



Resolución 2024R-83-24 del Ararteko, de 10 de abril de 2024, que recomienda al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite y habilite dicho sistema como opción voluntaria.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite la queja de un ciudadano que mostraba su disconformidad con la imposición de la cita previa para realizar trámites administrativos de manera presencial.

En concreto, la persona reclamante explicó al Ararteko que en fecha 8 de enero de 2024 acudió en persona a las oficinas de Hacienda de la Diputación Foral de Álava en Laudio-Llodio para liquidar un documento privado de préstamo sin interés entre particulares y que disponía de toda la documentación pertinente para su tramitación.

El reclamante explica que ese día tenía libre en el trabajo por vacaciones y aprovechó para presentarse en las dependencias de la administración. Además, refiere que al consultar la primera cita disponible que daba el sistema por internet observó que hasta el 16 de enero no quedaba disponibilidad para ser atendido.

Detalló al Ararteko que cuando se presentó en la oficina, la persona que estaba en la recepción le advirtió, sin dejarle pasar, que era imposible hacer cualquier trámite sin cita previa.

Detalla la persona reclamante que insistió en ser atendida porque observó que no había nadie en la oficina salvo tres personas empleadas de la administración. Aun así, la única opción que le dieron fue darle una cita, desde esa misma oficina de hacienda, para el siguiente día y hora disponible, esto es, el 18 de enero.

Expone el reclamante que confiaba en ser atendido a cualquier hora del día que acudió a la administración, aunque tuviera que esperar a otras personas, de forma que no tuviera que pedir otro día libre en el trabajo o solicitar a alguien que hiciera el trámite en su sustitución y, en definitiva, no verse perjudicado para conciliar su vida personal y su vida laboral.

El reclamante concluyó su escrito de queja señalando que no comprende el motivo por el cual la Diputación Foral de Álava impone concertar cita previa para realizar un trámite ante la administración.





2. A la vista de los hechos expuestos en la queja, el Ararteko remitió una petición de colaboración al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava mediante la cual solicitó conocer si el sistema de cita previa implantado para atender a la ciudadanía presencialmente es obligatorio para realizar cualquier gestión o trámite administrativo.

En caso afirmativo, el Ararteko solicitó conocer los criterios técnicos y organizativos considerados para la toma de esa decisión y la normativa habilitante que había fundamentado su implantación.

3. Posteriormente, tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta del departamento afectado relacionado con las preguntas planteadas por el Ararteko.

La administración explicó a esta defensoría que tiene establecido un sistema de cita previa con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se da a los contribuyentes, ya que permite ordenar y organizar de forma más eficiente las actuaciones que los contribuyentes realizan presencialmente ante la Diputación Foral de Álava.

Según señala la administración, el objetivo es ofrecer el servicio a las personas contribuyentes de una manera profesional, atendiendo a sus demandas de información tributaria o en la gestión de sus trámites de acuerdo con los recursos disponibles para evitar esperas innecesarias en nuestros mostradores.

Por otro lado, la administración informa al Ararteko que, actualmente, es necesaria la cita previa para la realización de la mayoría de los trámites con Hacienda. No obstante, no se requiere de cita previa para la entrega y registro de documentos, la venta de impresos, la propia solicitud de cita y los cambios censales derivados de la realización de otro trámite.

Por otra parte, el departamento señaló que el sistema implantado de cita previa no es rígido, ya que en el caso de que la persona contribuyente precise la realización de un trámite de forma urgente, existen medidas que permiten una atención inmediata.

El Departamento describe al Ararteko que la forma de organización de la cita previa es la siguiente: para cada tipo de trámite se asigna una duración teórica estimada de atención, en función del tipo de gestión o información que la persona contribuyente requiera. Lógicamente al estimarse una duración teórica, la duración de las citas puede no coincidir con lo estimado. Por lo tanto, puede ocurrir que existan momentos en los que no haya contribuyentes en la oficina, aunque las citas estén asignadas. Las citas son consecutivas durante toda la jornada.





La administración detalla en su respuesta que habitualmente el tiempo entre la solicitud de la cita y la asignación de la misma es, por lo general, muy corto y no suele superar las 48/72 horas, si bien existen fechas en las que pudieran concurrir circunstancias especiales en las que el plazo podría ser superior, como el inicio de la Campaña de Renta, fechas de vencimientos de impuestos, convocatorias de ayudas, reclamaciones masivas, como es el caso de los pensionistas, circunstancias que repercuten en los plazos de las citas. En estos casos se refuerza el servicio de atención al contribuyente.

Finalmente, la administración añade en su informe que tendrá en cuenta la queja presentada para seguir mejorando el servicio.

Entendiendo esta defensoría, por tanto, que dispone de los hechos y fundamentos de derecho suficientes, emite las siguientes:

Consideraciones

1. En el marco del análisis de la presente queja, el Ararteko preguntó a la administración sobre los criterios técnicos y organizativos considerados para implantar el sistema de cita previa obligatoria y, además, qué normativa estimó aplicable para fundamentar su implantación.

El Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava señaló al Ararteko en su informe de respuesta que, en síntesis, el sistema de cita previa se ha implantado con el objetivo de mejorar la calidad del servicio prestado a los contribuyentes, de organizar de forma más eficiente las actuaciones de los contribuyentes y así prestar un servicio más profesional evitando esperas innecesarias a la ciudadanía. Además, indicó al Ararteko que es posible la realización de un trámite de forma urgente porque existen medidas que permiten una atención inmediata y, por último, describió la forma de funcionamiento del sistema de cita previa.

De la respuesta aportada, cabe destacar que la cita previa es obligatoria para todos los trámites salvo para la entrega y registro de documentos, la venta de impresos, la propia solicitud de cita y los cambios censales derivados de la realización de otro trámite.

Una vez examinadas las explicaciones, el Ararteko no encuentra en la información remitida por la administración foral los criterios técnicos y organizativos objetivos que han servido de base a la administración para decidir organizar el servicio de atención presencial mediante la imposición de la cita previa obligatoria.





En este contexto, el Ararteko considera oportuno citar lo previsto en la [Norma Foral 1/2017](#), de 8 febrero, de transparencia, participación ciudadana y buen gobierno del sector público del Territorio Histórico de Álava (en adelante Norma foral de transparencia y buen gobierno de Álava) que, en su preámbulo, establece que uno de los principios de gobernanza es el de la planificación y evaluación. En concreto, el artículo 10 dispone que el sector público foral *“impulsará una cultura de responsabilidad y control de la acción pública, estableciendo para ello las medidas necesarias para el desarrollo e implantación de un sistema de evaluación de resultados que, como instrumento de buen gobierno, de mejora continua, con los siguientes objetivos:*

(...)

d) Promover la calidad y la mejora continua de los servicios públicos”.

Según establece la Norma foral de transparencia y buen gobierno de Álava (artículo 9), la evaluación de resultados *“es un proceso sistemático de observación, análisis e interpretación de un plan estratégico o actuación pública significativa, para obtener un juicio valorativo de su diseño, funcionamiento, resultados y efectos, basado en evidencias. La finalidad de la evaluación es ser útil a la sociedad, como instrumento de mejora de la calidad y la eficacia de los servicios públicos”.*

En definitiva, la norma señala como finalidad de la evaluación de calidad de los servicios públicos *“proporcionar información para la toma de decisiones y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía, recogiendo sus opiniones, así como aumentar el grado de eficiencia en la labor administrativa incrementando la productividad mediante el uso óptimo y asignación adecuada de los recursos”.* (El subrayado es del Ararteko)

El Ararteko desconoce si la administración foral ha recabado la opinión de la ciudadanía para conocer su nivel de satisfacción sobre la cita previa obligatoria como instrumento de mejora de la calidad del servicio público y aumentar el grado de eficiencia en la labor administrativa mediante el uso óptimo y asignación adecuada de los recursos porque, como ya se ha señalado, no se han aportado a esta defensoría. De este modo, parece oportuno señalar que, si la decisión de implantar la cita previa obligatoria se adopta en interés general para la ciudadanía, es esperable que se utilicen para ello datos, indicadores, así como las evaluaciones efectuadas que permitan valorar el impacto para la ciudadanía, en coherencia con la normativa sobre buen gobierno precitada.

El Ararteko considera oportuno recordar en este punto que la administración pública debe servir con objetividad los intereses generales ([art. 103](#) de la



Constitución Española, en adelante CE) y prestar servicios públicos y construir los modelos administrativos en función de las necesidades de la ciudadanía, no al revés¹. Y ello porque *"el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-"* (Sentencia del Tribunal Supremo 412/2021 de 23 de marzo²).

Por este motivo, esta defensoría considera que el departamento foral no ha aportado aquellos criterios técnicos, evaluados mediante indicadores y elementos objetivos, como instrumentos de mejora continua de los servicios públicos y de eficiencia en la gestión que permitan conocer la contribución al interés general del sistema de cita previa obligatoria para casi todos los trámites administrativos.

Y según interpreta el Tribunal Supremo (Sentencia 8073/2002 de 3 de diciembre³) el alcance de la motivación se debe proyectar en todos los sectores de la actuación de la administración, por cuanto señala que *"el deber de motivar -deber, porque está previsto en la ley, convirtiéndose en obligación al proyectarse a cada concreto supuesto- es un derecho subjetivo público del interesado no sólo en el ámbito sancionador sino en todos los sectores de la actuación administrativa: la Administración ha de dar siempre y en todo caso, razón de sus actos, incluso en el ámbito de su potestad discrecional, cuyos elementos reglados (competencia, adecuación a los fines que la legitiman, etc.), cuyos presupuestos, y cuya sujeción a los principios generales son aspectos o facetas que son siempre controlables]"*. (El subrayado es del Ararteko).

2. Por otro lado, el Ararteko solicitó al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava que indicara la normativa habilitante y fundamentación jurídica que tuvo en consideración para implantar la cita previa obligatoria como sistema de atención presencial a la ciudadanía.

Lamentablemente, el departamento no ha aportado previsión legal alguna que fundamente jurídicamente la decisión adoptada.

Esta defensoría tiene a bien recordar a ese departamento que la administración pública debe actuar de acuerdo con los principios de eficacia y de legalidad, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (Art. 103 CE).

De igual manera, la [Norma Foral 10/2023](#), de 15 de marzo, de gobierno, organización y régimen jurídico de la Diputación Foral de Álava establece con

¹ Exposición de Motivos de la [Ley 4/1999 de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común](#)

² [ECLI:ES:TS:2021:1206](#)

³ [ECLI:ES:TS:2002:8073](#)



respecto a los principios generales aplicables a la actividad administrativa en el artículo 49 que:

“La Diputación Foral servirá con objetividad a los intereses generales del territorio histórico y actuará en el ejercicio de sus competencias con pleno sometimiento a la ley, a las normas forales y el derecho, de acuerdo con los principios de publicidad, eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación, colaboración, servicio, legalidad, coherencia, solidaridad, promoción de la igualdad de mujeres y hombres y erradicación de la violencia machista contra las mujeres, eficiencia, estabilidad presupuestaria, sostenibilidad financiera y transparencia en su gestión, así como el de lealtad institucional, que informan los preceptos de esta norma foral”. (El subrayado es del Ararteko)

En opinión de esta institución, la cita previa puede ser una solución que aporte una mejor gestión y servicio público a la ciudadanía, **si queda a la voluntad de las personas interesadas**. Por contra, la imposición de la cita previa obligatoria de manera generalizada para presentar solicitudes y documentos no parece una medida sustentada en el interés general y fundamentada en normas o disposiciones previstas en nuestro Ordenamiento Jurídico, ni concordante con el derecho a una buena administración, derecho que, en particular, incluye la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones (artículo 41 de la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea⁴) e invocado por la jurisprudencia del Tribunal Supremo consolidando su encaje en los artículos 9.3 y 103 de la Constitución y en los principios generales de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP).

Por todas, cabe destacar la Sentencia de 3 de diciembre de 2020 (RC 8332/2019)⁵ que dice en el fundamento jurídico segundo:

“Y no está de más traer a colación el principio a la buena administración que, merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular,

⁴ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2010-70003>

⁵ [ECLI:ES:TS:2020:4161](https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=ECLI:ES:TS:2020:4161)

en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento "pleno" a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento. (...). (El subrayado es del Ararteko).

De este modo, la imposición de la cita previa obligatoria es susceptible de infringir derechos reconocidos a la ciudadanía por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC) y por la LRJSP que obliga a respetar los principios de proximidad y servicio efectivo.

El Ararteko considera que cualquier sistema de cita previa habilitado por la administración no debe imponerse de modo obligatorio para ningún trámite o gestión ni puede tener la consideración de preferente en detrimento de cualquier otro sistema. En último término, la cita previa *"sólo se justifica para garantizar la agilidad en la celebración de los trámites"*, como recientemente ha señalado el Tribunal Superior de Justicia de Madrid (Resolución 1262/2023 Fundamento Jurídico 9º⁶).

3. Por otro lado, la administración señaló en su informe de respuesta al Ararteko que la cita previa es obligatoria con carácter general para todos los tramites tributarios salvo para la entrega y registro de documentos, la venta de impresos, la propia solicitud de cita y los cambios censales derivados de la realización de otro trámite.

Además, describió al Ararteko que el sistema implantado de cita previa no es rígido, ya que en el caso de que la persona contribuyente precise la realización de un trámite de forma urgente, existen medidas que permiten una atención inmediata.

⁶ [ECLI:ES:TSJM:2023:14030](https://ecli.es/TSJM:2023:14030)



Sin embargo, después de analizar la página web informativa⁷ sobre la cita previa del Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava, el Ararteko ha podido comprobar que únicamente se atiende en las oficinas de hacienda si se dispone de cita previa.

En concreto, se señala literalmente:

“Únicamente se deberá acudir a las Oficinas de Hacienda si se dispone de Cita Previa.

Podrá solicitar la misma en el enlace habilitado en esta misma página o a través del teléfono 945181510 (Horario de 8 a 14,30 de lunes a viernes)”.

Además, en otro apartado se indica que únicamente es posible obtener cita previa a través de la página web específica para solicitarla a hacienda: https://e-s.araba.eus/wps/portal/CitaPrevia_es o bien llamando a un teléfono.

De lo anterior cabe colegir que:

Primero. En coherencia con esta información publicada, la ciudadanía cabalmente entendería, y esta defensoría también, que no es posible solicitar cita previa presencialmente en contradicción con lo que señala la administración en su respuesta a esta defensoría.

Segundo. La obligatoriedad de la cita previa según esa información publicada, lo sería para realizar cualquier trámite sin excepción, a diferencia de lo señalado por la administración al Ararteko.

Tercero. No parecen existir medidas, al menos que hayan sido comunicadas a la ciudadanía, que permitan acceder a una atención inmediata según niveles de urgencia.

Visto lo anterior, el Ararteko considera legítimo albergar dudas sobre cuál es la información correcta, fidedigna, coherente que se aporta a la ciudadanía de tal modo que ésta puede conocer con antelación las reglas para ejercer sus derechos y obligaciones en plazo y forma, a través de medios presenciales.

Esta situación preocupa al Ararteko porque no parecen existir criterios informativos claros y, como se ha razonado con anterioridad, fundamentados en elementos objetivos de mejora del servicio público ni en normas o disposiciones previstas en nuestro ordenamiento jurídico y orientados a satisfacer el interés general de la ciudadanía.

⁷ <https://web.araba.eus/es/hacienda/cita-previa>



En este contexto, el Ararteko considera que la ciudadanía no tiene el deber de motivar la urgencia para realizar un trámite presencial que, además, quedaría al albur de la decisión subjetiva del personal empleado público o, en el peor de los casos, como ha sucedido en algunos supuestos, del personal de vigilancia de seguridad privada, el cual no tiene atribuida la función de asesoramiento a la ciudadanía sobre sus derechos y obligaciones. El impedimento de atención presencial en el escenario descrito podría contravenir el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la administración a través del medio que elija, de acuerdo con lo previsto en el [artículo 14.1 LPAC](#) porque no se encontrarían en disposición de optar por el canal de comunicación para ejercer sus derechos y obligaciones con la administración.

Asimismo, también podría contravenir el principio de proximidad previsto en el [artículo 3.1.b\) LRJSP](#).

4. El Ararteko es consciente de que la cita previa, como sistema de atención ciudadana, tuvo su motivación principal para implantarse durante la pandemia originada por el coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) con objeto de proteger la salud colectiva de la ciudadanía y del personal trabajador.

Ciertamente, el Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava todavía informa en su página web⁸ con respecto a la cita previa de lo siguiente:

“Con la finalidad de evitar cualquier riesgo en la salud de los contribuyentes y de las personas que trabajan en las mismas, debido a la situación sanitaria creada por la COVID-19, se han adoptado una serie de medidas de protección y protocolos de actuación destinados a preservar la seguridad de todos”.

Pero en la actualidad, todas las medidas sanitarias articuladas por las administraciones competentes para proteger la salud colectiva han decaído y no se encuentran en vigor. En concreto, el Consejo de Ministros aprobó un Acuerdo por el que se declaró, el día 5 de julio de 2023, la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19⁹.

En el contexto de la pandemia, el Ararteko ya señaló la necesidad de reforzar la atención ciudadana para evitar perjuicios en el ejercicio de los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas y de adoptar medidas para luchar contra la exclusión digital en situaciones de emergencia como las

⁸ <https://web.araba.eus/es/hacienda/cita-previa>

⁹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>



derivadas de la pandemia de la COVID-19 mediante la Recomendación general del Ararteko 4/2020, de 5 de noviembre de 2020¹⁰.

La recomendación dirigida a las administraciones públicas vascas para que arbitren mecanismos para que la ciudadanía no se vea perjudicada en sus derechos o expectativas mediante la imposición de distintos sistemas de cita previa, fue posteriormente reiterada por esta institución en el estudio de 2021, precitado, *"Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas"*¹¹.

Sin embargo, como se ha razonado anteriormente, la imposición de la cita previa obligatoria no se ajusta a derecho ni parece tener acomodo en la protección de la salud colectiva en la actualidad.

A mayor abundamiento, el Defensor del Pueblo en su [informe anual 2022](#) señaló que: *"Cuando las administraciones establecen únicamente la vía telemática para la concertación de la cita previa, requerida para la realización de cualquier trámite, y no disponen de mecanismos de atención presencial, ni tan siquiera para solventar situaciones de urgencia, se convierte en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones (...)*

El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante administraciones concretas, señalando que la cita previa puede ser una vía preferente de atención a las personas, pero no un requisito absoluto. Además, considera que es necesario disponer de medios alternativos al electrónico para obtener cita previa para el acceso a las oficinas de atención ciudadana o a las oficinas de registro".

También otras defensorías de derechos se han posicionado en este sentido, como la Síndic de Greuges de Catalunya en su Resolución del expediente AO-00164/2022 relativa a la cita previa como requisito para ser atendido en las administraciones catalanas¹² o la Valedora do Pobo en su informe anual 2022¹³ (páginas 164 a 166).

Asimismo, la opinión del Ararteko con respecto a la imposición de la cita previa obligatoria por diversas administraciones públicas vascas se ha consolidado en los últimos meses en atención a las quejas presentadas. En concreto, caben destacar

¹⁰ <https://ararteko.eus/es/recomendacion-general-del-ararteko-42020-de-5-de-noviembre-de-2020>

¹¹ <https://www.ararteko.eus/es/administracion-digital-y-relaciones-con-la-ciudadania-su-aplicacion-las-administraciones-publicas-vascas-0>

¹² https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf

¹³ <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf>



las resoluciones dirigidas al Ayuntamiento de Getxo por las cuales se recomendó eliminar la obligatoriedad de la cita previa para atender presencialmente en las oficinas de atención ciudadana (Resoluciones 2023R-2358-23 de 22 de noviembre de 2023¹⁴ y 2023R-2752-23 de 28 de noviembre de 2023¹⁵), **consistorio que aceptó la recomendación del Ararteko** y que ha decidido eliminar ese sistema, con el fin de ofrecer servicios de atención ciudadana sin imponer barreras no ajustadas a derecho.

También, recientemente el Ararteko ha dirigido una resolución a Kontsumoko Euskal Institutua (Kontsumobide) para que elimine la obligatoriedad de la cita previa para cualquier trámite, habilite dicho sistema como opción voluntaria y que el servicio de recepción e información presencial a la ciudadanía sea prestado por personal de la administración y no por vigilantes de seguridad (Resolución 2024R-3475-23 del Ararteko, de 15 de febrero de 2024¹⁶). Resolución que **también ha sido aceptada** por ese organismo autónomo.

5. Además de lo anteriormente expuesto, el Ararteko estima oportuno plantear algunas reflexiones complementarias con respecto a la imposición de la cita previa obligatoria y su posible impacto en los derechos de la ciudadanía.

En primer lugar, resulta oportuno reflexionar si el acceso a los servicios públicos se produce en condiciones de igualdad para la ciudadanía cuando opta entre el medio presencial o el electrónico para relacionarse con el departamento.

En opinión de esta defensoría, si los servicios públicos a través de medios presenciales se someten a un sistema de cita previa, es posible que, a través de medios electrónicos, la relación jurídica con la administración no se sustente en los mismos términos y condiciones de igualdad por las siguientes razones.

Por ejemplo, para efectuar una solicitud, registrar un escrito, pedir un documento o llevar a cabo cualquier trámite administrativo a través del registro electrónico general, o a través del trámite electrónico específico de la sede electrónica de la Diputación Foral de Álava, **no existe ninguna barrera o impedimento previo**. La relación electrónica se produce cuando la persona interesada lo elige, a cualquier hora del día, en función de su disponibilidad. En ese marco de relación electrónica no existe cita previa, la tramitación es prácticamente inmediata y no se somete a ningún control o análisis previo de complejidad de la tramitación.

¹⁴<https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-2358-23-del-ararteko-de-22-de-noviembre-de-2023>

¹⁵<https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-2752-23-del-ararteko-de-28-de-noviembre-de-2023>

¹⁶<https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2024r-3475-23-del-ararteko-de-15-de-febrero-de-2024>



El Ararteko considera que el acceso presencial a los servicios públicos en días hábiles no puede ser distinto al acceso electrónico y, por lo tanto, la administración debe garantizar el cumplimiento del principio de igualdad en la prestación de servicios públicos independientemente del medio electrónico o presencial elegido por la ciudadanía para relacionarse con la administración.

A mayor abundamiento, el Ararteko alberga dudas sobre la cuestión de saber si la imposición de la cita previa obligatoria en la administración permitiría la comparencia "espontánea" para ser notificado en las oficinas de hacienda, en los términos previstos en el [artículo 41](#) LPAC.

En otro ejemplo, en el caso de que un contribuyente acuda a una cita para informarse sobre un trámite tributario, se plantea la duda de si efectivamente podría iniciarlo en ese instante o, por el contrario, se le requeriría pedir una nueva cita para otro día y hora porque la administración considera que se trata de actuación administrativa diferente.

Como cuestión añadida y, en atención a las consideraciones y reflexiones precitadas, el Ararteko quiere llamar la atención sobre el riesgo de posible desafección y alejamiento de las instituciones que la cita previa obligatoria puede comportar para una ciudadanía que percibe ese sistema como un obstáculo para relacionarse con la administración presencialmente y no como una vía para facilitar la ayuda y asesoramiento que precisan a la hora de ejercer sus derechos y obligaciones.

Por todo ello, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985 de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, el Ararteko dirige al Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos de la Diputación Foral de Álava la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Que elimine la obligatoriedad de la cita previa para efectuar cualquier trámite, solicitud y presentación de escritos en las oficinas de atención ciudadana.
- Que habilite el sistema de cita previa como opción voluntaria para la ciudadanía e informe debidamente y de manera pública de su funcionamiento.

