



COMPARECENCIA DEL ARARTEKO EN JUNTAS GENERALES DE ÁLAVA ASUNTO: CITA PREVIA OBLIGATORIA

21/11/2024

ÍNDICE

1. ARGUMENTOS GENERALES CON RESPECTO A LA IMPOSICIÓN DE LA CITA PREVIA OBLIGATORIA	2
2. DERECHOS Y PRINCIPIOS QUE PUEDEN VERSE VULNERADOS	3
3. QUEJAS RECIBIDAS POR EL ARARTEKO RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CITA PREVIA OBLIGATORIA	4
a) Aspectos generales sobre las quejas presentadas ante la institución	4
b) Resoluciones y actuaciones recientes del Ararteko en materia de cita previa obligatoria	5
4. RECOMENDACIÓN DIRIGIDA A DFA-AFA	6
a) Antecedentes	6
b) Consideraciones de la resolución	6
c) Aceptación	7



Egun on.

Bere garaian Arabako Batzar Nagusietako presidenteari jakinarazi nion moduan, atsegin handiz onartzen dut Elkarrekin Araba-Podemos / Ezker Anitza-IU / Berdeak Equo/Alianza Verde eta EH Bildu batzarkide taldeek Berdintasun, Euskara eta Gobernantza Batzordearen aurrean agertzeko aurkeztutako eskaera, aurretiko hitzorduaren funtzionamendu egokia azaltzeko.

Alboan ditut Arartekoaren ondokoa, Inés Ibáñez de Maeztu, idazkari nagusia, Faustino López de Foronda eta administrazio elektronikoaren, datuen babesaren, gardentasunaren eta gobernu onaren arloko arduradun teknikoa, Gonzalo Álvarez.

Aurretiko hitzorduari buruzko argudio orokorrak eta legalak azalduko ditut. Horren ondoren, Arartekoak gai horri buruz jaso dituen kexen tipologia azalduko dut, bai eta euskal administrazioaren jarduerari dagokienez herritarrek dituzten eskubideen bermatzaile gisa eman dituen ebazpenak ere, Arabako Foru Aldundiari zuzendutakoa barne.

1. ARGUMENTOS GENERALES CON RESPECTO A LA IMPOSICIÓN DE LA CITA PREVIA OBLIGATORIA

Aurretiko hitzordua herritarrei arreta emateko sistema gisa ezarri zen eta bere helburu nagusia herritarren eta langileen osasun kolektiboa babestea izan zen, SARS-CoV-2 (COVID-19) koronabirusak sortutako pandemian.

Gaur egun, administrazio eskudunek osasun kolektiboa babesteko ezarritako osasun neurri guztiak bertan behera utzi dira eta ez daude indarrean. Zehazki, Ministro Kontseiluak akordio bat onetsi zuen, zeinaren bidez 2023ko uztailaren 5ean deklaratu baitzen COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera amaitu zela¹.

Los sistemas de cita previa pueden representar un adecuado sistema de atención ciudadana si quedan a la **voluntad** de la ciudadanía, es decir, si permite a las personas conciliar con su vida personal y familiar y pueden elegir el día y la hora a la que acudir presencialmente ante la administración.

El ararteko considera que un sistema de cita previa **no puede ser impuesto de manera obligatoria** a la ciudadanía para cualquier actuación o trámite, porque no hay una previsión legal que habilite a la administración y, en segundo lugar, una

¹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>

decisión de mejora y mejor organización del servicio público también tiene que motivarse en criterios técnicos u organizativos.

En efecto, la prestación del servicio público tiene que fundamentarse en que efectivamente supone una mejora del mismo, con el fin de cumplir ese interés general. Esto significa que los modelos administrativos tienen que construirse en función de las necesidades de la ciudadanía, no al revés, es decir, no en beneficio de la administración que lo gestiona.

El Ararteko considera que los sistemas de cita previa pueden resultar adecuados para prestar un mejor servicio público si quedan a la voluntad de la ciudadanía o en otros niveles especializados de información y asesoramiento, pero no pueden imponerse de manera obligatoria como requisito absoluto para cualquier trámite o actuación ante la administración, especialmente en un primer nivel de atención para obtener información y orientación sobre derechos y obligaciones, presentar solicitudes y registrar documentos.

Además, en ese primer nivel de atención presencial, el Ararteko conviene en destacar que la ciudadanía no tiene el deber de motivar la urgencia para realizar un trámite presencial que, además, podría quedar al albur de la decisión subjetiva del personal empleado público o, en el peor de los casos, del personal de vigilancia de seguridad privada, el cual no tiene atribuida la función de asesoramiento a la ciudadanía sobre sus derechos y obligaciones.

Por otro lado, a modo de ejemplo, un sistema de cita previa ajustado a criterios técnicos y organizativos tendría su razón de ser para acceder a un segundo nivel de atención especializado con personal funcionario técnico en una materia, como, por ejemplo, tributaria, el cual permita conciliar los recursos de la administración y las opciones de las personas.

2. DERECHOS Y PRINCIPIOS QUE PUEDEN VERSE VULNERADOS

Administrazioarekin harremanak izateko bide elektronikoa edo aurrez aurrekoa aukeratzeko eskubidea: Aurrez aurreko arreta ez eskaintzeak (herritarrak hitzordurik ez duelako edota ezin izan duelako telefonoz edo bide elektronikoz bakarrik lor daitekeen aurrez aurreko hitzorduaren eskaera egin) urratu egiten du administrazioarekiko harremanetarako bitartekoa edo kanala aukeratzeko eskubidea (Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen 14. artikulua).

Erabaki publikoak arrazoituak, bereziki herritarraren interesei eragiten dietenak, arrazoituak izateko eskubidea, prozedura-legeetan aurreikusten den eran. Eskubide hori adierazten da Euskal Sektore Publikoari buruzko maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 64. artikuluan.



Printzipioak: Nahitaezko aurretiko hitzordua ezartzeak urratu egin dezake administrazioak errespetatu beharreko printzipio bat, hala nola sektore publikoaren araubide juridikoaren 40/2015 Legearen 3. artikuluan aurreikusitako hurbiltasunaren eta zerbitzu eraginkorraren printzipioa.

Legitimitate demokratikoaren printzipioa: Bere izateko arrazoia herritarrak dira eta, horregatik, herritarren beharrianak antzeman, erantzun eta gogobetetzera bideratzen du bere jarduera publikoa. Interes orokorra bilatu beharko du beti eta gizarteari zerbitzua emateko borondatea izango du ezaugarri. Euskal Sektore Publikoari buruzko maiatzaren 12ko 3/2022 Legearen 63. artikuluan.

3. QUEJAS RECIBIDAS POR EL ARARTEKO RELACIONADAS CON LOS SISTEMAS DE CITA PREVIA OBLIGATORIA

a) Aspectos generales sobre las quejas presentadas ante la institución

Aurretiko hitzorduaren sistemari buruzko 25 kexa jaso dira azken urte eta erdian, gutxi gorabehera.

- Kexa horietako batzuk Arartekoaren kontrolpeko eremuan ez dauden beste administrazio publiko batzuei zuzenduta zeuden, hau da, Estatuko administrazio orokorrak direlako: poliziaren zuzendaritza nagusia, gizarte-segurantza, Garraio Ministerioa eta abar.
- Beste kasu batzuetan, ez zen aldeaz aurreko kexarik aurkeztu administrazioaren aurrean. Beraz, herritarrei gomendatzen zitzairen gai espezifiko horretan administrazioari galdetzeko aurretiazko hitzordua ezartzearekin lotutako gai partikularrak, hala nola oinarri juridikoak eta motibazio teknikoa eta antolamendukoa.
- Arartekoak hainbat ebazpen egin zituen kexa orokor bat zela-eta. Beraz, defentsa-erakunde honek ezin izan zuen jakin herritarrak zein testuingurutan izan zuen oztopoa; hau da, ez zen azaltzen, adibidez, herritarrak ezin izan zuela dokumentu bat epe barruan aurkeztu, zer izapide mota egiten saiatu zen edo zer data eta ordu zehatzetan joan zen administrazioaren bulegoetara eta ez zioten sartzen utzi eta abar.

Azkenik, jarraian laburbilduko dira Arartekoak esku hartu duen kasuak, hain zuzen ere, zuzenbidearekin bat ez datorren edo herritarrek administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideak urratzen dituen jarduketara bat detektatu diren kasuak.

b) Resoluciones y actuaciones recientes del Ararteko en materia de cita previa obligatoria

Recomendaciones publicadas (ver anexo para su consulta).

- Dos resoluciones dirigidas al **Ayuntamiento de Getxo** por la imposición de la cita previa obligatoria para cualquier trámite. El ayuntamiento ha aceptado las recomendaciones y ha eliminado la obligatoriedad.
- **Kontsumobide**: problema puntual detectado en una oficina de consumo, se le requirió cita a un ciudadano para quejarse sobre la imposición de la cita previa. Recomendación aceptada.
- **Ayuntamiento de Bilbao**. La queja original versaba sobre la imposibilidad de realizar un trámite por vía electrónica, sin embargo, se recomendó que, en el supuesto de que el ciudadano eligiera elija la vía presencial para efectuar el trámite administrativo de alta padronal se revisara la imposición de la cita previa y reconducir su reserva obligatoria a mera recomendación que quede a la libre elección de la ciudadanía. Recomendación aceptada.
- Dos resoluciones dirigidas al **Departamento de Justicia del Gobierno Vasco**. El departamento proporciona medios materiales, técnicos y recursos personales. Aunque la competencia en materia de registro civil no le corresponde, se detectaron barreras e impedimentos para realizar trámites ante el registro mediante la imposición de cita previa obligatoria y a través de medios electrónicos. No hay citas disponibles para realizar un trámite sencillo como la jura de bandera en 6 meses desde la concesión de la nacionalidad. En esos supuestos, se ha detectado la comercialización de citas lo cual supone un problema para colectivos vulnerables. Se trabaja con el defensor del pueblo para coordinar actuaciones. Resoluciones aceptadas.
- **Departamento de Hacienda de la Diputación Foral de Araba**: contexto y resolución explicada con detalle en el presente documento. Recomendación aceptada.
- **Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián**: un ciudadano preguntó por la imposición de la cita previa al consistorio y ante la respuesta del ayuntamiento, decidió presentar queja ante el Ararteko. El Consistorio ha aceptado la recomendación y habilita el sistema de modo voluntario.
- **Lanbide**: en fase de tramitación
- **Recomendación General del Ararteko 3/2024, de 26 de agosto**: Administración electrónica y atención ciudadana: entre otros aspectos, el Ararteko analiza los sistemas de cita previa implantados por las administraciones públicas colaboradoras en el estudio y concluye que la cita previa debe ser una opción voluntaria y no obligatoria de atención presencial a la ciudadana, garantizando que no se convierta en una barrera para el acceso a los servicios públicos.

