



Resolución 2024R-266-24 del Ararteko, de 18 de septiembre de 2024, que recomienda a Lanbide que elimine la obligatoriedad de la cita previa para realizar trámites administrativos y habilite dicho sistema como opción voluntaria.

Antecedentes

1. El Ararteko admitió a trámite la queja de una ciudadana que mostraba su disconformidad con la imposición de la cita previa para realizar presencialmente trámites administrativos de renovación de la renta de garantía de ingresos (en adelante RGI) en Lanbide-Servicio Vasco de Empleo (en adelante Lanbide).

En concreto, la persona reclamante explicó al Ararteko que solicitó información al servicio de atención ciudadana Zuzenean sobre los medios y canales para ser atendida presencialmente en Lanbide. Desde Zuzenean se le indicó que en las oficinas de Lanbide se requiere cita previa, que podía solicitarse a través de Mi Lanbidenet/Solicitud o llamando al teléfono 945 160 600.

El Ararteko comprobó que, efectivamente, en la página web de Lanbide se señala que, para ser atendido presencialmente en las oficinas de Lanbide, es "obligatorio acudir con cita": <https://www.lanbide.euskadi.eus/canales/-/atencion-presencial/> .

A tenor de lo explicado por la promotora de la queja y del análisis del portal de internet de la administración, el Ararteko consideró que no disponía de la información suficiente para investigar la problemática expuesta, en concreto, si en el ámbito de las relaciones presenciales con Lanbide resultaba preciso solicitar cita previa obligatoriamente para realizar cualquier trámite administrativo, únicamente en algunos supuestos, o sólo quedaba habilitado el registro como función que no requiere cita previa en casos concretos y motivados.

2. De acuerdo con lo anteriormente expuesto, el Ararteko remitió una petición de colaboración a Lanbide mediante la cual solicitó conocer si el sistema de cita previa implantado para atender presencialmente a la ciudadanía es obligatorio para realizar actuaciones o trámites administrativos. En caso afirmativo, el Ararteko solicitó conocer el detalle de los concretos trámites y actuaciones que requieren obligatoriamente una petición de cita previa para su gestión presencial y cuáles no precisan de cita previa para su gestión presencial a cualquier día y hora.

Además, si la cita previa hubiera sido implantada como un sistema obligatorio para atender a la ciudadanía, el Ararteko requirió el detalle de los criterios técnicos y organizativos considerados para la toma de esa decisión y la normativa habilitante que la había fundamentado.





3. Ante la tardanza en responder, el Ararteko efectuó un requerimiento de respuesta en marzo de 2024 y, de nuevo, debido a la inacción de Lanbide, esta defensoría tuvo que llevar a cabo actuaciones tendentes a obtener una contestación, una vez transcurridos varios meses desde la primera petición de colaboración notificada en el mes de febrero de 2024.

4. Finalmente, en junio de 2024 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe de respuesta de Lanbide.

La administración explicó a esta defensoría que cuenta con modelos de intervención y atención con los que organiza su relación con las personas y empresas a las que presta servicios.

A continuación, Lanbide informó al Ararteko de aspectos sobre los citados modelos en los siguientes términos:

“Estos modelos permiten a Lanbide-Servicio Vasco de Empleo gestionar su actividad teniendo en cuenta las situaciones de tipología de personas y empresas usuarias, cartera de servicios, etapas y actividades en la prestación de esos servicios, herramientas e instrumentos a utilizar, así como los perfiles de personal que materializa la prestación a través de los diferentes canales de atención.

En el marco de estos modelos se aplica un sistema de citas previas para la prestación, tanto de servicios como de actuaciones administrativas, aplicando en las actuaciones administrativas la salvaguarda de los derechos de personas y empresas en lo que a los plazos de vencimiento se refiere, prevaleciendo en estas circunstancias el plazo del derecho sobre el sistema de planificación de actividad mediante citas.

La utilización del mecanismo de citas previas en Lanbide-Servicio Vasco de Empleo se implantó de manera obligatoria por la excepcionalidad sanitaria impuesta por la pandemia del coronavirus para evitar la acumulación presencial en las oficinas públicas, en aras a la protección de la salud pública, mejora de la eficacia, y optimización de los recursos.

Esta decisión, que se encuadra en la potestad de autoorganización de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo, ha seguido vigente en aras de poder gestionar su actividad teniendo en cuenta las diferentes situaciones de las personas y de las empresas usuarias, en su interés general de prestar un adecuado servicio a los ciudadanos con un horario lo suficientemente amplio para evitar provocar un menoscabo en la prestación del servicio y conseguir una adecuada diligencia en su prestación, teniendo en cuenta su sostenibilidad y manteniendo siempre la





adecuada ponderación y equilibrio entre un servicio de asistencia efectivo y la disponibilidad de recursos materiales y humanos que lo pueda hacer posible para todos los ciudadanos”.

Por otro lado, la administración indicó al Ararteko que, en relación con la persona promotora de la queja, había revisado su expediente y comprobado que se le había atendido presencialmente, sin detectarse que se le hubiera causado un perjuicio por la utilización del sistema de cita previa.

Por último, Lanbide explicó al Ararteko que:

“se encuentra en un proceso de transformación denominado Hobetzen, derivado de una necesidad de adaptación al nuevo contexto normativo de obligada aplicación, y al entorno del empleo que es continuamente cambiante. En este marco, Lanbide-Servicio Vasco de Empleo ha diseñado unos nuevos modelos de intervención y de atención para mejorar y organizar su relación con las personas y empresas, en los que ya se prevé la implantación de puestos específicos sin cita previa y de información general en todas las oficinas de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo que garanticen un tiempo de espera razonable a la persona y/o empresa solicitante, sin necesidad de solicitud de citas. Dichos modelos se encuentran muy avanzados e implementados en algunas oficinas de empleo como proyecto piloto y se prevé su implantación total a partir de septiembre del presente año”.

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, a la vista de los hechos expuestos por la promotora de la queja, el Ararteko analizó el portal de internet de la administración para verificar si efectivamente resultaba obligatoria la petición de una cita previa para presentar una solicitud relacionada con la RGI.

La página web de Lanbide señalaba, en efecto, que para ser atendido presencialmente en las oficinas de Lanbide era “obligatorio acudir con cita”¹ como así se le indicó a la administración en el escrito de solicitud de información.

¹ <https://www.lanbide.euskadi.eus/canales/-/atencion-presencial/>



Posteriormente, después de recibir la contestación de la administración, el Ararteko de nuevo verificó en la web de Lanbide que, en atención a la queja presentada, para realizar trámites relacionados con la prestación económica de la RGI es preciso pedir cita previa a través de la web o llamando a un teléfono².

Así las cosas, el Ararteko preguntó a la administración sobre los criterios técnicos y organizativos considerados para implantar el sistema de cita previa obligatoria, qué normativa se estimó aplicable para fundamentar su implantación y, en síntesis, en qué supuestos resultaba obligatoria la petición de cita previa para relacionarse con esa administración.

El organismo autónomo alude a la potestad de autoorganización de servicios para la mejor organización y gestión de recursos con fines de interés general.

En ese contexto, el Ararteko considera que la implantación de la cita previa obligatoria es una medida que impacta en los derechos de la ciudadanía si se establece con carácter general para todos los supuestos sin distinción, tal y como se expondrá posteriormente, por lo que parece oportuno que se lleve a cabo una evaluación previa de esa decisión para conocer si efectivamente satisface las necesidades de las personas. Para ello, la administración puede apoyarse en herramientas de escucha activa como fórmula para obtener datos e indicadores que sirvan de base para fundamentar la decisión adoptada en beneficio e interés de la ciudadanía, por ejemplo, recabando su opinión. En otros casos, a diferencia del contexto de la presente queja, pueden existir servicios cuya gestión mediante un sistema de cita previa no comporten una indefensión en el marco de la tramitación de los procedimientos, por ejemplo, para prestar una orientación laboral o firmar un programa integrado y personal de inclusión.

