

Expte.

DI-1551/2013-6

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

## **1. ANTECEDENTES**

**Primero.-** En fecha 25 de julio de 2013 tuvo entrada en esta Institución escrito de queja en el que se exponía la situación de D. A., que tras haber solicitado y obtenido cita previa en el Registro Civil de Zaragoza para tramitar la adquisición de la nacionalidad española, no había sido atendido el día asignado al no constar en la oficina registral su petición de forma correcta, siendo que el ciudadano llevaba documentación acreditativa del día y la hora obtenidos vía internet. Así, exponía literalmente la queja lo siguiente:

*“Después de 2 meses para conseguir una cita para la nacionalidad española, que era hoy día 23 de julio a las 10.00, y pegarme allí dos horas, no me han atendido porque mi día no estaba, mi número de localizador estaba con otro nombre, yo no estaba en ningún lado .Yo tengo el resguardo del día de la cita y la confirmación en mi correo de hoy.*

*Solo para hacer mis papeles, traducirlos y el viaje me ha costado casi 3000 euros porque soy de Marrakech.*

*No me han querido atender y me he ido al Gobierno de Aragón pero tampoco me han dado soluciones; tengo que volver mañana para hablar con otra persona.*

*Por favor, no sé donde reclamar o denunciar, son 3000 euros y mis papeles caducan el día 26 de julio; por favor ayudarme, llevo 22 años trabajando aqui y pagando mis impuestos para que me traten como nada.”*

**Segundo.-** A la vista de lo anterior, se admitió la queja a supervisión del organismo competente, procediendo a dirigir al Consejero de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón un escrito solicitando un informe al respecto y la posibilidad de atender al ciudadano a la mayor brevedad, a

tenor de las circunstancias que se exponían.

**Tercero.-** En fecha 1 de agosto de 2013 se recibió un informe en el que la Unidad Administrativa de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Dirección General de Administración de Justicia señalaba lo siguiente:

*“Los datos de las citas que constan en la Agenda de Nacionalidad por Residencia de la aplicación de Cita previa del Registro Civil del día mencionado 23/07/2013 a las 10,00 h. son los siguientes:*

...

*Las citas para el día 23/07/2013 fueron ofrecidas a los solicitantes el día 07/06/2013 quedando adjudicadas el mismo día, ya que la demanda es elevada y se cubre en unos 15 minutos.*

*Como puede comprobarse en este listado, sin embargo, la cita correspondiente a las 10,00 h. de localizador 23.10:00.2 fue reservada el día 21/06/2013.*

*Esto significa que la cita del mismo localizador de fecha 07/06/2013 fue eliminada. Al ser eliminada quedó libre para una nueva adjudicación que se produjo el 21/06/2013.*

*Para ser eliminada una cita a través de la página web, deben conocerse los datos con los que se adquirió. Estos son NIF/NIE y Nombre. De no ser coincidentes estos datos, la eliminación a través de la página web de cita previa no se produce.”*

**Cuarto.-** Ante el contenido del anterior informe, se consideró precisa una ampliación del mismo. En este sentido, nos dirigimos nuevamente al Departamento de Justicia solicitando conocer las circunstancias en que la cita previa obtenida el día 7 de junio de 2013 fue eliminada, teniendo en cuenta el perjuicio que se había originado a un ciudadano y la posibilidad de que se reprodujeran estos casos. Además, demandamos información sobre el proceso de eliminación de las citas previas ya concertadas, en el sentido de si se exigía, además del nombre y NIF/NIE, algún dato adicional como un número de localizador o cualquier otro que garantizara la seguridad en la tramitación y evitara incursiones no autorizadas.

**Quinto.-** En cumplida contestación a nuestro escrito, en fecha 17 de octubre de 2013, se amplió el informe anterior en los siguientes términos:

*“En relación a lo sucedido con la cita previa por Internet para solicitud de nacionalidad española por residencia de D. A., a la información ya*

suministrada con anterioridad, y a petición de ampliación de información solicitada por El Justicia de Aragón, hemos de añadir lo siguiente:

- No es posible conocer las circunstancias en que la cita previa obtenida el día 7 de junio de 2013 fue eliminada. La aplicación informática que gestiona las citas previas no guarda ningún registro de lo eliminado, sólo queda constancia de las citas vigentes.

- Las citas no pueden editarse o cambiarse. La aplicación no permite la modificación de los datos. La única posibilidad de cambiar una cita es su eliminación y obtención de una nueva cita.

- Los datos requeridos que se deben rellenar obligatoriamente al reservar la cita son la fecha, la hora, el Nombre y el NIF/NIE. El teléfono y e-mail, son opcionales. No es necesario introducir ningún dato más.

- Existe una comprobación del NIF/NIE introducidos, no permitiendo cualquier entrada. Además se comprueba que asociada a ese NIF/NIE no exista ya una cita previa. Es decir, no se puede tener más de una cita previa reservada.

- En el dato correspondiente al nombre la aplicación permite todo tipo de nombres: simples, compuestos, cortos, largos, motes, etc.

- Una vez obtenida una cita, la aplicación la dota de un localizador que es una combinación de la fecha, hora y orden secuencial de la cita. Así los localizadores correspondientes al día 23/07/2013 a las 10,00 h. fueron 23.10:00.1 y 23.10:00.2. Tal como está concebido, no presta mayor protección su requerimiento al eliminar una cita, ya que resulta fácil de adivinar.

- A través de la página web de cita previa no pueden obtenerse informes o listados de citas, lo único que puede hacerse es consultar introduciendo NIF/NIE y nombre si existe una cita o no, y si existe, los datos correspondientes a la misma. Es a partir de esta consulta cuando puede eliminarse la cita.

- Por ello, para la eliminación de una cita, es necesario conocer el NIF/NIE y el nombre introducidos en el momento de realizar la solicitud. La combinación de ambos, es la que otorga la seguridad de incursiones de extraños. El usuario no debe difundir estos datos. En particular el dato del nombre, al ser un campo de gran flexibilidad y apertura de posibilidades, es el que permite la mayor protección.

Para evitar que se produzcan nuevos casos se puede plantear la medida de no permitir la eliminación de una cita ya reservada, pero deberá estudiarse previamente y valorar las desventajas que esto conlleva a medio y largo plazo”.

## 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.

**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 respete 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 que ha venido planteando diversas cuestiones desde su inicio, lo que ha motivado la formulación de varias resoluciones por parte de esta Institución.

En la queja objeto del presente expediente, se ha presentado una problemática puntual en torno al sistema informático que articula el acceso de los ciudadanos a la cita previa, a raíz de que una persona no identificada procediera a eliminar del sistema una cita obtenida regularmente por un ciudadano, con los consiguientes perjuicios que a éste se le han generado.

**Cuarta.-** De la investigación efectuada al respecto por esta Institución, se ha podido constatar que la irregular situación que denuncia la queja puede ser objeto de fácil reproducción, a tenor de las informaciones que nos ha facilitado el Departamento de Justicia sobre el funcionamiento del sistema informático que se ha establecido para estos fines.

Así, en contestación a las circunstancias en que se produjo la eliminación de la cita previa en cuestión, se nos indica que no es posible conocerlas pues la aplicación informática que las gestiona *no guarda ningún registro de lo eliminado, sólo queda constancia de las citas vigentes*. En este sentido, resultaría interesante que el sistema dispusiera de un “historial” que permitiera efectuar, si fuera necesario, un seguimiento de la cita previa en cuestión, con la consiguiente identificación de la persona o personas que han accedido a ella o han sido eliminadas tras su obtención.

**Quinta.-** También nos interesamos por el proceso de eliminación de las citas previas ya concertadas, en el sentido de si se exigía, además del nombre y NIF/NIE, algún dato adicional como un número de localizador o cualquier otro que garantizara la seguridad de la tramitación y evitara incursiones no

autorizadas.

La información recabada nos lleva a concluir que el sistema establecido no establece una protección rigurosa que evite situaciones como la que plantea la queja pues *“...una vez obtenida una cita, la aplicación la dota de un localizador que es una combinación de la fecha, hora y orden secuencial de la cita. Así los localizadores correspondientes al día 23/07/2013 a las 10,00 h. fueron 23.10:00.1 y 23.10:00.2. Tal como está concebido, no presta mayor protección su requerimiento al eliminar una cita, ya que resulta fácil de adivinar”,* así como que *“... para la eliminación de una cita, es necesario conocer el NIF/NIE y el nombre introducidos en el momento de realizar la solicitud. La combinación de ambos, es la que otorga la seguridad de incursiones de extraños. El usuario no debe difundir estos datos. En particular el dato del nombre, al ser un campo de gran flexibilidad y apertura de posibilidades, es el que permite la mayor protección”.*

Así pues, solo con averiguar el nombre y NIF/NIE del usuario del sistema de cita previa (el número de localizador es fácilmente deducible) se puede acceder a él y eliminar, en su caso, la obtenida de forma regular por el ciudadano, con los elevados perjuicios que ello le puede conllevar (económicos, caducidad de documentos, largas esperas,...), teniendo en cuenta lo complejo que resulta a día de hoy obtener una cita previa para estos fines en el Registro Civil de Zaragoza, como ya hemos tenido ocasión de exponer en anteriores resoluciones.

A este respecto, hay que tener en cuenta que el ciudadano que accede al Registro Civil desconoce, lógicamente, el funcionamiento informático del sistema de cita previa y las carencias que, en materia de seguridad, se han detectado, por lo que no es extraño que de a conocer públicamente el día y la hora de su cita previa en lugar de guardar reserva sobre esa cuestión.

Y en cuanto al dato del nombre, al que hace referencia el Departamento de Justicia indicando que *“... en el dato correspondiente al nombre la aplicación permite todo tipo de nombres: simples, compuestos, cortos, largos, motes, etc. En particular el dato del nombre, al ser un campo de gran flexibilidad y apertura de posibilidades, es el que permite la mayor protección”,* señalar que desconocemos si el usuario, al acceder al sistema, es informado de todas las posibilidades que permite la aplicación, pero que, en cualquier caso, lo más habitual será la introducción de su nombre auténtico para facilitar su correcta identificación en el registro público.

**Sexta.-** Esta Institución 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.

En este sentido, somos conscientes de que la responsabilidad del funcionamiento general del registro civil no es atribuible en su globalidad a la Diputación General de Aragón, pues ésta se limita a aportar los medios materiales y personales y ha procurado siempre satisfacer las solicitudes que, en el marco de sus competencias, se le han formulado.

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, en aras a garantizar el funcionamiento eficaz del servicio público que constituye el Registro Civil, debería estudiarse la adopción de alguna medida que contribuyera al logro de la mejora en la calidad del servicio que presta, 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.

Así, sería conveniente que se establecieran mayores garantías para proteger el acceso al sistema de cita previa y evitar incursiones no autorizadas, dotando al proceso de identificación de una mayor seguridad en cuanto a reserva y secreto. En este sentido, podría establecerse un número de localizador más complejo, que podría consistir en una combinación más o menos prolongada de números y letras que evitara o dificultara en extremo la concurrencia de situaciones como la que denuncia la queja.

También podría estudiarse la medida, apuntada por el propio Departamento de Justicia en su informe, de no permitir la eliminación de una cita ya reservada, previa valoración de las desventajas que ello conllevaría a medio y largo plazo.

**Octava.-** Por último, no debemos olvidar los perjuicios que ha sufrido el

presentador de la queja con motivo de la aplicación del sistema informático de cita previa, tal y como está configurado en la actualidad, sin que se le pueda atribuir al ciudadano ninguna actuación culposa determinante de los hechos producidos.

Por ello, esta Institución considera justo que se le asigne otra cita previa, a la mayor brevedad, para efectuar las gestiones que no pudo realizar en su día por causa a él no imputable.

### **3.- 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, me permito formularle la siguiente **Sugerencia**:

**Primera.-** Que, atendiendo a las consideraciones anteriormente expuestas, se trate de resolver la problemática puntual que expone la queja, estableciendo mayores garantías para proteger el acceso al sistema informático y evitar incursiones no autorizadas.

**Segunda.-** Que, en consideración a los perjuicios que ha sufrido D. A. con motivo de la aplicación del sistema informático de cita previa tal y como está configurado en la actualidad, se le asigne una nueva cita, a la mayor brevedad, para efectuar las gestiones que no pudo realizar en su día por causa a él no imputable.

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

**Zaragoza, a 8 de noviembre de 2013**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**