

Nº Expediente: 20018852

Sra. Dña.
MÁCHELIN DÍAZ TAVAREZ
CALLE JUAN DE OLÍAS Nº 1 1º PTA. 1
28020 MADRID

EL DEFENSOR DEL PUEBLO
REGISTRO
SALIDA
22/07/2020 - 20082756

Estimada Sra.:

Se ha recibido su escrito que, como sabe por el acuse de recibo que en su día se le envió, ha sido registrado con el número arriba indicado.

Tras la declaración del estado de alarma establecido por Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, las oficinas de extranjerías han estado cerradas y no han podido concederse ni materializarse las citas previas que fueron asignadas con anterioridad al confinamiento de todos los ciudadanos.

Una vez finalizado el estado de alarma con efectos a fecha 21 de junio de 2020, la Comunicación de la Dirección General de Migraciones sobre el alcance del citado Real Decreto 463/2020, ya anunciaba que como consecuencia de la suspensión de los plazos administrativos y de las medidas propuestas para garantizar los derechos de los administrados, era altamente probable que se hubiera producido una acumulación de solicitudes cuya tramitación en tiempo sea difícil de lograr.

La realidad actual ofrece una serie de garantías para que los ciudadanos no pierdan la vigencia de sus autorizaciones de residencia, pero lo cierto es que la acumulación de asuntos derivada de la situación de alarma sanitaria, también está añadiendo más dificultades de las que ya existían para obtener cita previa en los procedimientos de regularización de los extranjeros.

Por ello, la supervisión del Defensor del Pueblo respecto de las oficinas de extranjeros en todo el territorio nacional sigue siendo constante. En un primer momento las quejas venían referidas a zonas puntuales del territorio nacional, como Barcelona o Madrid, existiendo citas disponibles en el resto, con más o menos demora.

Actualmente la ausencia de citas, o la excesiva dificultad para su obtención, se ha extendido a otras provincias, además de las dos ya citadas, Girona, Valencia, Murcia, Sevilla, Alicante o Palma de Mallorca.


Nº Expediente: 20018852

Esta ausencia de citas afecta de modo similar a todo tipo de trámites relacionados con ciudadanos extranjeros: menores de edad, ciudadanos comunitarios y sus familiares, extranjeros en régimen general de extranjería o solicitantes de asilo.

Dicha carencia provoca que los interesados acudan a locutorios, gestorías y establecimientos similares donde, con medios informáticos avanzados, obtienen citas de manera masiva, impidiendo que los particulares puedan acceder a las mismas.

El Defensor del Pueblo entiende que existen herramientas informáticas disponibles que permitirían atajar de manera inmediata este problema. Además, podrían permitir la identificación de aquellos casos en los que exista una obtención fraudulenta, o incluso delictiva, de estas citas.

La situación actual, que afecta a muchas personas que, en la mayoría de los casos, residen desde hace muchos años en España, es totalmente incompatible con los principios del servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad, proximidad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



Por otra parte, en relación con la situación que plantea, que coincide con otras reclamaciones similares en Madrid, esta institución recibió una respuesta de la Secretaría de Estado de Migraciones quien comunicó que con carácter mensual se celebran reuniones con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública (MPOLT) con el fin de coordinar las actuaciones en materia de extranjería.

Además, se han intensificado los encuentros del grupo de trabajo constituido con este fin de coordinación, al objeto de articular medidas que en el corto plazo puedan redundar en una mejora de gestión de los procedimientos.

Conforman este grupo la Secretaría de Administración Digital (SGAD), la Subdirección General de Coordinación de la Administración Periférica (SGCAP) por parte del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y la Subdirección General de Inmigración (SGI) por parte de la Secretaría de Estado de Migraciones.

La situación por la que pasan las oficinas de extranjería está vinculada a una serie de causas estructurales, principalmente ligadas por un lado, a la pérdida de recursos humanos en las delegaciones del Gobierno a lo largo de los últimos años que contrasta con el incremento de la actividad desde 2016; y por otro, a una normativa compleja que además ha experimentado un aumento en los tipos de autorizaciones.

Sin perjuicio de trabajar en la mejora de las condiciones estructurales, las medidas adoptadas han sido las siguientes:

- Respuesta al déficit de personal. Se han solicitado refuerzos de personal a la Dirección General de Función Pública con el fin de paliar la merma sufrida durante los últimos años. Se trata de un aspecto crucial, por cuanto la disponibilidad de personal determina también el número de citas ofrecidas para los distintos trámites.

