me llegó por correo ordinario (sin acuse de recibo) ese mismo día, pero horas mas tarde de las 10 de la mañana.

La carta llevaba fecha del 26/05/2008 pero el sobre llevaba la de 29/05/2008, con lo cual era físicamente imposible que me llegara a tiempo la notificación....

Al quedarme fuera de la selección me dirigí, en primer lugar, a la Subdirección de Salud interesándome por la oferta de empleo y comunicándoles que la citación me había llegado esa misma mañana pero horas después de las 10.00. Me dijeron que la selección ya se había hecho, y que sólo había faltado yo, que los demás candidatos habían sido citados en plazo y que lo sentían; así mismo me aconsejaron que fuera a la Oficina del INAEM responsable de dicha falta de notificación.

Fui a la citada oficina de empleo a pedir explicaciones. Hablé con el Jefe de Ofertas: D. R, el cual me dijo textualmente que ya se dio cuenta cuando mandó la carta que "alguna no llegaría a tiempo". Me dijo que "son cosas que pasan" y al preguntarle si eso mismo me podía volver a suceder otra vez me dijo "claro que sí". Me preguntó si era la primera vez que me notificaban una oferta de trabajo fuera de plazo... ¡¡¡¡como si eso fuera lo normal!!!

Con aire despectivo, en todo momento, me dijo que fuera a la citada Subdirección de Salud para que me hicieran la prueba (al día siguiente de haber sido!!).

Le dije que eso no se podía hacer porque ya se había hecho la selección y habían cogido a un/a candidato/a. Ante lo cual, se me quedó mirando como diciendo ¿¿?yyy?¿?¿

El trato recibido fue de clara desconsideración, incluso degradante. No le inquietó lo más mínimo la faena que me habían hecho, es como si eso fuera de lo mas normal en el trabajo diario, cosa que me preocupa bastante.

No es consciente de que está trabajando en un organismo público, dedicado a algo tan importante como PROPONER OFERTAS DE EMPLEO A LOS CIUDADANOS. Es un FUNCIONARIO y como tal se considera INTOCABLE. Yo creía que ya no existían este tipo de trabajadores públicos, máxime cuando la Administración está tratando de modernizarse y ser cada día más eficaz y más cercana al ciudadano al QUE SIRVE.

En esta Oficina del INAEM, se viene observando con cierta asiduidad un alto grado de desconsideración al ciudadano (PARADO, y , a veces, desesperado) por parte de los trabajadores públicos. Pongo en su conocimiento que lleva mala fama en este sentido; casi todo el mundo que ha tenido trato con dicha Oficina ha tenido una mala experiencia. Pero pocos denunciamos, a veces debido a esa situación de "parado" esperando a que llegue una oferta de empleo y pueda trabajar (siempre, claro, que el funcionario de turno quiera notificarla a tiempo) ...”.

Por todo ello se formula queja por razón del “funcionamiento del servicio público prestado en la citada Oficina de INAEM de Cl Santander 3-5 de esta ciudad”, y se pide al Justicia literalmente:

“1°._ Que inspeccionen el trabajo diario que realiza el personal al servicio de esa Oficina de empleo y el cumplimiento de la normativa vigente, así como el trato personal con los administrados (parados). Les pediría que acudan allí como "uno más" y experimenten el trato recibido.

2°._Hagan un seguimiento minucioso de las ofertas de empleo que llegan a la misma y de su correcta tramitación, así como de su notificación al administrado dentro de plazo, para que no sea una práctica común, porque NO DEBE SERLO.

Anulabilidad/Nulidad arto 62-63 de la Ley de Régimen Jurídico y de Procedimiento Administrativo Común.

3°._ Llamada de atención al funcionario (que paradójicamente es el "Jefe de Ofertas" de la Oficina) D. R debido: al trato dispensado a los administrados, con absoluta indiferencia ante los problemas que le haya ocasionado el error así como no notificar una oferta de empleo a tiempo, ... con ... desinterés ... hacia el posible daño ocasionado al administrado. ...”.

