

Nº expediente: **10032333**

Sra. Dña.  
OLGA HERNÁNDEZ DE PAZ  
PRESIDENTA ASSOCIACIÓ CATALANA DE  
PROFESIONALS DE L'ESTRANGERIA ACPE  
C/ TRAFALGAR Nº 14 3º PTA. 1  
08010 BARCELONA

EL DEFENSOR DEL PUEBLO REGISTRO  SALIDA 09/02/11 - 11005593
---

Estimada Sra.:

Como continuación a nuestro anterior escrito, y tras la visita girada a la Oficina de Extranjeros de Barcelona, cumples informarle por si pudiera resultar de su interés, que tras girar visita a las citadas dependencias en los últimos días del año 2010, se ha procedido a dar cuenta a los distintos organismos de la Administración de las conclusiones alcanzadas, entre las que se pueden destacar:

1. El personal con el que cuenta la Oficina de Extranjeros de Barcelona resulta claramente insuficiente para el número de expedientes que se tramitan.
2. Los encomiables esfuerzos que realiza todo el personal y muy especialmente el Director de la Oficina para paliar esa seria carencia no han podido evitar que se hayan tenido que abandonar por falta de personal servicios tan importantes como la atención telefónica o la respuesta a consultas realizadas a través del correo electrónico.
3. El número de funcionarios transferidos desde esa Oficina a la Generalitat de Cataluña para la gestión de procedimientos compartidos resulta desproporcionado si se compara con el número de funcionarios que han permanecido en la citada Oficina y el número de expedientes tramitados en el año 2010.
4. A pesar del esfuerzo realizado para ir reduciendo paulatinamente el número de solicitudes pendientes, los retrasos constatados particularmente en las renovaciones de las autorizaciones de residencia y en la resolución de los recursos administrativos son motivo de preocupación. Las medidas de choque adoptadas para normalizar la situación y acabar con la bolsa de expedientes antiguos en trámite no han producido el impacto deseado ya que no han ido acompañadas de refuerzos efectivos de personal.

Nº expediente: **10032333**

5. La Oficina padece también la carencia del personal necesario para resolver o informar con la deseable celeridad los recursos administrativos. Habida cuenta de las magnitudes generales que presenta esta dependencia, dicha tarea debería contemplarse como una necesidad permanente. Deben adoptarse medidas para procurar que el personal que se destine a estas tareas tenga en lo posible formación específica previa acorde con las tareas a desempeñar.
6. Las instalaciones del Paseo de San Juan no resultan adecuadas para la atención al público, dada la gran afluencia de personas y la configuración arquitectónica de la planta baja que obliga a realizar un primer filtro en un pasillo estrecho y carente de suficiente ventilación. Estas condiciones resultan especialmente gravosas para los funcionarios que han de permanecer varias horas en ese primer servicio de información al público.
7. Resulta preciso mejorar los sistemas de información a los usuarios, valorando la posibilidad de crear una página Web de la Oficina de Extranjeros de Barcelona con informaciones de interés tanto para los usuarios como para los profesionales.
8. Es necesario articular un sistema de solicitud de cita previa accesible a usuarios que no posean acceso a Internet.
9. Es conveniente que se instale un buzón de quejas y sugerencias en las dos dependencias de atención al público con las que cuenta la Oficina a fin de permitir la detección de las carencias percibidas por los usuarios.
10. Es necesario habilitar de nuevo los servicios de atención telefónica y de respuesta de consultas a través de correo electrónico, destinando a estos el personal necesario, que no debe detraerse de los otros servicios de la Oficina.

Asimismo, se ha considerado procedente formular una recomendación a la Subsecretaría de Política Territorial y Administración Pública y a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, con el siguiente contenido:

1. “Que se dote, con carácter de urgencia, a la Oficina de Extranjeros de Barcelona de un número de funcionarios interinos suficiente a fin de atajar la situación en la que se encuentra la citada dependencia, que ha finalizado el año 2010 con 55.331 expedientes en trámite.
2. Que por parte de los servicios competentes se realice una inspección a fin de determinar si la relación de puestos de trabajo de la Oficina de Extranjeros de Barcelona es adecuada al número de expedientes que se tramitan ya que, tras el análisis realizado por esta Institución, no parece que responda a una situación puntual.

Nº expediente: **10032333**

3. Que tanto en la eventual contratación de funcionarios interinos como en la valoración que se realice de la adecuación de la relación de puestos de trabajo en la Oficina de extranjeros de Barcelona se tenga en cuenta la necesidad de adecuar el perfil del puesto de trabajo a las carencias fundamentales de la Oficina que se centran en la falta de personal cualificado para la resolución de recursos administrativos.”

Tan pronto obre en poder de esta Institución el preceptivo informe que dichos organismos han de remitirnos, se le dará traslado de los mismos.

Le saluda cordialmente,



María Luisa Cava de Llano y Carrió  
Defensora del Pueblo (e.f.)

El presente documento es una copia fiel de un documento firmado electrónicamente con certificado personal reconocido de la Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre y custodiado y tratado según la Ley Orgánica de Protección de Datos, en los sistemas de información de la Institución del Defensor del Pueblo. Esta información puede ser verificada conforme a los términos establecidos por la legislación vigente.

Las políticas de privacidad y el tratamiento de los datos de carácter personal se realizan conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en la Instrucción del Defensor del Pueblo de 23 de septiembre de 2008 (BOE de 8 de diciembre de 2008) donde se establece el procedimiento para que los ciudadanos puedan obtener gratuitamente información sobre sus datos e igualmente proceder a solicitar la rectificación, cancelación y oposición a los mismos.