Nº Expediente: 20018852

- Adopción de medidas contra el uso fraudulento de la cita previa. Se han realizado actuaciones para evitar el fraude en la captación de citas y para agilizar la reserva de la cita por el interesado. Entre ellas están la aleatoriedad en la publicación de las citas o el uso de la aplicación en el teléfono móvil.

- Impulso electrónico para reducir la carga presencial. Se está impulsando el uso de medios electrónicos en los procedimientos. Más concretamente:

- Fomento de la renovación electrónica. En la actualidad se pueden renovar electrónicamente determinadas autorizaciones mediante lo que se conoce como “Mercurio Renovaciones”. Los trámites que se pueden realizar aparecen reflejados en la sede electrónica en la siguiente ruta:

<https://sede.administracionespublicas.gob.es/pagina/index/directorio/renovacion telematica extranjeria>

Se pretende difundir su uso al máximo, para evitar así las gestiones presenciales y la utilización de la cita previa.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que determinadas autorizaciones, por su naturaleza, aconsejan la presentación presencial, dada la carga documental que entrañan y cuya tramitación electrónica supondría probablemente varios trámites de subsanación.

- Se ha desarrollado una nueva aplicación de extranjería (ACEX) con un sistema operativo más ágil.
- Se han reforzado los servidores para evitar caídas del sistema ante un volumen muy alto de peticiones al mismo tiempo.

- Identificación de buenas prácticas. La Subdirección General de Coordinación de la Administración Periférica (SGCAP) ha enviado un cuestionario a las oficinas de extranjería con una serie de preguntas para analizar cuáles son los trámites que más tiempo requieren, el uso de cita previa o no, diferencias a la hora de tramitar los expedientes, entre otras cuestiones.

- Deslocalización de expedientes. Se está trabajando la articulación de un sistema que permita que las oficinas de extranjería con exceso de expedientes, trasladen parte de estos a aquellas con menor carga. El Ministerio de Política Territorial y Función Pública está realizando un estudio para determinar qué flujos de deslocalización se podrían realizar.

Por tanto, desde la Secretaría de Estado ya se estaba trabajando con el Ministerio de Política Territorial y Función Pública en ese “plan de choque” para que los ciudadanos extranjeros puedan acceder en todo el territorio nacional a los distintos trámites de extranjería.

Nº Expediente: 20018852

Junto con los datos que se le trasladan, esta institución está pendiente de recibir la información que se solicitó a la Dirección General de Coordinación de la Administración Periférica del Estado para conocer si se iban a adoptar medidas que permitieran el aumento de recursos humanos para atender las oficinas de extranjería, de cuya respuesta se le dará traslado en el momento en que se reciban.

Por último se le informa de que, con el fin de aportar la debida seguridad jurídica exigida ante la situación generada por la evolución del COVID-19 y evitar que, una vez se ha levantado el estado de alarma, los extranjeros puedan encontrarse en una situación de irregularidad sobrevenida, se han prorrogado de forma automática todas aquellas autorizaciones que venzan durante la vigencia del estado de alarma, así como de aquellas que vencieron en los tres meses previos a su declaración. Dicha prórroga automática surtirá efectos a partir del día siguiente al de la caducidad de la autorización y se extenderá durante los seis meses siguientes a la finalización del estado de alarma.

De igual forma, se prorrogan, por idéntico período, la validez de las tarjetas de familiar de ciudadano de la Unión y las tarjetas de identidad de extranjero concedidas en base a una residencia de larga duración.

Por este motivo, aquellos ciudadanos extranjeros que se encuentren incluidos en los supuestos arriba mencionados, verán ampliado el plazo para renovar su autorización de residencia o estancia en España, así como la Tarjeta de Identidad de Extranjero. Para mayor información, pueden consultar la Orden SND/421/2020, de 18 de mayo, del Ministerio de Sanidad.

En todo caso, aun siendo conscientes de las enormes dificultades que se presentan teniendo en cuenta los efectos generados por la pandemia COVID-19, se le sugiere que no deje de insistir en la obtención de la cita previa para la realización de los trámites necesarios que permitan su regularización, toda vez que pese a la alta demanda que se ha detectado, el sistema automatizado de concesión sigue estando operativo.

Le saluda muy atentamente,



Francisco Fernández Marugán
Defensor del Pueblo (e.f.)

El presente documento es una copia fiel de un documento sellado electrónicamente mediante un certificado emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para actuaciones administrativas automatizadas.

4 de 4