En suma, se han aceptado todas las recomendaciones realizadas por el Ararteko y las administraciones afectadas han decidido eliminar la obligatoriedad de la cita previa, manteniendo el sistema como opción voluntaria para la ciudadanía.

4. RECOMENDACIÓN DIRIGIDA A DFA-AFA

Resolución 2024R-83-24 del Ararteko, de 10 de abril de 2024²

a) Antecedentes

Un ciudadano se mostró insatisfecho con la imposición de la cita previa obligatoria para realizar trámites administrativos de manera presencial en una oficina del departamento de hacienda de la Diputación Foral de Álava. Aunque disponía de la documentación necesaria y un día libre en su trabajo, se le negó la atención por no tener cita previa, observando además que no había otros ciudadanos esperando en la oficina.

El Ararteko solicitó información al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos sobre la obligatoriedad de la cita previa y los criterios técnicos y normativos que respaldaban esta decisión. La respuesta del departamento explicó que la cita previa se había implementado para mejorar la calidad del servicio y evitar esperas innecesarias, siendo obligatoria para la mayoría de los trámites, excepto algunos específicos como la entrega de documentos y la solicitud de citas.

b) Consideraciones de la resolución

1) Criterios técnicos y normativos:

- La administración no aportó criterios técnicos ni organizativos objetivos que justifiquen la imposición de la cita previa obligatoria.
- El Ararteko destaca la importancia de la planificación y evaluación según la Norma Foral 1/2017 de transparencia y buen gobierno, que requiere establecer medidas para mejorar la calidad de los servicios públicos.

2) Legalidad y motivación:

- No se presentó una fundamentación jurídica clara para la obligatoriedad de la cita previa, lo cual es necesario según los principios de eficacia y legalidad establecidos en el artículo 103 de la Constitución Española y la Norma Foral 10/2023 de gobierno, organización y régimen jurídico de la Diputación Foral de Álava.

² <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2024r-83-24-del-ararteko-de-10-de-abril-de-2024>

- La administración pública debe motivar adecuadamente sus decisiones, como exige el Tribunal Supremo y el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.
- 3) Acceso y proximidad:
- Las AAPP deben respetar el principio de proximidad.
- 4) 4. Impacto en la ciudadanía:
- La imposición de la cita previa puede dificultar la relación de la ciudadanía con la administración, generando percepciones de barreras innecesarias.
 - No se han comunicado claramente las reglas y excepciones sobre la atención presencial, generando confusión sobre la obligatoriedad de la cita previa para todos los trámites.
- 5) Recomendación:
- El Ararteko recomienda eliminar la obligatoriedad de la cita previa para todos los trámites administrativos, permitiendo que este sistema sea opcional y voluntario para la ciudadanía

En resumen, la resolución destaca la falta de justificación técnica y legal para la imposición de la cita previa obligatoria, subraya la necesidad de igualdad en el acceso a los servicios públicos y recomienda que la cita previa sea opcional, no una barrera obligatoria para la atención presencial.

c) **Aceptación**

En su respuesta el departamento informó al Ararteko que actualizará la página web de la Hacienda Foral en lo referente a la forma de atención al público como a los medios de solicitud de cita previa. Además, atenderá a la ciudadanía sin cita previa, salvo que requieran una atención o consultas especializadas que precisen de personal cualificado. También informó que, con el fin de evitar en el futuro situaciones similares, ya ha emitido las oportunas instrucciones para la gestión de la atención presencial en las oficinas comarcales de Llodio y Laguardia. Por ello, al igual que se hace en la oficina de Vitoria-Gasteiz **se destina un puesto para la atención sin cita.**

El Ararteko ha manifestado a la administración su agradecimiento por facilitar a la ciudadanía la atención presencial y por ajustar a criterios objetivos la contribución del sistema de cita previa al interés general para realizar los trámites administrativos.





Eskerrik asko zure arretagatik, eta zure esanetara naukazu Arartekoak edo nire laguntzaileek egoki deritzozuen edozein gairi erantzuteko.

