

Expte.

DI-399/2015-6

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

SUGERENCIA

PRIMERO.- Esta Institución sigue recibiendo quejas ciudadanas por el funcionamiento del sistema de cita previa establecido en el Registro Civil de Zaragoza para la tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española.

Así, en fecha 2 de marzo de 2015 se ha recibido la que se manifiesta en los siguientes términos:

“Buenas, mi nombre es E., de nacionalidad italo argentina, residente comunitaria en España hace mas de 10 años.

Tengo tres niños, con los cuales residimos, desde que han nacido, en la ciudad de Zaragoza. Los mismos poseen ciudadanía italiana, optando a ello en su momento para evitar trámites de juzgado, ya que, yo tengo nacionalidad italiana y su padre argentina. Pongo de resalto que son comunitarios, para dejar claro, que mi intención es que obtengan la ciudadanía española, exclusivamente porque ellos han nacido y crecen aquí; y considero que les pertenece, al mismo tiempo, que así lo sienten.

Inicie el trámite en el Registro Civil de Zaragoza, y el problema surgió al tener que pedir la cita previa por internet. Ya conocía el sistema ineficaz, dado que mi marido, de nacionalidad argentina, no pudo nunca lograr obtener una cita de forma legal, gratuita y desde el hogar.

Por funcionarios del mismo Registro Civil de Zaragoza, confirmo los dichos de muchos ciudadanos sudamericanos: QUE LA UNICA FORMA DE OBTENER UNA CITA PREVIA POR INTERNET ES PAGANDO A UNA PERSONA, O RECURRIENDO A UN LOCUTORIO, O BUFETTE DE ABOGADOS, QUE SE DEDICAN A ESTO.

Las citas son cada vez mas costosas, pueden llegar a ascender a 500€ por persona. Más allá de que pueda abonar dicho importe; ME NIEGO A COLABORAR A UN GRUPO DE PERSONAS QUE SE ESTA LUCRANDO

DE FORMA ILEGAL Y CORRUPTA, LLEGANDO A SER UNA MAFIA. UTILIZAN LA DESESPERACION DE MUCHAS PERSONAS QUE NECESITAN LA NACIONALIDAD PARA ESTAR LEGALMENTE TRANQUILAS.

COMO TENGO TODO EL TIEMPO DEL MUNDO, PORQUE EN NUESTRA FAMILIA SOMOS COMUNITARIOS, NO VOY A PARAR DE DENUNCIAR HASTA OBTENER MIS CITAS PREVIAS DE FORMA GRATUITA Y HONESTA.

ESPERO UNA PRONTA RESPUESTA, PORQUE ES UN TEMA SOCIALMENTE CONOCIDO POR TODOS, Y A NOSOTROS COMO CIUDADANOS COMUNES NO NOS CORRESPONDE INVESTIGAR, Y NO ESTA A NUESTRO ALCANCE PARAR ESTE SISTEMA INEFICAZ QUE DIO LUGAR A LA CORRUPCION.”

SEGUNDO.- Así, indicar que ya a lo largo de 2011 los datos aportados por el Departamento de Presidencia y Justicia del Gobierno de Aragón fueron indicadores del voluminoso aumento de estas solicitudes en dicha oficina registral, habiendo llegado a una media de veinte al día (casi el doble que en 2010). Esta tendencia siguió *in crescendo* durante 2012, habiéndose generado durante ese año una problemática considerable en el Registro al implantarse, como única vía de acceso, la cita previa por Internet, suprimiéndose la posibilidad de solicitarla de forma presencial, lo que motivó la formulación por parte de la Institución de una Sugerencia al Departamento competente.

Y relacionado con el funcionamiento informático del sistema tal como estaba configurado, en 2013 también expusimos al Departamento de Justicia ciertas deficiencias de seguridad que se habían detectado a través de una queja ciudadana, formulando asimismo algunas sugerencias a fin de mejorar el sistema diseñado, como la de eliminar la posibilidad de acceder al Registro para modificar una cita ya obtenida.

TERCERO.- Por su parte, el Defensor del Pueblo dirigió al Gobierno de Aragón la siguiente Recomendación:

"Incrementar, al menos con medidas de refuerzo temporal, los medios humanos de que dispone el Registro Civil de Zaragoza en modo que puedan hacerse efectivos los derechos de quienes desean presentar sus solicitudes de nacionalidad española, sin que tales derechos y expectativas legítimas puedan verse frustradas por un sistema telemático de concertación de citas que se ha mostrado ineficaz"

El Departamento de Justicia, aceptando la resolución reseñada, dispuso el refuerzo de la plantilla de personal del Registro Civil con tres

tramitadores y un gestor, en principio con carácter temporal, habiéndose incrementado en un 100% el número de citas facilitadas respecto de la media histórica del año 2013, según datos facilitados por el propio Departamento.

No obstante, y a pesar de ese incremento en el número de citas que se ofertan, consecuencia del aumento de los medios personales, lo cierto es que el número de solicitudes no decrece, existiendo unas cifras reiteradamente elevadas, no absorbiéndose la demanda existente.

CUARTO.- Por lo que respecta a nuestra Institución, indicar que si a lo largo de 2013 se tramitaron 26 quejas sobre esta problemática, en 2014 se han recibido 19.

Además, algunas de ellas han puesto de manifiesto que, ante la extrema dificultad de conseguir una cita previa, a través del sistema telemático establecido por el Gobierno de Aragón (se habla en algunos casos incluso de años intentando materializarla vía Internet), han surgido personas físicas y jurídicas que ofrecen a los interesados la posibilidad de acceder a la cita previa deseada previo pago de cierta cantidad de dinero, que parece oscilar entre 35 y 300€, siendo que las últimas informaciones ascienden esas cifras hasta 500 €.

Las gestiones efectuadas ante diversos estamentos y organismos en la investigación de estos hechos, nos ha permitido acreditar en cierta manera estas afirmaciones, constatando que efectivamente hay usuarios que consiguen acceder reiteradamente al sistema informático, que se apertura unos minutos algunos viernes de cada mes, y obtener una o varias citas previas, mientras que muchas otras personas no consiguen su objetivo tras intentarlo durante semanas, meses o incluso años, con la consiguientes situaciones que se les plantean ante la importancia del servicio público que demandan y la necesidad de coordinarse con otras instancias para obtener la documentación correspondiente y evitar su caducidad, lo que conlleva una problemática añadida de tiempo y dinero.

QUINT

O.- Todo esto nos lleva a constatar la existencia de una problemática importante y reiterada en el tiempo en el acceso al servicio público registral para las personas que ostentan nacionalidad extranjera, no pareciendo adecuado el formato actual para dar respuesta a las demandas ciudadanas en el marco de un sistema de igualdad de oportunidades pues los datos de que disponemos ponen de manifiesto que no todos los ciudadanos pueden acceder a este servicio público en las mismas condiciones, debiendo algunos tener que abonar un precio para conseguir lo que otros logran obtener con relativa facilidad, sin haber podido determinarse, en la investigación efectuada por esta Institución, la forma concreta en que se materializa este acceso privilegiado al sistema.

Por ello, sería aconsejable estudiar la introducción de nuevas mejoras en el sistema on line y plantearse la posibilidad de, al menos, compaginarlo con el sistema presencial que regía en este servicio con anterioridad, en aras de garantizar el principio de transparencia en el funcionamiento de los servicios públicos.

RESOLUCIÓN

Por todo lo anterior, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Justicia del Gobierno de Aragón la siguiente SUGERENCIA:

Que, teniendo en cuenta las anteriores consideraciones en torno al funcionamiento del sistema de cita previa telemática establecido actualmente para la incoación de los expedientes de adquisición de nacionalidad española en el Registro Civil de Zaragoza, se estudie la introducción de nuevas mejoras en el sistema on line y se valore la posibilidad de, al menos, compaginarlo con el sistema presencial que regía en ese servicio con anterioridad, en aras de garantizar el principio de transparencia en el funcionamiento de los servicios públicos.

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 10 de marzo de 2015

EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.

FERNANDO GARCÍA VICENTE