SEGUNDO.- Admitida a trámite la queja formulada, se acordó pedir información al Departamento de Economía, Hacienda y Empleo de la

Diputación General de Aragón, recibíéndose en fecha 7 de agosto de 2008 informe de dicha Administración en el que se hacía constar lo siguiente:

*«En relación con el informe solicitado por esa Institución, correspondiente al Expediente **DI-I033/2008-1**, con motivo de la queja presentada por una ciudadana sobre la gestión desarrollada por la Oficina de Empleo del INAEM de la calle Santander en la oferta de empleo nº 02 2008 004756, se informa lo siguiente:*

En fecha 5 de junio de 2008, Doña C, presentó en el modelo normalizado utilizado por el Gobierno de Aragón a tal efecto, una queja relativa al funcionamiento de la Oficina de Empleo de la Calle Santander, en relación con la gestión de la Oferta de Empleo nº 02 2008 004756 realizada por la citada Oficina. Junto con el modelo normalizado la interesada adjuntó un escrito, que aparece parcialmente transcrito en su oficio de fecha 16 de junio, en el que pormenorizaba los motivos de su queja.

El Instituto Aragonés de Empleo procedió, en fecha 24 de junio de 2008, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 91/2001, de 8 de mayo, por el que se regula la tramitación de quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Diputación General de Aragón, a contestar a la interesada, mediante escrito de la Directora Provincial de Zaragoza del Instituto Aragonés de Empleo, con el visto bueno de la Directora Gerente del mismo.

En la mencionada contestación se da respuesta a las solicitudes de la interesada, puestas de manifiesto en su escrito de queja, en los siguientes términos:

.- En primer lugar, respecto a la gestión de la oferta de empleo por parte de la Oficina del INAEM de la calle Santander se puso en conocimiento de la interesada que con fecha 26/05/08 se presentó en la oficina de empleo de Zaragoza- Santander la oferta de empleo de la Diputación General de Aragón (Subdirección de

Salud Pública) nº 02/2008/004756 con el objeto de preseleccionar candidatos para la cobertura de un puesto de Técnico Superior en Organización y Administración. Tras realizar por la Oficina de Empleo los sondeos pertinentes de acuerdo con los requisitos exigidos en la oferta, el día 29/05/08 se depositó en el Servicio de Correos las cartas de presentación a la empresa de los demandantes preseleccionados, presentación que debía realizarse el día 02/06/2008 a las 10 horas en la Subdirección de Salud Pública (Ramón y Cajal nº 68, 50004 Zaragoza), y a la que acudieron, a excepción de la reclamante, todos los candidatos preseleccionados; circunstancia ésta que confirma en su escrito de Queja.

Por todo ello, este Organismo entiende que la gestión de la citada Oferta de Empleo ha sido totalmente adecuada y eficiente, pues se ha dado repuesta, a pesar de la premura y brevedad de plazo que se disponía para su gestión, a lo que se le requería por parte de la empresa, que no era otra cosa que facilitar candidatos en el plazo y con los requisitos indicados en su oferta, para la realización de un proceso de selección y en su caso cobertura de un puesto de trabajo. El hecho de que a todos los candidatos les llegara la carta de presentación menos a Doña C cuando todas fueron depositadas el mismo día, hace pensar a la Dirección Provincial del INAEM de Zaragoza que pudiera tratarse de un problema de recogida o reparto del Servicio de Correos; aunque también es extraño, pues la entrega por dicho Servicio suele hacerse al día siguiente, cuando se efectúa dentro de la propia localidad (como es el caso), e incluso existe reparto los sábados.

- En segundo lugar, en relación con la percepción de trato desconsiderado señalado en el escrito de queja, y contrastada dicha opinión con la del funcionario objeto de la queja, en la contestación efectuada por la Dirección Provincial del INAEM de

Zaragoza se manifiesta que en ningún momento hubo intención por parte de éste de darle un trato descortés o desinteresado, sino que éste únicamente trató de explicarle lo mencionado en los párrafos precedentes, y que en todo caso debería ser la Subdirección de Salud Pública la que estableciera alguna excepción al proceso de selección ya realizado, pues era aquella en definitiva la que tenía, con relación a la contratación, la última palabra.

No obstante, a pesar de no considerar desconsiderado el trato dispensado por el personal de la Oficina de Empleo del INAEM de la calle Santander a la reclamante, Doña C, la Dirección Provincial del INAEM ha instado al Director de la Oficina de Empleo de Zaragoza - Santander para que haga un recordatorio al personal de su oficina, de la importante necesidad de observar esa deferencia de trato y diligencia en los asuntos a gestionar a todos los usuarios que recaben los servicios que presta la oficina de empleo.

Para finalizar, en su contestación, la Directora Provincial del Instituto Aragonés de Empleo de Zaragoza expresa la esperanza de que la contestación formulada responda satisfactoriamente a la Queja formulada, lamenta las molestias sufridas y agradece a la reclamante su preocupación por la mejora de los servicios que presta el Instituto Aragonés de Empleo, reiterando el ofrecimiento del mismo de acompañarle en su búsqueda de empleo a través de los servicios que presta.».

II. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- La queja que dio origen al presente expediente hace referencia a dos aspectos diferenciados.

Por un lado, la recepción por una trabajadora desempleada de una oferta de empleo cuando ya había pasado el momento de la citación.

Por otro, el posible trato desconsiderado por parte de un funcionario que le atendió en la correspondiente Oficina de Empleo.

En relación a la primera de las cuestiones planteadas, del informe de ese Departamento se deduce que el día 26 de mayo pasado se presentó una oferta de empleo de la Diputación General de Aragón (Subdirección de Salud Pública), para preseleccionar candidatos para la cobertura de un puesto de Técnico Superior en Organización y Administración.

Tras realizar los sondeos pertinentes, el día 29 de mayo de 2008 la Oficina de empleo depositó en el Servicio de Correos las cartas de presentación a la empresa de los demandantes preseleccionados, presentación que debía realizarse el día 2 de junio de 2008 a las 10 horas.

Uno de los candidatos preseleccionados recibe la oferta el día 2 de junio, después de que hubieran pasado varias horas desde las 10 de la mañana. Cuando se personó en la entidad a la que había de acudir le indicaron que la preselección ya se había efectuado. En el informe emitido por la Administración se nos indica también que la gestión de la Oferta de Empleo ha sido totalmente adecuada, ya que se ha dado respuesta, a pesar de la brevedad de plazo, a la petición de facilitar candidatos en el plazo y con los requisitos indicados en su oferta, para la realización de un proceso de selección y, en su caso, la cobertura de un puesto de trabajo, pudiendo tratarse de un problema de recogida o reparto del Servicio de Correos.

Sin embargo hay que recordar que situaciones similares ya han sido planteadas con anterioridad ante el Justicia y, en particular, en el año 2005 se tramitó por tales hechos el expediente 970/2005, en el que se formuló sugerencia que a continuación transcribimos parcialmente.

”CONSIDERACIONES JURÍDICAS

... SEGUNDA.- Hay que partir, por tanto, de que en el caso planteado el Vicerrectorado de Huesca de la Universidad de Zaragoza remitió la oferta de empleo con una evidente escasez de

tiempo, circunstancia que no puede imputarse a los Servicios de Empleo contra los que se dirige la queja.

Por otro lado, el INAEM tramitó sin demora la oferta de empleo recibida remitiendo a los candidatos, el mismo día en que recibió la solicitud, las cartas de presentación.

Además, el medio utilizado por dicho Instituto (correo ordinario) no puede considerarse no idóneo o irregular, teniendo en cuenta que el procedimiento utilizado garantiza la recepción por todos los ciudadanos sin distinción (ya que todos poseen un domicilio) y el envío mediante correo certificado hubiera supuesto una dilación mayor en su recepción.

El medio empleado resulta, por tanto, adecuado al fin pretendido.

Por todo ello, a la vista de las circunstancias concurrentes no puede apreciarse que la actuación del Instituto Aragonés de Empleo haya sido inadecuada o contraria a la legalidad.

TERCERA.- *Sin perjuicio de lo anteriormente expresado, entendemos que en situaciones excepcionales como la que es objeto del presente expediente, en las que el plazo entre la presentación de la oferta ante el INAEM y el momento en el que se cita a los candidatos sea muy breve, no debería descartarse el empleo de medios complementarios para garantizar la recepción de las citaciones con antelación suficiente, mejorando así la prestación del servicio. Con ello podrían evitarse situaciones como la acaecida, en la que algunos candidatos no recibieron la citación con antelación al momento en que debían presentarse.*

CUARTA.- *En este sentido cabe recordar que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece en su artículo 3 los principios generales que rigen la actuación de las Administraciones públicas, indicando lo siguiente:*

“1.- Las Administraciones públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Igualmente deberán respetar en su actuación los principios de buena fe y confianza legítima.

2.- Las Administraciones públicas, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos”

En aplicación del principio de eficacia, entendemos no debe descartarse la utilización de medios complementarios como el telefónico, máxime teniendo en cuenta que la mayor parte de la población es usuaria de teléfono, por lo que se trata de un medio generalizado y de uso ordinario y, en todo caso, si un interesado excepcionalmente no dispusiera de dicho medio, habría de asumir las consecuencias de la imposibilidad de haber sido citado por dicha vía. La realización de una llamada telefónica podría tener reflejo mediante una diligencia dejando constancia de la misma en el expediente de referencia.

Ello supondría una mejora en la gestión del servicio, que no entendemos podría considerarse contraria al principio de igualdad, dada la notoria generalización en el uso del servicio telefónico por los ciudadanos que hoy existe.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular las siguiente Resolución:

Sugerir al Departamento de Economía, Hacienda y Empleo de la Diputación General de Aragón que de forma excepcional, en algunos supuestos como el planteado de máxima urgencia en la gestión de ofertas de empleo, contemple la posibilidad de utilizar, junto a las fórmulas de gestión habitualmente usadas por los servicios públicos de empleo como es el correo ordinario, otros medios complementarios para practicar las citaciones, como la comunicación telefónica dejando la debida constancia de la llamada que se realice en el procedimiento”.

A esta Sugerencia se dio respuesta por ese Departamento, indicándose literalmente lo siguiente:

“La queja de un usuario de los servicios del INAEM presentada ante el Justicia de Aragón con motivo de la recepción de citación para entrevista de trabajo, por correo ordinario, el mismo día en que se realizó la selección de personal y cuando ésta ya se había producido, ha dado lugar a Resolución de esa Institución, en la que se formula la sugerencia al Departamento de Economía, Hacienda y Empleo de la Diputación General de Aragón en el sentido de utilizar, junto a los medios habituales, otros complementarios para practicar citaciones, como la comunicación telefónica, de forma excepcional en supuestos, como el que da origen a la citada queja, de máxima urgencia en la gestión de ofertas de empleo. En la misma resolución se solicita comunicación de la aceptación de la sugerencia. Por lo que se informa lo siguiente:

El INAEM efectúa la práctica de citaciones habitualmente por el cauce del correo ordinario, al ser un medio que presenta ventajas tales como la posibilidad de su uso generalizado, en

cuanto todos los demandantes del INAEM tienen un domicilio, al objeto de dirigir notificaciones y citaciones, comunicado por los mismos al Organismo en el momento de realizar su inscripción, o en un momento posterior, en el caso de producirse su modificación, quedando registrado en nuestra base de datos, Por otro lado, se trata de un medio de comunicación rápido y que ofrece fiabilidad respecto de la recepción del mensaje que se quiere transmitir al efectuarse este por escrito. Además, cuando se trata del envío de documentos de presentación a la empresa, este documento ha de ser firmado y sellado por la empresa ofertante para entregarlo a los trabajadores como justificante de su presentación, a los efectos de acreditar el cumplimiento de las obligaciones de éstos ante el INAEM.

El recurso a otros medios, como el fax, por ejemplo, es más infrecuente, por estar su uso normalmente restringido a empresas y profesionales. Lo mismo puede decirse del correo electrónico, cuya utilización es muy limitada todavía, ya que un amplio sector de la población carece en la actualidad de la tecnología necesaria.

El teléfono, aunque presenta la ventaja de su inmediatez y su uso está prácticamente generalizado, no es un dato de comunicación obligatoria para los demandantes de empleo, a diferencia del domicilio. Esta vía de comunicación presenta además el inconveniente de la dificultad para localizar a los interesados, cuando éstos se encuentran ausentes, No obstante, el INAEM viene haciendo uso de la comunicación telefónica siempre que razones de agilidad y eficiencia en la gestión así lo aconsejan, con la finalidad de prestar un mejor servicio tanto a empresas como a trabajadores. Así ocurre frecuentemente en el supuesto de citaciones a demandantes para la cobertura de puestos de trabajo, cuando la empresa necesita cubrir estos puestos con urgencia y no es posible el envío por correo ordinario.

Para finalizar, queremos hacer constar la disposición del

INAEM a la utilización no sólo de la comunicación telefónica, sino de cualquier otro medio que pueda favorecer la eficacia de nuestras actuaciones, de acuerdo con nuestro objetivo de ofrecer un Servicio Público de Empleo de calidad que dé satisfacción a las expectativas de nuestros usuarios. En el Plan Estratégico del Instituto está previsto que se implementen utilidades que faciliten el acceso a los servicios del Organismo y la comunicación con los usuarios, explotando al máximo las posibilidades de las nuevas tecnologías”.

En el supuesto presente procede volver a reiterar la sugerencia parcialmente transcrita con el objetivo de evitar que puedan volver a producirse este tipo de situaciones.

SEGUNDA.- Por lo que hace referencia al segundo de los motivos de queja apuntados -trato inadecuado por parte del funcionario que atendió a la trabajadora-, dado que el informe de ese Departamento indica que *”a pesar de no considerar desconsiderado el trato dispensado por el personal de la Oficina de Empleo del INAEM de la calle Santander a la reclamante ... la Dirección Provincial del INAEM ha instado al Director de la Oficina de Empleo de Zaragoza-Santander para que haga un recordatorio al personal de su oficina de la importante necesidad de observar esa deferencia de trato y diligencia en los asuntos a gestionar a todos los usuarios que recaben los servicios que presta la oficina de empleo”*, consideramos que la Administración ha dado amparo a la queja formulada por la interesada adoptando las medidas adecuadas al efecto.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo anteriormente expuesto, y en virtud de las facultades que

me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente formular las siguiente Resolución:

Sugerir al Departamento de Economía, Hacienda y Empleo de la Diputación General de Aragón que tenga en cuenta lo resuelto en el expediente 970/2005 tramitado ante esta Institución relativo a la conveniencia de que de forma excepcional, en algunos supuestos como el planteado de máxima urgencia en la gestión de ofertas de empleo, se contemple la posibilidad de utilizar, junto a las fórmulas de gestión habitualmente usadas por los servicios públicos de empleo como es el correo ordinario, otros medios complementarios para practicar las citaciones, como la comunicación telefónica dejando la debida constancia de la llamada que se realice en el procedimiento.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE