



Apreciados compañeros y apreciadas compañeras,

El Defensor del Pueblo el 17 de enero de 2020 nos comunicó las respuestas de las Secretarías de Estado de Política Territorial y de Migraciones a las recomendaciones que les formuló en relación al funcionamiento de la aplicación informática de cita previa para realizar trámites de extranjería y a la insuficiencia de las plantillas de las oficinas de extranjería. Recomendaciones encuadradas en el procedimiento abierto a instancia de esta Comisión.

Aplicación informática de cita previa.

La Secretaría General de Administración Digital, según informe de la Secretaría de Estado de Política Territorial, no observó errores en el proceso de petición de cita causados por fallos en la plataforma informática de cita previa. Así mismo, la auditoría realizada por el Centro Criptográfico Nacional en 2016 descartó la existencia de robots u otros sistemas tecnológicos de acceso masivo.

La escasez de citas se imputa a diferentes motivos, y se destaca, entre los principales motivos, el aparcamiento de citas con datos falsos por organizaciones dedicadas durante horas a esta labor y a la elevada inasistencia de personas con citas asignadas, que llega a un 30% en algunas oficinas.

Las medidas adoptadas para paliar la situación comprenden la no publicación de todas las citas el mismo día y hora, la correspondencia entre el documento del solicitante y el usuario final, la visualización de una cita en lugar de tres para evitar su bloqueo, el menor tiempo de bloqueo de las opciones mostradas, la introducción de captcha, la mejora de la tecnología utilizada y el diseño de la base de datos y ampliación de la infraestructura de los servidores. Medias que se verán incrementadas próximamente con la implantación de un código de verificación por e-mail y la solicitud de una nueva auditoría al Centro Criptográfico Nacional.

Suficiencia de las plantillas.

Se están haciendo esfuerzos para dotar adecuadamente a las oficinas de extranjería, aunque condicionados al cumplimiento de los objetivos de déficit y de gasto público; y se recurre a personal interino para cubrir vacantes o para cargas puntuales de trabajo. Paralelamente, la Inspección de Servicios de la Administración Periférica está realizando una consultoría para obtener un diagnóstico preciso sobre el acceso a los servicios de las oficinas de extranjería de Madrid, Barcelona, Valencia y Málaga, que permita después proponer medidas de mejora.

Mientras se lleva a cabo el refuerzo de los medios personales, se propone difundir y dar impulso electrónico a algunos procedimientos de extranjería para evitar los trámites presenciales, disminuyendo la necesidad de cita previa. También se está analizando la posibilidad de deslocalizar expedientes para repartir la carga de trabajo entre las oficinas de extranjería.

Debido a la salida del Reino Unido de la Unión Europea se ha reforzado las oficinas de extranjería y las de información y registro con un total de 74 administrativos y auxiliares en determinadas comunidades autónomas. De manera adicional, había previsto incorporar 11 funcionarios a las oficinas de Cataluña, Madrid y País Vasco antes de la finalización del año 2019.

Después de valorar las respuestas de dichos órganos directivos y reconocer los esfuerzos realizados, el Defensor del Pueblo considera que se han incrementado las quejas por las dificultades para obtener cita previa para los trámites realizados por la Policía Nacional y que los medios personales de las oficinas de extranjería son claramente insuficientes. Por ello les solicita que implementen un plan de choque que permita, a corto plazo, que los ciudadanos extranjeros puedan acceder en todo el territorio nacional a los trámites que precisen en un plazo de tiempo razonable; sin perjuicio de las medidas que se continúen adoptando para la dotación de los medios humanos y técnicos necesarios.



Respecto a los trámites de extranjería en las comisarías de policía de Cataluña, a la vista de las dificultades para obtener cita, ha reiniciado las actuaciones con las autoridades policiales solicitándoles la información sobre las medidas adoptadas para paliar esta situación.

El Defensor del Pueblo considera que el sistema utilizado para acceder al procedimiento de protección internacional ha de ser revisado de inmediato para conseguir un sistema eficaz de cita previa y para garantizar un acceso a los servicios sociales y de acogida de las personas en una situación de especial vulnerabilidad. Consideración a la que llega a la vista de la excesiva demora en la asignación de cita para presentar la solicitud de protección internacional en determinados puntos del territorio nacional. Razón por la que ha iniciado actuaciones con las autoridades policiales y con el Ministerio del Interior.

El Defensor del Pueblo finaliza su informe comunicando que se ha hecho un recordatorio a dichos organismos para recordarles el deber legal de expedir un recibo que acredite la fecha y la hora de presentación de las solicitudes que presenten los administrados en las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración.

31 de enero de 2020

Comisión de Extranjería.