

# COMUNICACIÓN PARA TECNIMAP 2007

**Título:** La administración electrónica en las Prestaciones por Desempleo

**Autor:** Pablo María Benito Domínguez

## **Resumen:**

Desde 2005 en que el Servicio Público de Empleo Estatal, encuadrado en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, inició el Plan de Modernización de las Prestaciones por Desempleo, se ha llevado a cabo un importante impulso de los servicios electrónicos y de los procedimientos de gestión para con el ciudadano en todos los ámbitos competenciales, lo cual ha servido en gran medida para colocarle en una posición anticipada, especialmente los tres aspectos que la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos formula como ejes fundamentales sobre los que la Administración se obliga a garantizar los derechos de aquellos, derechos que también se determinan en esta ley:

Se está mejorando la atención presencial, adaptando las correspondientes aplicaciones a las nuevas tecnologías y simplificando la tramitación. A su vez se están dotando las oficinas de atención presencial de terminales multidispositivo (columnas o cajeros) para proporcionar información y servicios electrónicos a los ciudadanos que deseen utilizarlos, para cumplir con el principio de igualdad que establece la Ley.

Se ha incrementado el número de servicios electrónicos a través de Internet, mediante la actualmente denominada Oficina Virtual, incorporando la autenticación con firma electrónica avanzada o DNle, otros sistemas de identificación (usuario/contraseña o datos de contraste) e incluso algunos servicios que no requieren identificación. Esta Oficina Virtual es claramente el prolegómeno de lo que el 1 de enero de 2010 será la **sede electrónica del SPEE**.

Se dispone de un sistema de atención telefónica 901 11 99 99, en que se atienden consultas y se realizan determinadas gestiones, incluyendo cita previa para atención presencial. Se basa en un conjunto de centros de contactos, repartidos por toda la geografía nacional, que proporcionan información, prestan servicios de gestión, atienden el canal de correo electrónico, y disponen de plataformas de respuesta automática (IVR) para determinadas consultas

Por último, se han realizado diversas actuaciones que han enriquecido la Web Corporativa del organismo ([www.inem.es](http://www.inem.es)): registro telemático, automatización de la publicación de contenidos, accesibilidad, buscador federado con otras Administraciones Públicas, sistema de preguntas, imagen corporativa y funcional, etc.

## **Biografía:**

Pablo María Benito Domínguez ocupa el cargo de Subdirector General Adjunto de Informática y Estadística de la Subdirección General de Informática y Estadística del Servicio Público de Empleo Estatal y pertenece al Cuerpo Superior de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Seguridad Social.

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Modernización de las Prestaciones por Desempleo, concebido a finales de 2004 bajo el marco del Plan Director del Servicio Público de Empleo Estatal, plantea el rediseño de los procesos relacionados con las prestaciones para conseguir una gestión sencilla y eficaz, mas orientada al ciudadano y apoyada en nuevos instrumentos y medidas que mejoren la reinserción laboral y optimicen los recursos humanos y económicos dedicados a la protección por desempleo.

Este Plan, desde su origen, ha generado importantes avances y aportaciones con una cartera de servicios nuevos o mejorados, cuyo impacto en la gestión ha sido muy positivo, aparte de tener una buena acogida por parte de los responsables de dicha gestión en las Oficinas y Direcciones Provinciales del Organismo.

Hay dos tipos de objetivo bien diferenciados en dicho Plan en virtud del horizonte temporal con que se plantean: a largo plazo el primero, y a corto y medio plazo el segundo, encaminado a obtener resultados útiles y concretos.

En el largo plazo, se ha considerado conveniente y, sobre todo imprescindible, efectuar una profunda **reforma del modelo de gestión de las prestaciones, lo que se inicia por el rediseño de los procesos que configuran la carta de servicios de la protección por desempleo, lo que da lugar al denominado Nuevo Modelo de Gestión de las Prestaciones.**

Sobre la base de ese rediseño se está construyendo un sistema de información y gestión, con nuevas funcionalidades que simplifican y agilizan los procedimientos, a la vez que mejoran la relación del Servicio Público de Empleo Estatal con el ciudadano, teniendo como principio prioritario en la implantación de los servicios, el cumplimiento de las directrices derivadas de la administración electrónica.

