

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

Queja 2504367

Materia Justicia y administración corporativa

Asunto Registro Civil de Castellón. Imposibilidad de obtener cita previa para nacionalidad.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

1.1. En fecha 12/11/(...) la promotora de la queja presentó un escrito al que se le asignó el número de expediente 2504367.

En su escrito de queja manifestaba, sustancialmente que, desde hace dos meses, está tratando de solicitar una cita por internet y de forma presencial en el Registro Civil de Castellón para tramitar la nacionalidad de su hijo nacido en España, que hasta el momento le ha sido imposible solicitar cita previa, ya que nunca hay citas disponibles, lo ha intentado a cualquier horario y no sale ninguna cita. Que agradece cualquier tipo de ayuda para obtener una cita, pues lleva dos meses intentándolo en vano.

1.2. Admitimos la queja a trámite en fecha 17/11/2025, partiendo de las consideraciones siguientes:

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges nos permite investigar la Administración de Justicia en la Comunitat Valenciana únicamente en los aspectos vinculados con sus medios personales y materiales sobre los que la Generalitat tenga competencias. Por tanto, no podemos dirigirnos al Registro Civil para que facilite cita previa a la persona; pero sí podemos dirigirnos a la Conselleria de Justicia y Administración Pública para conocer si, en el ámbito de sus competencias, ha abordado esta situación, pues conforme al artículo 9.3 de nuestro Estatuto de Autonomía «La Generalitat velará por una Administración de Justicia sin demoras indebidas y próxima al ciudadano» y a su artículo 36.1.4ª «En relación a la Administración de Justicia (...) corresponde a la Generalitat: Proveer de medios personales, materiales y económicos (...)».

Por tanto, solicitamos informe a la Conselleria sobre si el sistema de cita previa en el Registro Civil de Castellón de la Plana está adaptado a la demanda de la ciudadanía y, de no ser así, si tiene previsto actuar a través de proyectos de mejora o dotación adicional de medios y si tiene previsto un plazo para que estas medidas puedan resultar efectivas a la persona titular de la queja.

1.3. El informe de la Conselleria de Justicia y Administración Pública, de fecha 28/11/2025, nos expone sustancialmente, lo siguiente:

Conforme al artículo 83 del Decreto 173/2024, de 3 de diciembre, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerias de la Generalitat, corresponden a la Dirección General de Justicia y Autogobierno las funciones del artículo 70 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y las demás previstas en el ordenamiento jurídico, en materia de relaciones con la justicia, infraestructuras judiciales, modernización tecnológica de la Administración de Justicia, gestión de los recursos materiales y humanos, formación del personal al servicio de la Administración de Justicia, mediación, concordia y fomento del autogobierno. Las

competencias de la Generalitat vienen también reguladas en los Reales Decretos 293/1995 de 24 de febrero, 1949 y 1950/1996 de 23 de agosto, de 23 de agosto y 491/1997, de 14 de abril, sobre traspaso de funciones de la Administración del Estado a la Comunidad Valenciana en materia de provisión de medios materiales, personales y económicos.

De dicha regulación se desprende que las competencias de la Comunidad Valenciana en materia de Administración de Justicia son meramente asistenciales, proveyendo a los Registros Civiles de los medios materiales y personales necesarios para que puedan cumplir con sus funciones.

Respecto de los medios personales con que cuenta el registro, se informa que en la actualidad la plantilla del Registro Civil de Castellón está compuesta por un funcionario del cuerpo de gestión procesal y 7 funcionarios del cuerpo de tramitación procesal.

Con el fin de dar un mejor servicio en dicho Registro la Dirección General de Justicia autorizó a principios de año la creación de tres puestos de refuerzo consistentes en un funcionario del cuerpo de gestión procesal, un funcionario del cuerpo de tramitación procesal y un funcionario del cuerpo de auxilio judicial.

Con respecto a la aplicación de cita previa, debemos aclarar que la misma se puso en funcionamiento con la finalidad de mejorar la atención al ciudadano de manera que obtengan un servicio ágil, próximo y de calidad pudiendo concertar cita para la realización de algunos trámites sin necesidad de desplazarse a la oficina correspondiente para obtenerla. A través de la aplicación, cada Registro Civil como gestor del servicio puede parametrizar la misma según su propia organización interna, de manera que cada registro determina los servicios que presta, el número de citas disponibles por cada servicio que se ofrece, el horario de las citas y la duración de estas.

Por lo tanto, corresponde a cada oficina determinar el uso que hace de este servicio, los servicios de cita previa que ofrece y la forma en que los ofrece.

Este servicio ha comprobado que el Registro Civil de Castellón, tiene calendarizadas citas para el trámite "CP NACIONALIDADES" hasta el 18 de diciembre de 2025 y como ejemplo de que se dan un número considerable de citas previas, para ese día hay un total de 23 citas calendarizadas. De ello puede desprenderse que la imposibilidad de obtener cita previa telemática puede obedecer a una circunstancia temporal excepcional o a que son insuficientes las citas previas ofertadas debido a la gran demanda que existe para el trámite de "Nacionalidad", por lo que las citas se agotan rápidamente.

1.4. Del referido informe dimos traslado para audiencia a la promotora de la queja en fecha 28/11/2025, que no presentó ningún escrito de alegaciones, no obstante contactamos telefónicamente con ella en fecha 05/01/2026, y nos manifestó que todavía no había podido inscribir la nacionalidad de su hijo porque no conseguía obtener cita previa.

1.5. Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

2 Conclusiones de la investigación

Tras ella, estimamos que la actuación de la Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación, vulnera los siguientes derechos de la persona titular de la queja:

El derecho a una buena administración del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual «Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

El derecho fundamental a la tutela judicial efectiva para el ejercicio de los derechos e intereses legítimos (artículo 24 de la Constitución) que, como tal, requiere una interpretación amplia de las normas que favorezca su efectividad y, en concreto, los derechos contenidos en la Carta de Derechos de la ciudadanía ante la Administración de Justicia, conforme a la cual: las Comunidades Autónomas con competencias en la materia (...) adoptarán las disposiciones oportunas y proveerán los medios necesarios para garantizar la efectividad y el pleno respeto de los derechos reconocidos en esta Carta». Entre ellos:

- Una justicia transparente. La ciudadanía tiene derecho a recibir información general y actualizada sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales y a recibir información transparente sobre la actividad de todos los órganos jurisdiccionales. Las Comunidades Autónomas con competencias en la materia canalizarán esta información para facilitar su consulta en el marco de un plan de transparencia.
- Una justicia atenta con la ciudadanía. Tiene derecho a ser atendida de forma adaptada a sus circunstancias, a exigir que las actuaciones judiciales en las que resulte preceptiva su comparecencia se celebren con la máxima puntualidad y a que resulte lo menos gravosa posible.
- Una justicia ágil y tecnológicamente avanzada. La ciudadanía tiene derecho a una tramitación ágil de los asuntos que le afecten y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.

Los motivos para llegar a esta conclusión son los siguientes:

Las quejas al Síndic a causa de la dificultad para obtener cita previa en los registros civiles de la Comunidad Valenciana son habituales, sobre todo para inscribir la nacionalidad española o para iniciar expedientes matrimoniales. Para ello, se les exige cita previa, que sólo pueden obtener vía electrónica (internet). Cuando, tras intentarlo en varias ocasiones, no lo consiguen; en general, porque el sistema no les ofrece citas disponibles, comparecen personalmente ante el Registro Civil para exponer esta situación y en todas las quejas nos manifiestan el mismo resultado: «siga intentándolo».

Debemos reflexionar sobre esta situación, cuál es su causa y cuáles son las competencias y posibilidades de actuación de la Administración Autonómica, pues en estos casos, el servicio recibido por las personas no resulta suficientemente ágil, próximo y de calidad; no les ofrece información adecuada y, como consecuencia, les obliga a desplazarse a la oficina, sin que ello tampoco les resulte útil. La información de la Conselleria acerca de que son atendidas presencialmente cuando el plazo está cercano a expirar, no es reflejada en sus quejas. Esta información les aportaría seguridad y tranquilidad.

