



Benvolguts companys i benvolgudes companyes,

El Defensor del Poble va comunicar-nos el 17 de gener de 2020 les respostes de les Secretaries d'Estat de Política Territorial i de Migracions a les recomanacions que els va formular en relació al funcionament de l'aplicació informàtica de cita prèvia per realitzar tràmits d'estrangeria i a la suficiència de les plantilles de les oficines d'estrangeria. Recomanacions enquadrades en el procediment obert a instància d'aquesta Comissió.

#### Aplicació informàtica de cita prèvia.

La Secretaria General d'Administració Digital, segons informe de la Secretaria d'Estat de Política Territorial, no va observar errors en el procés de petició de cita causats per fallades en la plataforma informàtica de cita prèvia. Així mateix, l'auditoria realitzada pel Centre Criptogràfic Nacional en 2016 va descartar l'existència de robots u altres sistemes tecnològics d'accés massiu.

L'escassetat de cites s'imputa a diferents motius, i es destaca, entre els principals motius, l'aparcament de cites amb dades falses per organitzacions dedicades durant hores a aquesta labor i l'elevada inassistència de persones amb cita assignada, que arriba a un 30% en algunes oficines.

Les mesures adoptades per pal·liar la situació comprenen la no publicació de totes les cites el mateix dia i hora, la correspondència entre el document del sol·licitant i l'usuari final, la visualització d'una cita en lloc de tres per evitar el seu bloqueig, el menor temps de bloqueig de les opcions mostrades, la introducció de captcha, la millora de la tecnologia utilitzada i del disseny de la base de dades i l'ampliació de la infraestructura dels servidors. Mesures que es veuran incrementades pròximament amb la implantació d'un codi de verificació per e-mail i la sol·licitud d'una nova auditoria al Centre Criptogràfic Nacional.

#### Suficiència de les plantilles.

S'estan fent esforços per dotar adequadament a les oficines d'estrangeria, encara que condicionats al compliment dels objectius de dèficit i despesa pública; i es recórrer a personal interí per cobrir vacants o per càrregues puntuals de treball. Paral·lelament, la Inspecció de Serveis de l'Administració Perifèrica està realitzant una consultoria per obtenir un diagnòstic precís sobre l'accés als serveis de les oficines d'estrangeria de Madrid, Barcelona, València i Màlaga, que permeti després proposar mesures de millora.

Mentre es porta a terme el reforç dels mitjans personals, es proposa difondre i donar impuls electrònic a alguns procediments d'estrangeria per evitar els tràmits presencials, disminuint la necessitat de cita prèvia. També s'està analitzant la possibilitat de deslocalitzar expedients per repartir la càrrega de treball entre les oficines d'estrangeria.

Degut a la sortida del Regne Unit de la Unió Europea s'han reforçat les oficines d'estrangeria i les d'informació i registre amb un total de 74 administratius i auxiliars en determinades comunitats autònomes. De manera addicional, havia previst incorporar 11 funcionaris a les oficines de Catalunya, Madrid i País Basc abans de la finalització de l'any 2019.

Després de valorar les respostes dels òrgans directius esmentats i reconèixer els esforços realitzats, el Defensor del Poble considera que s'han incrementat les queixes per les dificultats per obtenir cita prèvia pels tràmits realitzats per la Policia Nacional i que els mitjans personals de les oficines d'estrangeria són clarament insuficients. És per això que els sol·licita que implementin un pla de xoc que permeti, a curt termini, que els ciutadans estrangers puguin accedir en tot el territori nacional als tràmits que precisin en un termini de temps raonable; sens perjudici de les mesures que es continuïn adoptant per a la dotació dels mitjans humans i tècnics necessaris.

Respecte als tràmits d'estrangeria en les comissaries de policia de Catalunya, a la vista de les dificultats per obtenir cita, ha reiniciat les actuacions amb les autoritats policials sol·licitant-los informació sobre les mesures adoptades per pal·liar aquesta situació.



El Defensor del Poble considera que el sistema utilitzat per accedir al procediment de protecció internacional ha de ser revisat d'immediat per aconseguir un sistema eficaç de cita prèvia i per garantir un accés als serveis socials i d'acollida de les persones en una situació d'especial vulnerabilitat. Consideració a la que arriba a la vista de l'excessiva demora en l'assignació cita per presentar la sol·licitud de protecció internacional en determinats punts del territori nacional. Raó per la qual ha iniciat actuacions amb les autoritats policials i amb el Ministeri de l'Interior.

El Defensor del Poble finalitza el seu informe comunicant que s'ha fet un recordatori als organismes esmentats per recordar-los el deure legal d'expedir un rebut que acrediti la data i l'hora de presentació de les sol·licituds que presentin els administrats en les oficines d'assistència en matèria de registres de l'Administració.

31 de gener de 2020

**Comissió d'Estrangeria.**