Por otra parte, en el corto y medio plazo, se definen proyectos concretos, que además de facilitar el tránsito hacia el Nuevo Modelo de Gestión de las Prestaciones, permiten obtener resultados prácticos y visibles tanto para los gestores como para los ciudadanos en paralelo con los correspondientes trabajos orientados al largo plazo. Como proyectos mas visibles cubiertos por este objetivo están:

- **Ampliación de funcionalidades del sistema de información actual.**
- **Simplificación administrativa**, cuyo alcance cubre las expectativas de mejora de los plazos, reducción de requisitos en los trámites, y en general una mayor eficacia y eficiencia en los procedimientos, con una atención óptima al ciudadano apoyada en la consecuente reducción de cargas de trabajo y en el aprovechamiento de los recursos disponibles.

Corriendo paralelamente a los objetivos expresados, tanto en el corto y medio, como en el largo plazo, se trabaja en la construcción de la Oficina Virtual de Prestaciones por Desempleo con un continuo avance en la consecución de resultados que incluyen servicios no presenciales de atención telefónica y telemática (vía Internet), con una importante ampliación de los canales de contacto abiertos hacia el ciudadano (teléfono, fax, SMS, Internet, correo electrónico, etc.).



## NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE PRESTACIONES

Se trata de una parte del Plan, que cubre expectativas en un horizonte temporal de largo plazo. Se pretende, no sólo mejorar el pago de las prestaciones, sino contemplar mejoras en trabajos que hasta el momento se efectuaban de manera artesanal, como es el trámite de expedientes y el control de las prestaciones, aprovechando el impulso de las nuevas tecnologías y de la administración electrónica en su aplicación al rediseño de los correspondientes procesos de gestión.

El rediseño se realiza sobre una infraestructura de **gestión electrónica de procedimientos** que incorpora ya, elementos tecnológicos previstos e impulsados desde la propia Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, tales como la gestión documental la automatización de los flujos de trabajo, que permitirán el almacenamiento, custodia y recuperación de documentos electrónicos, el registro telemático, las notificaciones y comunicaciones por medios electrónicos, la firma electrónica avanzada, etc.

Aunque en julio de 2005 se inician las labores del nuevo modelo, no es hasta marzo de 2006 cuando definitivamente se consolida la organización metodológica del mismo, creándose 4 equipos de trabajo, entre los cuales se reparten los procedimientos identificados a partir de la carta de servicios de la protección por desempleo, que se encuentran definidos en las guías informativas que se pueden encontrar en la dirección <http://www.inem.es/inem/ciudadano/prestaciones/guias/index.html>. Este reparto se hace de acuerdo con la siguiente distribución:



Poco después, en julio de 2006 y con la idea de ir avanzando la puesta en marcha de servicios a través de la Oficina Virtual, se decide impulsar la definición de aquellos procedimientos considerados básicos para la gestión (alta, baja y reanudación de la prestación), junto a aquellos considerados comunes

(gestión de entrada, archivo y salida de documentos así como un asistente que servirá de ayuda y guía para el trabajo de los gestores en las oficinas).

Actualmente, los avances realizados en la construcción del Nuevo Modelo de Gestión de las Prestaciones se puede resumir en los siguientes puntos:

- Metodología de trabajo y de definición de procedimientos consolidada y adaptada a nuevas tecnologías.
- Infraestructura y equipamiento tecnológico disponible y operativo para el proyecto.
- Plataforma para la gestión documental y automatización de procedimientos disponibles.
- Modificaciones informáticas sobre el sistema actual para compatibilizarlo con los requerimientos del nuevo modelo de gestión de prestaciones en construcción, y acabado al 80%.
- Finalizado el diseño y definición de la primera versión de cada uno de los procedimientos prioritarios: Altas, Bajas y Reanudaciones, así como de los procedimientos comunes (Gestión de entrada, archivo y salida de documentos). Se han extraído los requerimientos funcionales y se ha comenzado el análisis informático y la construcción.
- En el nuevo modelo, se han planificado todos los aspectos relacionados con las pruebas de usuarios, su formación, y con el despliegue e implantación de las aplicaciones.
- Se ha finalizado el desarrollo de la plataforma para la tramitación electrónica de expedientes de prestaciones. Esta plataforma se pondrá operativa en breve, aplicada a los procedimientos de acciones de control, retenciones judiciales y embargos con un soporte de primer nivel en gestión documental.
- Se ha implementado la red de centros de atención telefónica que unida a los servicios virtuales a través de Internet, aglutina toda la atención no presencial que el organismo ofrece a los ciudadanos. Bajo la denominación de **Oficina Virtual** se ha puesto operativa la red de atención telefónica (RATEL) y la oficina electrónica de la web corporativa.
  - En la oficina electrónica <http://www.inem.es/inem/OficinaVirtual> se han implementado servicios para empresas (Certificados de periodos de actividad, preguntas frecuentes) y para trabajadores (solicitud de certificados, comunicación de baja, consulta sobre su prestación, domiciliación de prestación, modificación de datos bancarios, formularios de solicitud personalizados, programa de auto-cálculo de prestaciones, preguntas frecuentes).

El Nuevo Modelo de Gestión de Prestaciones va a suponer un gran cambio en la tramitación de las prestaciones por desempleo tanto en lo concerniente a gestión presencial como a la no presencial. La instrumentación de ambos aspectos se está abordando en paralelo y los primeros resultados para la gestión presencial se verán con la entrada en funcionamiento de la Plataforma para la Tramitación Electrónica de Expedientes de Prestaciones prevista para el mes de septiembre y continuará con los nuevos procesos de solicitud y alta planificados para el primer trimestre de 2008; en cuanto al avance de los servicios de atención no presencial se están implementando de forma paulatina desde mayo de 2005. Su evolución se describe en el apartado 4 del presente documento.

En las dos páginas siguientes se pueden ver los servicios disponibles, en el ámbito de prestaciones por desempleo en las URLs de la oficina electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal, primero para trabajadores y en segundo lugar para empresarios:

## Oficina Virtual



### Oficina Virtual

[Oficina Virtual](#) »

Catálogo de servicios
Servicios con DNI electrónico o certificado digital
Servicios sin certificado digital
Servicios para el trabajador
Servicios para las empresas
Preguntas frecuentes
Cumplimentación y descarga de impresos
Datos estadísticos
<b>Enlaces de interés</b>
Oficina Virtual
Preguntas frecuentes
Descargas
Servicios Públicos de Empleo
Programa Nacional de Reformas de España
Ofertas Empleo Público
Enlaces externos

### Servicios para el trabajador.

[+ info](#)

#### Prestaciones por desempleo.

Solicitud de Certificados	<a href="#">con certificado</a>	<a href="#">con identificación</a>	<a href="#">+ info</a>
Solicitud de baja en el abono de prestaciones por desempleo	<a href="#">con certificado</a>		<a href="#">+ info</a>
Domiciliación y modificación datos bancarios	<a href="#">con certificado</a>		<a href="#">+ info</a>
Formulario personalizado de solicitud de prestaciones	<a href="#">con certificado</a>		<a href="#">+ info</a>
Formulario de solicitud de prestaciones no personalizado		<a href="#">sin identificación</a>	<a href="#">+ info</a>
Consulte su prestación	<a href="#">con certificado</a>	<a href="#">con identificación</a>	<a href="#">+ info</a>
Programa de autocálculo de prestaciones		<a href="#">sin identificación</a>	<a href="#">+ info</a>
Cumplimentación y descarga de impresos (pdf)		<a href="#">sin identificación</a>	<a href="#">+ info</a>
Preguntas frecuentes		<a href="#">sin identificación</a>	<a href="#">+ info</a>

#### Empleo y contratos laborales.

- ▶ [Ofertas de empleo - Sistema Nacional de Empleo](#)
- ▶ [Demanda de empleo - Sistema Nacional de Empleo](#)

Cumplimentación y descarga de modelos de contratos (pdf)		<a href="#">sin identificación</a>	<a href="#">+ info</a>
Preguntas frecuentes		<a href="#">sin identificación</a>	<a href="#">+ info</a>

#### Datos estadísticos

Descarga de datos estadísticos en formato pdf y excel		<a href="#">sin identificación</a>	<a href="#">+ info</a>
---	--	------------------------------------	------------------------

**Oficina virtual: servicios para trabajadores**

## Oficina Virtual



### Oficina Virtual

[Oficina Virtual](#) »

Catálogo de servicios

Servicios con DNI electrónico o certificado digital

Servicios sin certificado digital

Servicios para el trabajador

Servicios para las empresas

Preguntas frecuentes

Cumplimentación y descarga de impresos

Datos estadísticos

#### Enlaces de interés

[Oficina Virtual](#)

[Preguntas frecuentes](#)

[Descargas](#)

[Servicios Públicos de Empleo](#)

[Programa Nacional de Reformas de España](#)

[Ofertas Empleo Público](#)

[Enlaces externos](#)

### Servicios para las empresas. [+ info](#)

#### Prestaciones por desempleo.

**Certific@2:** Comunicación de periodos de actividad [con certificado](#) [con autorización](#) [+ info](#)

Cumplimentación y descarga de impresos (pdf) [sin identificación](#) [+ info](#)

Preguntas frecuentes [sin identificación](#) [+ info](#)

#### Empleo y contratos laborales.

**Contrat@:** Comunicación de la contratación laboral [con certificado](#) [con autorización](#) [+ info](#)

Cumplimentación y descarga de modelos de contratos (pdf) [sin identificación](#) [+ info](#)

Preguntas frecuentes [sin identificación](#) [+ info](#)

#### Datos estadísticos.

Descarga de datos estadísticos en formato pdf y excel [sin identificación](#) [+ info](#)

## Oficina virtual: servicios para empresas

## PROYECTOS A CORTO Y MEDIO PLAZO

### Simplificación Administrativa

Se trata de revisar los métodos de gestión y control para establecer procedimientos ágiles y homogéneos, que eliminen los trámites burocráticos innecesarios y optimicen la atención al ciudadano, con visibles mejoras en las cargas de trabajo y en los recursos disponibles.

Se desea establecer una tramitación más declarativa y menos documental, a comprobar de forma selectiva en un momento posterior. En definitiva:

- Determinar la información de evidencias a facilitar, según el momento en que se solicite.
- Simplificar la documentación a aportar por los ciudadanos en la tramitación de las prestaciones.
- Elaborar manuales de los procedimientos de gestión y de inserción y control.
- Construir la aplicación informática necesaria de apoyo a la gestión y control.
- Diseñar e implantar en la web y en la red de oficinas, los nuevos impresos y los procedimientos de gestión y control de las prestaciones.

El proyecto se inició a finales del 2004 con la revisión de los procedimientos existentes, se acometió la simplificación de aquellos aspectos susceptibles de ser incorporados a un posterior Real Decreto de Simplificación, y se realizó un primer inventario de todos los procedimientos existentes y los esquemas de las actividades y tareas de cada uno de ellos. En cuanto a los procedimientos cabe destacar lo siguiente:

**Información:** se optimiza, en cuanto a calidad y cantidad, la información a facilitar al ciudadano, a través de los diferentes canales previstos, y se adapta al momento en que se debe facilitar, determinándose aquellos hitos que deban provocar, por ejemplo, la emisión de cartas generadas de manera automática: cambios en la cuantía derivados de la subida anual del IPREM, del cambio de tramo o de la variación de los topes. Se pretende potenciar la autoinformación diseñando una Guía y 11 trípticos informativos para instalar en los puntos de autoinformación de las oficinas territoriales y también en la siguiente página web:

<http://www.inem.es/inem/ciudadano/prestaciones/guias/index.html>

- **Carpetas informativas:** Se diseña una carpeta por cada tipo de prestación, con la información necesaria para solicitar las prestaciones por desempleo y los impresos de solicitud de cada uno de ellas.
- **Documentación a aportar por el ciudadano reducida:** en el trámite de la solicitud de prestaciones, siendo el Certificado de Empresa el documento básico para la acreditación de la situación legal de desempleo en la mayoría de los supuestos. El número de documentos a aportar por el ciudadano se reduce drásticamente de 22 a 2, para los casos más usuales.
- **Nuevas formas y canales de tramitación:**

- Prórrogas y declaraciones anuales de rentas por correo.
- Reanudaciones únicas y agrupadas para determinados colectivos con mucha rotación laboral, fijos discontinuos y afectados por ERE de suspensión y reducción de jornada.
- Se modifica el **procedimiento de pago**:
  - Se elimina la retención de los 10 primeros días.
  - Se modifica la fecha y emisión de la nómina mensual.
  - Se simplifica el requerimiento de los cobros indebidos derivados de colocación por plazo inferior a los 10 días.

### **Ampliación de funcionalidades en el sistema de información actual.**

El proyecto de mejora del actual sistema de información persigue la definición e implantación de una serie de nuevas funcionalidades que permitan obtener resultados a corto/medio plazo, en tanto se vaya progresando hacia la definición del nuevo modelo. Se trata de dotar a los gestores de las oficinas de nuevas herramientas que reduzcan sus cargas de trabajo a la vez que los alinean con la solución a las necesidades de una gestión simplificada con un mayor control de las prestaciones por desempleo.

El proyecto se inicia con un cuestionario que recogerá información acerca de los procedimientos y/o actividades de gestión territorial que no tenían un soporte informático y cuya implementación se consideraba necesaria o de utilidad para una previsible mejora a incorporar en procedimientos que ya se encontraban informatizados.