Estamos ante un supuesto de demora y de falta de proximidad a la ciudadanía. Ni la cita previa en sí misma considerada, ni las dificultades para obtenerla deben convertirse en barreras que alejen a las personas de la Administración. Retrasar el inicio de un procedimiento porque el sistema exige cita previa, a la vez dificulta su obtención y no les ofrece información sobre las alternativas para satisfacer sus derechos, limita el acceso a los servicios de la Administración de Justicia.

Para dar solución a esta cuestión, las competencias de la Conselleria deben ser interpretadas teniendo en primer lugar presente nuestro Estatuto de Autonomía: la misión de la Conselleria es velar por una Administración de Justicia sin demoras indebidas y próxima a la ciudadanía y para ello, debe proveerla de medios suficientes y adecuados.

En desarrollo del Estatuto y de la normativa citada por la Conselleria en su informe, el Decreto 28/2025, de 18 de febrero, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Justicia y Administración Pública, atribuye en su artículo 9 a la Dirección General de Justicia y Autogobierno (dependiente de ésta) amplias competencias, entre ellas:

Elaborar los estudios y la programación de la planta judicial y diseñar las unidades de apoyo directo y los servicios comunes procesales; planificar y ejecutar los proyectos de mejora organizativa; dotar a los órganos judiciales de infraestructuras e instalaciones adecuadas para garantizar su correcto funcionamiento; dotarles de recursos materiales adecuados; planificar y gestionar las necesidades para su modernización; gestionar las competencias en materia de personal participando en los procesos selectivos y de provisión de puestos, así como en la elaboración de las relaciones de puestos y gestionar y realizar el seguimiento de los planes de formación del personal transferido.

Por tanto, con el máximo respeto a la Administración de Justicia, la Conselleria dispone de competencias suficientes para actuar en esta materia. Debe mejorar el sistema de atención a la ciudadanía y el acceso a sus servicios para que sea ágil, sin demoras indebidas y lo menos gravoso posible.

El sistema debe ser más transparente, informar a las personas de forma adecuada de las características y requisitos para acceder a los expedientes de nacionalidad y para que conozcan de qué alternativas disponen cuando no pueden obtener cita previa (aunque en buena fe lo hayan intentado) más allá de que *lo sigan intentando*. Ante la dificultad de obtenerla, deben conocer la existencia del servicio de atención presencial y las condiciones en las que puede acceder al mismo.

Así, sin perjuicio de las medidas que la Administración estime más acertadas, estimamos adecuadas para mejorar el nivel de transparencia del sistema y la atención prestada a la ciudadanía, las siguientes:

- Informar a las personas de forma expresa y sin demora de que, en el caso de que no puedan obtener cita serán atendidas de forma presencial. Esta información debe ofrecerse tanto a través de la aplicación de reserva de citas, como a través del personal de los registros civiles y de los servicios de información de la Generalitat, que deberán asimismo informar a las personas acerca de que, ante la imposibilidad de obtener cita, tienen derecho a presentar reclamación ante el órgano judicial o ante la Generalitat, mediante los modelos disponibles en las oficinas judiciales y vía

electrónica y que, justificando su situación, su reclamación se tendrá presente, por tener su origen en una causa que no les es imputable.

- Dotar de recursos personales y materiales adecuados a los Registros Civiles que acrediten un aumento de la demanda de citas para los trámites relacionados con expedientes matrimoniales y de nacionalidad.

En definitiva, el objetivo de este acto es que la Conselleria ejerza sus competencias y, respetando el funcionamiento de cada Registro, adopte las medidas necesarias para mejorar el servicio público.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la Conselleria de Justicia, Transparencia y Participación:

RECOMENDAMOS a la CONSELLERIA DE JUSTICIA, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN, que adopte las medidas de mejora necesarias para adaptar el funcionamiento del sistema de cita previa del Registro Civil de Castellón de la Plana, y de los que se encuentren en situación semejante, a la demanda de la ciudadanía, de modo que las personas puedan obtener cita previa o, de no resultar posible, información acerca de las alternativas que el sistema les ofrece para el ejercicio de sus derechos, proveyendo a los Registros de los medios necesarios para ello.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana