

Exptes.

DI-1508, 1328, 1595, 1690 y 1715/2012-6

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE  
PRESIDENCIA Y JUSTICIA  
Edificio Pignatelli. Pº Mª Agustín, 36  
50071 ZARAGOZA**

## **1. ANTECEDENTES**

**Primero.-** A lo largo del presente año 2012, varios ciudadanos se han dirigido a esta Institución formulando queja por el sistema de cita previa que se ha establecido en el Registro Civil de Zaragoza para la tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia.

Estas quejas han dado lugar a la incoación de los expedientes 792/2012-6, 1328/2012-6, 1508/2012-6, 1595/2012-6, 1690/2012-6 y 1715/2012-6, transcribiendo a continuación, por todas, la formulada en este último:

*“Le remito la presente para informarle de un problema que se da día a día en la administración de justicia aragonesa relacionado con los expedientes para obtener la nacionalidad española por residencia. No dudo de que tendrá conocimiento de esta situación pero tras valorar como actuar ante esta problemática, he decidido transmitírselo a usted.*

*Se trata de un problema relacionado con la obtención de cita previa por parte de los ciudadanos extranjeros que desean iniciar el expediente ante el Registro Civil de la Ciudad de Zaragoza. Para tramitar los expedientes de nacionalidad española la administración competente es el Ministerio de Justicia, pero el expediente se inicia en el Registro Civil del municipio en el que vive el ciudadano extranjero. En la Ciudad de Zaragoza, hay que pedir una cita previa para iniciar el expediente.*

*Actualmente, el procedimiento de obtención de citas previas se realiza a través de una plataforma virtual del Gobierno de Aragón a la que se accede desde esta dirección URL:*

*[http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/PresidenciaJusticia/AreasTematicas/AJ\\_AdministracionJusticialRegistroCivil/AreasTematicas/zaragoza\\_capital/ci.01\\_\\_tramite\\_nacionalidad\\_con\\_cita\\_previa\\_zaragoza.detalleConsejo](http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/PresidenciaJusticia/AreasTematicas/AJ_AdministracionJusticialRegistroCivil/AreasTematicas/zaragoza_capital/ci.01__tramite_nacionalidad_con_cita_previa_zaragoza.detalleConsejo)*

*La agenda del sistema se abre únicamente los viernes a las nueve de la mañana y los ciudadanos que lo desean pueden acceder desde sus domicilios para obtener una cita previa. Sin embargo, esto que en principio parece una solución acertada y sencilla, no lo es.*

*Cuando una persona intenta obtener una cita, el sistema no le deja y rechaza su petición. Parece ser que se dan unas cincuenta citas cada semana pero por mi experiencia puedo decirle que es casi imposible obtenerla pues a las 9:10 horas el sistema está cerrado.*

*Por un lado supongo que hay multitud de ciudadanos que intentan obtener las citas desde sus domicilios y por otro, los ciudadanos que no tienen acceso a internet desde su domicilio pueden desplazarse hasta el Registro Civil el viernes para que el propio registro les facilite una cita. Por lo visto, mientras la aplicación es empleada en el Registro, los ciudadanos desde su domicilio no pueden acceder porque el sistema los rechaza. Por ello, sabedores de la dificultad que plantea este sistema y sabedores de las escasas posibilidades de éxito, muchos ciudadanos hacen largas colas de madrugada para poder pedir la cita desde el Registro Civil. Muchos la obtienen pero otros tienen que volver a la semana siguiente y puede pasar mucho tiempo hasta obtener la cita e iniciar el expediente.*

*A grandes rasgos este es el problema. He recibido varias consultas relacionadas con este problema y he podido comprobarlo tras tres semanas de intentos infructuosos para obtener una cita para un ciudadano.*

*Considero que los ciudadanos extranjeros sufren un grave perjuicio con este sistema, pues no pueden tramitar sus expedientes para obtener la nacionalidad española.*

*Considero que la administración aragonesa no está actuando conforme al artículo 62.3 del Estatuto de Autonomía ( “La Administración Pública aragonesa ajustará su actividad a los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos”), y ello está perjudicando a muchos ciudadanos, causándoles frustraciones y preocupaciones innecesarias por su situación administrativa en España. No se como los poderes públicos pueden solucionar este problema y soy consciente de que en estos momentos los recursos con los que cuentan son escasos pero existen necesidades que merecen una especial atención por su importancia.*

*Si para iniciar un simple expediente administrativo existen estas trabas es que el sistema no está funcionando correctamente y considero que es un paso atrás en el sistema de garantías y derechos que frente a la administración tenemos la suerte de disfrutar desde la entrada en vigor de la Constitución Española.”*

**Segundo.-** A la vista de todo ello, se dirigió la oportuna solicitud de información sobre la problemática al Gobierno de Aragón, que fue contestada en fecha 27 de septiembre de 2012 a través de un informe de la Directora General de Administración de Justicia en los siguientes términos:

*“En respuesta a la petición de información presentada por el Justicia de Aragón con expediente nº DI-1508/2012-6 enviada al Departamento de Presidencia y Justicia, en relación a la imposibilidad de un ciudadano de obtener cita previa a través de la página web del Registro Civil de Aragón para solicitar la nacionalidad por residencia y matrimonio, se informa de lo siguiente:*

*"que la solicitud de nacionalidad española por residencia se realiza de manera presencial una vez el ciudadano haya obtenido cita previa on line a través de la página web del Registro civil.*

*Tal y como se indica en la petición de información, la agenda de la página web del Registro Civil para obtener dicha cita se "abre" los viernes a las 9h00, evitando de esta manera las filas que se generaban en la puerta*

*del Registro Civil desde primeras horas de la madrugada, ya que el ciudadano acude a las dependencias judiciales únicamente el día y la hora asignadas.*

*Así mismo, se consigue que el usuario pueda conseguir la cita varios meses antes que con el anterior sistema presencial, lo que beneficia a la organización del Registro Civil y al del solicitante.*

*El Gobierno de Aragón consigue de esta manera agilizar las gestiones de solicitud de nacionalidad por residencia, ya que se consigue adelantar la fecha de la cita para que el usuario pueda realizar su gestión varios meses antes y evitar esperas innecesarias.*

*Que la solicitud de la nacionalidad española por matrimonio, se solicita de la misma forma que por residencia, siendo ambas solicitudes similares en su trámite, con la diferencia del plazo obligatorio de permanencia en España, que se reduce a un año en caso de estar legalmente casado con un ciudadano español.*

*En cuanto a la información que aparece en la web de «Certificado de antecedentes penales actualizado de su país o certificado consular de buena conducta en su país. Validez 1 año. Legalizado y traducido en su caso», pese a que la vigencia determinada por el país emisor sea inferior a un año, el Registro Civil lo considera válido hasta un año exactamente, desde la fecha de emisión de dicho certificado. Por tanto, el documento que dispone la ciudadana rumana es válido, no por tres meses como indica el país emisor, sino de un año, determinado así por el Registro Civil que gestionará su nacionalidad.*

*Respecto a la obtención de información telefónica en el teléfono 976 207 711, este número está atendido por personal del Registro Civil. A través de él no se proporcionan citas, pero sí información, y está atendido durante el día en el horario de apertura del Registro Civil, de 8h00 a 15h00.”*

## **2. CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** El Estatuto de Autonomía de Aragón, reformado por la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, recoge en su artículo 67 la competencia de la Comunidad Autónoma de Aragón sobre todo el personal al servicio de la

Administración de Justicia que no integre el Poder Judicial, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Poder Judicial. También corresponde a la Comunidad Autónoma la competencia sobre los medios materiales de la Administración de Justicia en Aragón, así como la organización, la dotación y la gestión de las oficinas judiciales y de los órganos y servicios de apoyo a los órganos jurisdiccionales.

Por Real Decreto 1702/2007, de 14 de diciembre, se produjo el traspaso de las funciones y servicios que integran la competencia referida desde el Ministerio de Justicia a la Comunidad Autónoma de Aragón. Así, desde el 1 de enero de 2008 la Comunidad Autónoma debe dotar a Juzgados y Tribunales del personal, instalaciones y medios informáticos necesarios para el adecuado desarrollo de las funciones que ostentan. Señala el Acuerdo adoptado por la Comisión Mixta prevista en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Aragón, en orden a proceder al referido traspaso, que se traspasan a la Comunidad Autónoma de Aragón las funciones y servicios que, en el ámbito del territorio de la Comunidad Autónoma, desempeña la Administración General del Estado para la provisión de los medios personales, materiales y económicos necesarios para el funcionamiento de la Administración de Justicia, incluidos los Juzgados de Paz.

En relación a los medios personales, estas funciones comprenden, entre otras, las actividades relativas al personal al servicio de la Administración de Justicia en los términos establecidos en el Reglamento de Ingreso, Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional del Personal Funcionario al Servicio de la Administración de Justicia, aprobado por Real Decreto 1451/2005, de 7 de diciembre, y demás disposiciones aplicables.

En esta línea, la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio del Poder Judicial establece que bajo la denominación de personal al servicio de la Administración de Justicia se comprenden los Secretarios Judiciales, los Médicos Forenses, los Oficiales, Auxiliares y Agentes Judiciales, así como los miembros de los Cuerpos que puedan crearse, por ley, para el auxilio y colaboración con los Jueces y Tribunales. Igualmente, se prevé que en todo lo no previsto en dicha Ley y en los Reglamentos orgánicos respectivos, se aplicará al personal al servicio de la Administración de Justicia, con carácter supletorio, lo dispuesto en la legislación general sobre la función pública.

**Segunda.-** El funcionamiento de la administración de la Administración de Justicia se rige por los principios generales de

organización y funcionamiento de las Administraciones Públicas. En concreto, señala el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que *“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.”*

Así, el artículo 62.3 del Estatuto de Autonomía de Aragón dispone que *“La Administración Pública aragonesa ajustará su actividad a los principios de eficacia, eficiencia, racionalización, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos”*.

A su vez, la Ley de Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo Texto Refundido fue aprobado por Decreto Legislativo 2/2001, de 3 julio, incluye en el artículo 4, entre los principios de organización de la Administración de la Comunidad Autónoma, el de *“economía y adecuada asignación de los medios a los objetivos institucionales”*. A su vez, entre los principios de funcionamiento, consignados en el artículo 5, hace referencia a los de *“eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales”, de “eficiencia en la asignación y en la utilización de los recursos públicos”, y de “racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión”*.

Corresponde por consiguiente a la Comunidad Autónoma de Aragón la responsabilidad de velar por que el funcionamiento de la administración de la Administración de Justicia respeta dichos principios de eficacia, eficiencia, adecuada asignación de medios y agilización de los procedimientos.

**Tercera.-** La problemática que estamos analizando deviene del sistema establecido por el Registro Civil de Zaragoza (atendido por personal al servicio de la Administración de Justicia), precisamente para mejorar el funcionamiento de dicha Oficina y ofrecer a los ciudadanos un servicio más accesible. Así, se ha establecido un sistema de cita previa para tramitar las solicitudes de adquisición de la nacionalidad española por residencia y, como señala el informe remitido por el Departamento competente del Gobierno de Aragón, *“ la agenda de la página web del Registro Civil para obtener dicha cita se “abre” los viernes a las 9h00, evitando de esta manera las filas que se generaban en la puerta del Registro Civil desde primeras horas de la madrugada, ya que el ciudadano acude a las dependencias judiciales únicamente el día y la hora asignadas.*

*Así mismo, se consigue que el usuario pueda conseguir la cita varios meses antes que con el anterior sistema presencial, lo que beneficia a la organización del Registro Civil y al del solicitante.*

*El Gobierno de Aragón consigue de esta manera agilizar las gestiones de solicitud de nacionalidad por residencia, ya que se consigue adelantar la fecha de la cita para que el usuario pueda realizar su gestión varios meses antes y evitar esperas innecesarias.”.*

**Cuarta.-** Ahora bien, lo que en un principio se diseñó para mejorar el funcionamiento del Registro Civil y la atención prestada a los administrados, no parece estar surtiendo los efectos positivos deseados, pues del contenido de las quejas recibidas se deriva que el sistema de cita *on line* no resulta especialmente operativo a la vista del elevado número de solicitantes que no consiguen acceder al Registro por esa vía.

Y, por otra parte, tampoco se ha conseguido mejorar sustancialmente las condiciones de acceso de los ciudadanos al Registro, *“evitando de esta manera las filas que se generaban en la puerta del Registro Civil desde primeras horas de la madrugada”*, pues las informaciones que las quejas transmiten señalan que las personas que no tienen acceso a Internet así como las que son conocedoras de la forma de funcionamiento de este doble sistema de cita previa (al parecer, mientras la aplicación está abierta o es empleada en el Registro, no se puede acceder por vía telemática porque el sistema lo rechaza), no tienen otra posibilidad que acudir a solicitar la cita previa de forma presencial, por lo que al menos durante un día a la semana *“muchos ciudadanos hacen largas colas de madrugada para poder pedir la cita desde el Registro Civil. Muchos la obtienen pero otros tienen que volver a la semana siguiente y puede pasar mucho tiempo hasta obtener la cita e iniciar el expediente”*

Como, además, el sistema de cita previa solo funciona, con restricciones, un día a la semana, la agilización de las gestiones y evitación de esperas innecesarias que el Gobierno de Aragón destaca entre sus propósitos no se está logrando, sin perjuicio del problema añadido de caducidad de algunos de los documentos que los ciudadanos han de presentar necesariamente para la tramitación de sus pretensiones.

**Quinta.-** Esta Institución es consciente y valora de forma positiva los esfuerzos que viene desarrollando el Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón en la atención de las demandas ciudadanas, y en este sentido no es la primera vez que se adoptan medidas en la organización y gestión de la Oficina del Registro Civil para mejorar el servicio que se presta a los administrados.

Así, a raíz de una queja ciudadana que ponía de manifiesto que, para cualquier trámite en el Registro Civil (inscripción de nacimiento,...) era necesario *“hacer fila en la calle y posteriormente acceder a una sala de espera muy pequeña que no reúne las condiciones adecuadas”*, así como que *“se dan unos números de turno para luego dar otros que no coinciden con los primeros”*, el Gobierno de Aragón habilitó una sala de espera de temprana apertura para que los ciudadanos pudieran sentarse y protegerse de las inclemencias del tiempo; asimismo, se modificó el sistema de turnos ante los problemas que generaba el previamente establecido.

**Sexta.-** Por otra parte, no hay que olvidar que la importancia del Registro Civil demanda la adopción de un nuevo modelo que se ajuste tanto a los valores consagrados en la Constitución de 1978 como a la realidad actual de la sociedad española, como señala el Preámbulo de la *Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil*, cuya entrada en vigor está prevista para el año 2014.

Así, señala la Disposición adicional tercera, relativa a los expedientes de nacionalidad por residencia:

*Las solicitudes de adquisición de nacionalidad española por residencia se iniciarán y tramitarán por los órganos de la Administración General del Estado que determine el Gobierno mediante Real Decreto.*

Y la Disposición adicional sexta, en relación a la uniformidad de los sistemas en las Oficinas del Registro Civil, dispone:

*El Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas con competencias ejecutivas en la materia establecerán los mecanismos de coordinación necesarios para proporcionar los servicios de acceso a los sistemas del Registro Civil, soporte microinformático, formación y atención a*

*usuarios.*

**Séptima.-** Por todo ello, y sin perjuicio de ser conscientes de la actual situación económica y la necesidad de fijar prioridades en la distribución de los recursos de que se dispone, sería oportuno efectuar una revisión del actual sistema de cita previa establecido para la tramitación de algunos expedientes en el Registro Civil en aras a garantizar el funcionamiento eficaz de este servicio público, valorando la adopción de alguna medida en el marco de los medios materiales y humanos o de simple organización que contribuyera al logro de la mejora en la calidad del servicio que se presta por el Registro Civil, pues no hay duda que ese es el objetivo que persiguen todas las actuaciones que viene desarrollando el Gobierno de Aragón en el ámbito de la Administración de Justicia.

### **3. RESOLUCIÓN**

Por todo lo anteriormente expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto formularle la siguiente **Sugerencia**:

Que se valore la posibilidad de efectuar una revisión del actual sistema de cita previa establecido para la tramitación de determinados expedientes en el Registro Civil de Zaragoza, en aras a garantizar su funcionamiento eficaz, posibilitando la adopción de alguna medida en el marco de los medios materiales y humanos o de simple organización, que contribuya al logro de la mejora en la calidad del servicio público que se presta por la oficina registral.

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.

**Zaragoza, a 18 de octubre de 2012**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**