

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2102289
Promovida por	(...)
Materia	Régimen jurídico
Asunto	Disconformidad con los requisitos de identificación para el acceso a servicios públicos (cita previa) vía electrónica por parte de personas migrantes.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 09/07/2021 la persona presenta escrito exponiendo su disconformidad con el servicio de cita previa de la Generalitat Valenciana ya que para su asignación exige, en general, identificación de las personas con DNI/NIE. Estima que ello es discriminatorio para quienes se encuentran en situación irregular en nuestro país, pues no disponen de tal documento y por tanto, no pueden obtener citas previas por vía electrónica. Su pretensión ante el Síndic es que se dé solución a este caso.

El 02/02/2022, tras la correspondiente instrucción, es dictada Resolución del Síndic, con las observaciones siguientes:

PRIMERO: RECOMENDAR a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico que adopte medidas necesarias para la flexibilización del sistema de cita previa para toda la ciudadanía en general y para las personas inmigrantes en particular, de modo que no sea requisito la identificación única mediante DNI/NIE, ampliando las posibilidades de acceso al servicio a través de otros sistemas y que tal sistema sea objeto de implantación global en el resto de Consellerias en las materias competencia de aquella.

SEGUNDO: RECOMENDAR a la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática que adopte las medidas citadas en el apartado anterior, en el ámbito de sus competencias.

TERCERO: Comunicar a las Consellerias citadas, que deberá trasladar el presente acto a los órganos cuya actuación se ha investigado y a sus superiores jerárquicos, a los efectos de que adopten las citadas medidas con el fin de corregir o enmendar la situación. A través de sus superiores jerárquicos, los órganos citados vendrán obligados a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de los recordatorios y recomendaciones efectuadas:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento efectivo, dando cuenta de estas al Síndic.

- La no aceptación habrá de ser motivada. (...)

El 25/02/2022 es recibido informe de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática. Expone (el subrayado es nuestro):

En relación con la recomendación segunda, que afecta a este departamento, se informa que se acepta dicha recomendación, y a continuación se señalan las medidas adoptadas para llevarlas a cabo:

1. Por Acuerdo de 4 de febrero de 2022, del Consell, a propuesta de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, se han modificado las condiciones de la cita previa para los servicios de atención a la ciudadanía en la Administración de la Generalitat, establecidas como consecuencia de la Covid19. Por tanto, tal y como se recoge en dicho acuerdo, a partir del 14 de febrero de 2022 no será obligatoria con carácter general la cita previa para acceder a los centros y oficinas de registro y servicios de atención presencial a la ciudadanía (Acuerdo publicado en el DOGV num. 9276/11.02.2022). De este modo, cualquier ciudadano o ciudadana podrá acudir a una oficina de atención presencial sin haber tenido que solicitar previamente cita. Por lo tanto, cualquier discriminación que pudiera existir relacionada con la forma de solicitarla, desaparece.

2. Al margen de lo anterior, conviene recordar que la petición de cita previa sin necesidad de contar con

DNI/NIE se puede tramitar: [NOTA: recuerda las condiciones de acceso al servicio 012] (...)

Por todo lo expuesto, se da por cumplida la recomendación formulada.

El 22/03/2022 es recibido informe de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico. Expone (el subrayado es nuestro):

(...) la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, centro directivo de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, ha manifestado la aceptación de las citadas recomendaciones en las próximas revisiones de los sistemas de información relacionados con la gestión de la cita previa para la ciudadanía.

Nuestra Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, comparte plenamente con esa Sindicatura la imperiosa necesidad de establecer medidas de simplicidad y proximidad a la ciudadanía, y mecanismos de acción positiva en aquellos ámbitos en los que la condición de persona inmigrante pueda comportar una situación de desigualdad, mediante el desarrollo de políticas activas de integración. Hay que destacar que es criterio de esta Conselleria que la tecnología no tiene que ser fuente de desigualdades, y que la ciudadanía tiene que ocupar la posición central del escenario de la Administración Electrónica, por lo que ACEPTA las RECOMENDACIONES recibidas a efectos de adoptar las medidas necesarias para ampliar el acceso al servicio cita previa a través de otros sistemas.

El 04/05 y el 12/05/22 la persona expone que el problema persiste.

El 13/05/2022 es solicitada ampliación de la información a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico acerca de la concreta previsión temporal para revisar el sistema de información citado.

El 09/06/2022 es recibido informe de la Conselleria citada. En esencia expone:

"PRIMERO.- Existen en funcionamiento dos sistemas de cita previa:

- gvCITPRE es un sistema informático implantado en aquellas ubicaciones donde no es necesario un gestor de colas asociado. Este sistema está implantado en los registros civiles de sedes judiciales de menor tamaño, en los parques naturales y en alguna otra unidad de tamaño reducido. Este sistema informático es un producto propio de la Generalitat, mantenido a través de servicios de programación contratados a tal efecto.

- SIGE es un sistema informático implantado en aquellas ubicaciones donde es necesario un gestor de colas asociado. Este sistema está implantado fundamentalmente en los registros civiles de sedes judiciales de mayor tamaño, las oficinas PROP y las oficinas LABORA. Este sistema informático es un producto de mercado, sometido a licencia comercial y mantenido a través de servicios de programación de una empresa externa

SEGUNDO.- Se han solicitado los cambios pertinentes en ambos sistemas informáticos a las empresas que mantienen estos sistemas, así como en otros sistemas complementarios en los que se apoyan, como son los trámites telemáticos que se ponen a disposición de la ciudadanía para solicitar la cita por Internet.

Los cambios que se realicen deben pasar por tres entornos de trabajo. El primero de ellos es el entorno de Desarrollo, donde se ejecutan los trabajos iniciales de programación y se verifican los parámetros de calidad iniciales. El segundo de ellos es el entorno de Preproducción, en donde se prueban todas las integraciones entre los diferentes componentes de los sistemas y se ejecutan las pruebas de estrés, para asegurar el rendimiento adecuado de las aplicaciones, así como se verifica la seguridad de los sistemas de acuerdo con el Esquema Nacional de Seguridad. Por último, cuando todas las verificaciones en ambos entornos se han llevado a cabo, se realiza la instalación en el entorno de Producción, donde las aplicaciones ya están disponibles para las personas usuarias.

TERCERO.- La estimación temporal para la puesta en marcha en Producción de ambos sistemas, permitiendo la identificación de las personas a través del pasaporte es del 15 de julio de 2022.

Esta previsión temporal puede verse acortada o retrasada, en función de las dificultades técnicas que puedan aparecer en el proceso de desarrollo, validación, integración, pruebas y despliegue de ambos sistemas."

Tras ello, efectuamos las siguientes consideraciones:

Ambas Consellerias han aceptado las recomendaciones del Síndic cuyo objetivo ha sido flexibilizar el sistema de cita previa para toda la ciudadanía en general y para las personas inmigrantes en particular, de modo que se establezca un nuevo sistema de implantación global, conforme al cual no sea requisito la identificación única mediante DNI/NIE y se amplíen las posibilidades de acceso al servicio a través de otros sistemas. Además, la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico ha establecido la concreta previsión temporal para poner en funcionamiento el sistema informático necesario para hacer efectiva aquella recomendación.

En definitiva:

- La Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática: La cita previa ya no es obligatoria desde el 14/02/2022 (Acuerdo del Consell de 04/02/2022; DOG 11/02/2022). Esto es, cualquier persona podrá acudir a una oficina de atención presencial sin haber tenido que solicitar previamente cita.

- La Conselleria de Hacienda y Modelo Económico: En las próximas revisiones de los sistemas de información relacionados con la gestión de la cita previa para la ciudadanía adoptará las medidas necesarias para ampliar el acceso al servicio cita previa a través de otros sistemas. La revisión de tal sistema está prevista para el 15/07/2022; previsión que «puede verse acortada o retrasada, en función de las dificultades técnicas que puedan aparecer en el proceso de desarrollo, validación, integración, pruebas y despliegue de ambos sistemas».

Estimamos que ello debe implicar que si a 01/08/2022 el problema persiste, la persona autora de la queja podrá ponerlo en nuestro conocimiento, para solicitar a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico informe sobre el estado de la revisión citada.

En definitiva, sin perjuicio de lo expuesto, procedemos al cierre de la presente queja por estimar aceptadas las recomendaciones del Síndic por parte de las Consellerias de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática y de Hacienda y Modelo Económico

RESOLUCIÓN

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (artículo 33) se resuelve:

PRIMERO: Poner fin al procedimiento de queja 2102289 declarando las recomendaciones del Síndic aceptadas por parte de las Consellerias de Hacienda y Modelo Económico y de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática

SEGUNDO: Comunicar a ambas Consellerias para su entrega al órgano investigado y a su superior jerárquico.

TERCERO: Notificar a la persona interesada. Publicar en la web del Síndic.

De acuerdo con la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (artículo 33.4) contra las resoluciones adoptadas para poner fin a los procedimientos de queja no cabrá interponer recurso alguno.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana