

La atención ciudadana en el Registro Civil

Atención presencial frente atención no presencial en tiempos de pandemia

La crisis socio-sanitaria que desde hace un año atravesamos ha llevado a establecer diferentes normativas, entre ellas el Real Decreto-ley 16/2020, de 28 de abril, o la Ley 3/2020, de 18 de septiembre, ambas de medidas procesales y organizativas para hacer frente a la COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia, acometiendo un proceso de preparación de la Administración de Justicia tanto en la adopción de cambios normativos como organizativos.

Con anterioridad a la “nueva normalidad”, eran frecuentes que las quejas relacionadas con los Registros Civiles hicieran mención a las largas colas desde horas muy tempranas, reservas de turnos o números siempre insuficientes, horarios de atención limitados a un par de horas, etcétera; cuestiones todas que afectan al funcionamiento de los servicios que se prestan desde dichos órganos y que han quedado reflejadas en los sucesivos relatos anuales de nuestros Informes.



Dentro del complejo sistema judicial, y a tenor de la función y servicio que se presta a la ciudadanía desde la Administración de Justicia, podríamos diferenciar del resto de los órganos judiciales a los Registro Civiles, en cuanto servicios judiciales que resultan especialmente frecuentes en la vida y gestiones de la ciudadanía, y que precisan en muchos casos de una pronta actuación. Por lo tanto, entendemos que es un servicio u organismo que en muchos casos necesita de un refuerzo de personal y una mayor capacidad de atención al ciudadano.

Así, nos encontramos con asuntos como una solicitud de matrimonio o de un cambio de apellidos tras una adopción que suponen la tramitación del correspondiente expediente, y que como en el resto de cuestiones ante los órganos judiciales tienen un procedimiento establecido que conlleva la consabida demora. En cambio, existen otras solicitudes que necesitan una gestión más inmediata y necesarias para el cumplimiento de obligaciones ante otras administraciones (Seguridad Social, Educativa, Sanitaria ...), casi todas relacionados con el estado civil de las personas, como pueden ser la inscripción del nacimiento de un hijo, la fe de vida de un mayor o la defunción de un familiar.

Por otro lado, también debemos diferenciar los Registros Civiles de las capitales de provincia, donde si bien la carga de trabajo puede ser mayor, son órganos específicos con una dotación de personal superior, frente al resto de partidos judiciales donde uno de los Juzgados asume las funciones de Registro Civil, y donde en la mayoría de los casos los problemas vienen por un funcionariado insuficiente -en cuanto al número- e inestable -en cuanto a las bajas y traslados-.

Por lo tanto, a nadie se le escapa lo fundamental que, sobre todo en estos último, supone un buen análisis de la problemática que exista en el concreto Registro Civil, y una posterior buena organización de las funciones asignadas al personal, así como el disponer de los recursos materiales necesarios para desarrollar dichas funciones.

Consideramos que **debamos aprovechar estos momentos de crisis para acometer un cambio organizativo que suponga un mejor aprovechamiento de las nuevas tecnologías estableciendo un sistema de atención al ciudadano que combine la atención presencial y la no presencial**, de forma que todas aquellas gestiones o trámites que con las debidas garantías puedan realizarse de forma telemática eviten la presencia de estos ciudadanos, frente a aquellas otras que requieran la presencia física de este.

Hacemos referencia a medias simples que ya están implementadas y de fácil gestión, como son los correos electrónicos, la información telefónica o la cita previa, mientras que otras como el teletrabajo o el expediente digital necesita de un desarrollo y soporte técnico de más complejidad y desarrollo.