Con la respuesta a los cuestionarios, en mayo de 2005 se elaboró un inventario de propuestas y un primer catálogo de trabajos a desarrollar, que contemplaba funcionalidades de impacto positivo o de simplificación administrativa, con mejoras apreciables en la gestión realizada desde las Direcciones Provinciales, o en la imagen del Organismo, haciéndolas entonces prioritarias.

Se seleccionaron 40 de las propuestas recogidas de los citados cuestionarios, que afectaban al Sistema de Información de la gestión de prestaciones por desempleo, o a procesos de tratamiento de la información, relacionados con la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS), con el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).

Se establecieron los mecanismos metodológicos y organizativos adecuados para la consecución de los objetivos que se derivaban de las citadas propuestas, y se inició la realización de los trabajos, resultando en la actualidad que del total de las 40 propuestas, se ha concluido con la mayor parte de ellos, y cabe resaltar los siguientes:

- Establecimiento de un nuevo procedimiento de extracción de la nómina de los beneficiarios, que permite reducir los cobros indebidos y la carga de trabajo que de ellos se deriva.
- Tramitación de reanudaciones agrupadas y únicas (estas últimas a través de Internet mediante la aplicación Certific@2).

- Desarrollo de un primer nivel de emisión de comunicaciones al beneficiario a través de una empresa de servicios.
- Supresión de la retención de los 10 primeros días de prestación.
- Renta Activa de Inserción permanente.
- Pago de nómina colectivo de Renta Agraria.
- Tratamiento víctimas violencia de género.
- El pago de las prestaciones a beneficiarios procedentes de países de la Unión Europea.
- Retenciones judiciales y embargos.
- Las acciones de control relativas a los beneficiarios de prestaciones, se están desarrollando de forma que puedan dar servicio desde el Sistema de Información actual y del futuro modelo de gestión de prestaciones. En fase de pruebas y próxima disponibilidad para los gestores.

Al catálogo inicialmente previsto, se han incorporado 4 nuevos desarrollos que constituyen un avance de los tratamientos que han de implantarse en el Nuevo Modelo de Tramitación de Prestaciones y se resumen en:

- Desarrollo de una nueva herramienta de apoyo para el reconocimiento de prestaciones, denominada HARES.
- Obtención de información tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria en tiempo real mediante un servicio web.
- Obtención de información del Instituto Nacional de la Seguridad Social, necesaria para el reconocimiento de las prestaciones.
- Puesta en marcha de un servicio web del Servicio Público de Empleo Estatal para su utilización por organismos externos.

## OFICINA VIRTUAL

Se trata de un proyecto horizontal dentro del Plan de Modernización, planteado tanto en el corto/medio como en el largo plazo, cuyo objetivo principal es avanzar en los servicios al ciudadano, de forma paralela a la consecución de resultados en proyectos de largo y medio plazo, sin necesidad de esperar a su puesta en operatividad, todo ello basado en canales alternativos a la atención presencial, lo que permitirá la redistribución de recursos a la atención personalizada, con la consecuente mejora en la calidad de servicios.

- La complejidad de la evolución del proyecto se basa, entre otros, en la combinación de los factores siguientes:
- La definición del ámbito de gestión que se incorpora en cada canal.
- La definición de los mecanismos de autenticación de los usuarios.
- La configuración de la plataforma tecnológica para la gestión integrada de los canales.
- La ausencia de relación de puestos de trabajo que soporte la red, lo que ha obligado a contar con la voluntariedad del personal del organismo que se adscribe a las unidades en funcionamiento.

El trabajo desarrollado hasta la fecha se concreta en dos líneas fundamentales de actuación: la atención telefónica y la atención por Internet que permiten afirmar que el SPEE garantiza, a fecha de hoy, el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos recogido en el artículo 6 de la recién publicada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

A continuación se resume brevemente los hitos más relevantes de cada una de ellas y los objetivos a corto y medio plazo

### Atención telefónica

Desde mayo de 2005, fecha en que se inicia el proyecto hasta febrero de 2007 se han ido constituyendo hasta 18 centros de atención telefónica, que asumen la prestación de servicios de información y gestión de prestaciones a través del 901 11 99 99 para 30 provincias y atención del buzón de consultas de la web corporativa de toda España.

Como hitos mas relevantes se pueden considerar:

En mayo de 2005 se inicia una experiencia piloto con la apertura de 4 unidades atención telefónica, utilizando la telefonía analógica tradicional.

En diciembre de 2005 se implanta provisionalmente y dentro de la misma experiencia piloto una plataforma de Centro de Contactos (Contact Center), adaptada a las necesidades del SPEE.

Entre enero de 2006 y febrero de 2007 se va ampliando paulatinamente el número de centros pilotos hasta un total de 14 unidades operativas adicionales.

En octubre de 2006 se adquiere mediante concurso una nueva solución tecnológica, que servirá de plataforma para el modelo definitivo de la Red de Centros de Contactos. Se está realizando el rediseño de la plataforma y de las redes de comunicaciones que darán servicio para adecuarlas a las nuevas funcionalidades que incorpora. En mayo de 2007 se finalizó la migración de las 18 unidades RATEL a la nueva plataforma.

La nueva plataforma ha permitido la ampliación del servicio a los ciudadanos en horario fuera de atención por agentes, incorporando un sistema automático de voz que ofrece información sobre la red de oficinas de empleo y sobre prestaciones por desempleo: requisitos para acceder a la prestación, plazos de solicitud y documentación requerida por tipos de prestación.

Elaboración del Manual para la Atención en RATEL disponible en la Intranet.

Elaboración del plan de seguimiento de la calidad del buzón de la web corporativa: con él se pretende mejorar la comunicación con el ciudadano por este canal, garantizar la homogeneidad de las respuestas y responder con claridad, aun tratándose de consultas no personalizadas. Como apoyo se elaboraron también los apuntes de estilo administrativo que acompañan a dicho plan de calidad, si bien pueden ser de utilidad para otros ámbitos de la gestión.

### Servicios por Internet: oficina electrónica ([www.inem.es](http://www.inem.es))

Paralelamente a los trabajos de atención telefónica se han rediseñado los contenidos de la web en materia de prestaciones y se han incorporado diversos servicios en la Oficina Virtual del Organismo a través de Internet.

Los trabajos en la web han supuesto los siguientes avances:

- Preguntas más frecuentes para auto-información.
- Programa o simulador de auto-cálculo de prestaciones.
- Operatividad de la consulta de solicitud, subsidio, nómina y denegaciones de prestaciones.
- Puesta en servicio operativo de la comunicación de bajas por jubilación, colocación o salida al extranjero y de domiciliación y modificación de datos bancarios.
- Nuevo apartado de “**¿qué sucede con mi prestación por desempleo?**”, con resúmenes explicativos de la dinámica del derecho en respuesta a las situaciones de trabajo y prestaciones, maternidad o paternidad y prestaciones, IT y prestaciones o trabajo en el extranjero y prestaciones.
- Manual “Prestaciones por desempleo en [www.inem.es](http://www.inem.es)” que explica el funcionamiento de la oficina virtual, disponible en Intranet para el personal del organismo.
- Elaboración del “Manual legislativo telemático”, que recoge la normativa básica sobre los procedimientos administrativos telemáticos.

## PREVISIONES EN LA OFICINA VIRTUAL PARA EL CORTO PLAZO

Con respecto a la atención telefónica cabe destacar su extensión a las 52 provincias en el último trimestre de 2005, condicionándola a la aprobación de la nueva RPT. Implantación del módulo de grabación y escucha de llamadas.

La plataforma tecnológica que soporta el 901 11 99 99, incorporará funcionalidades adicionales para uso de canales alternativos en la comunicación con el ciudadano (e-mail, SMS, fax, etc.).

Análisis de las posibilidades de integración con las bases de datos del SPEE, con el fin de que puedan obtenerse de manera automática los datos del llamante y, principalmente, guardarse un registro de los contactos, combinados con la atención presencial en el marco de un registro de contactos del SPEE, que posibilite por ejemplo el conocimiento de la frecuencia de atención para el mismo usuario.

En cuanto a Internet, la puesta en producción de la aplicación para el registro telemático permitirá ampliar el catálogo de gestiones que los ciudadanos pueden realizar a través de la Oficina Virtual de la web, incluyendo los servicios que contempla la orden ministerial 503/2007, de 28 de febrero que lo regula, en concreto podrá realizar: desistimiento, reclamación previa, alegaciones (por cobros indebidos, responsabilidad empresarial y proceso sancionador) y solicitud de compatibilidad de contributiva con el trabajo a tiempo parcial.

Incorporación de un nuevo simulador para los subsidios por desempleo.

Adaptación de los contenidos estáticos al lenguaje de los ciudadanos y a los requerimientos de la arquitectura de la información para páginas web.

Instalación de kioscos o puestos de auto-gestión en las oficinas de empleo con acceso a los servicios telemáticos adaptados a este nuevo canal.