El Ararteko considera oportuno recordar 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 revés³. 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 marzo⁴)

² https://www.lanbide.euskadi.eus/weblan00-content/es/contenidos/ayuda_subvencion/rgi_2015_2/es_def/index.shtml

³ 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](#)

⁴ [ECLI:ES:TS:2021:1206](#)

Ligado a lo anterior, según interpreta el Tribunal Supremo (Sentencia 8073/2002 de 3 de diciembre⁵), 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”*.

Por este motivo, en opinión de esta defensoría, más allá de las medidas que la administración señala que se adoptarán en el futuro, Lanbide no ha aportado criterios técnicos y elementos objetivos que permitan conocer cuál es la contribución al interés general del sistema de cita previa obligatoria para realizar los trámites administrativos relacionados con la RGI de forma presencial y que se mantienen en la actualidad.

2. Por otro lado, el Ararteko solicitó a Lanbide concretar la normativa habilitante y fundamentación jurídica que tuvo en consideración para implantar la cita previa obligatoria como sistema de atención presencial a la ciudadanía.

Lanbide no ha aportado previsión legal alguna que fundamente jurídicamente la decisión adoptada.

Esta defensoría tiene a bien recordar 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).

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 Europea⁶) e invocado por la jurisprudencia del Tribunal Supremo consolidando su encaje en los artículos [9.3](#) y

⁵ [ECLI:ES:TS:2002:8073](#)

⁶ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2010-70003>



[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)⁷ 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, 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

⁷ [ECLI:ES:TS:2020:4161](#)



gestión administrativa 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 9^o).

3. Por otro lado, la administración señaló en su informe de respuesta al Ararteko que:

“(...) se aplica un sistema de citas previas para la prestación, tanto de servicios como de actuaciones administrativas, en las actuaciones administrativas la salvaguarda de los derechos de personas y empresas en lo que a los plazos de vencimiento se refiere, prevaleciendo en estas circunstancias el plazo del derecho sobre el sistema de planificación de actividad mediante citas (...)”.

Sin embargo, a través del análisis de la página web informativa sobre la cita previa de Lanbide, esta defensoría ha podido comprobar que únicamente se atiende si se dispone de cita previa para realizar trámites relacionados con la RGI y, en apariencia, tampoco es posible pedir cita presencialmente.

Por lo tanto, no parece que existan medidas o, al menos no parecen haber sido puestas en conocimiento de la ciudadanía, que permitan acceder a una atención inmediata según plazos aplicables, niveles de urgencia o mediante una motivación de cualquier otra índole.

Visto lo anterior, el Ararteko alberga dudas sobre cuál es la información correcta y comprensible que Lanbide aporta a la ciudadanía para facilitar el ejercicio de sus derechos y obligaciones en plazo y forma, a través de medios presenciales.

En este contexto, esta institución considera que la ciudadanía no tiene el deber de motivar la urgencia ni el cumplimiento de plazos 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 sucede en algunas administraciones, del personal de vigilancia de seguridad privada, quienes no tienen 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 y, entre ellos, para pedir cita previa

⁸ [ECLI:ES:TSJM:2023:14030](#)



presencialmente porque únicamente se habilita la web y un teléfono para concertarla.

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

En el ámbito aplicable a la Administración General de Euskadi, el [artículo 5](#) del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos establece como principios generales de la atención ciudadana:

“La atención a la ciudadanía se regirá, con carácter general, por los principios previstos en el artículo 63 de la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco y por los siguientes principios:

(...)

c. Claridad y proximidad a la ciudadanía en dependencias, canales, lenguaje, procesos, trámites, y ejecución de tareas.

(...)”. (El subrayado es del Ararteko).

Además, la Ley 3/2022, de 12 de mayo, del Sector Público Vasco señala en su [artículo 68](#) con respecto a los principios de la administración electrónica

“Artículo 68.– Principios de la administración electrónica.

La administración electrónica, en términos generales, se define como una herramienta y vía para alcanzar la proximidad, transparencia, celeridad y eficiencia. La administración electrónica no excluirá el modelo de estructura y servicio de la administración ordinaria. La administración electrónica se basará en la respuesta a las demandas de la ciudadanía y en la garantía de un funcionamiento adecuado.

(...)”. (El subrayado es del Ararteko).

De acuerdo con la normativa aplicable, las oficinas de atención ciudadana se constituyen en la primera puerta de acceso a la administración pública. La ciudadanía acude a ellas con la confianza y expectativa de que se le prestará un servicio público basado en la buena administración y orientado a satisfacer sus necesidades, de acuerdo con el principio de proximidad. Además, la ciudadanía confía legítimamente en que la administración ordinaria y la electrónica funciona de igual manera independientemente del canal elegido para relacionarse con la administración.

A la vista de lo anterior, el Ararteko considera que la imposición de la cita previa obligatoria, como requisito que debe cumplir, gestionar y tramitar la ciudadanía con antelación, impide el acceso efectivo y presencial en cualquier momento a las



dependencias de la administración por lo que parece contravenir ese principio de proximidad.

4. El Ararteko es consciente de que la cita previa, tal y como señala Lanbide en su respuesta, fue implantada, principalmente, 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.

Sin embargo, 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 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 destinados a evitar que la ciudadanía se vea perjudicada en sus derechos o expectativas mediante la imposición de 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"*

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

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>





(...)

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 tiempos en atención a las quejas presentadas. En concreto, caben destacar las resoluciones dirigidas al Ayuntamiento de Getxo por las cuales esta defensoría 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).

El Ararteko también dirigió 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 el organismo autónomo.

Más recientemente, el Ararteko ha dirigido dos recomendaciones a la Diputación Foral de Araba (Resolución 2024R-83-24, de 10 de abril de 2024¹⁷) y al Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián (Resolución 2024R-486-24, de 24 de abril de 2024¹⁸) para que eliminen la obligatoriedad de la cita previa para cualquier

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>

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>

¹⁷ <https://ararteko.eus/es/resolucion-2024r-83-24-del-ararteko-de-10-de-abril-de-2024>

¹⁸ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2024r-486-24-del-ararteko-de-24-de-abril-de-2024>



trámite y habiliten dicho sistema como opción voluntaria. Ambas recomendaciones han sido aceptadas por las citadas administraciones.

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 acerca del respeto del derecho a la igualdad en el acceso a los servicios públicos cuando el ciudadano opta por la vía presencial o la electrónica para relacionarse con Lanbide.

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 del ciudadano o la ciudadana con la administración no se sustente en los mismos términos y condiciones de igualdad.

En efecto, 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 del Lanbide, 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.

El acceso presencial a los servicios públicos en días y horas 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 de si la imposición de la cita previa obligatoria en la administración permitiría la comparecencia "espontánea" para ser notificado en las oficinas de atención ciudadana, en los términos previstos en el [artículo 41](#) LPAC.

Como cuestión añadida y, en atención a las consideraciones y reflexiones precitadas, el Ararteko quiere llamar la atención sobre el riesgo de que la cita previa obligatoria ahonde en la vulnerabilidad de un colectivo en riesgo de exclusión.

No obstante, esa administración muestra una voluntad de mejora en el marco del proyecto Hobetzen de implantación de los nuevos modelos de intervención y





atención ciudadana. En este contexto, el Ararteko considera que Lanbide debe tener en cuenta las consideraciones precitadas con objeto de que, primero, no imponga la cita previa de manera generalizada para realizar trámites administrativos y, segundo, informe adecuadamente a la ciudadanía sobre el funcionamiento de la cita previa voluntaria y en qué tipo de servicios tiene su implantación.

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 a Lanbide la siguiente

RECOMENDACIÓN

- Que elimine la obligatoriedad de la cita previa para efectuar cualquier actuación administrativa 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 y para qué tipo de servicios públicos.

