



## RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/9525

24/02/2017

21972

**AUTOR/A:** HONORATO CHULIÁN, María Auxiliadora (GCUP-ECP-EM)

#### RESPUESTA:

En relación con las cuestiones formuladas se informa que el mayor condicionante ha sido la ausencia de tasa de reposición.

Esta situación, se ha contrarrestado mediante la adopción Plan de Choque, dirigido a minimizar los tiempos de espera del sistema de cita previa y dotar a las oficinas de una mayor capacidad de atención presencial en las expediciones urgentes, al segregar éstas de la cita previa.

Las medidas concretas que se recogían eran las siguientes: aumento de las citas disponibles asignando a funcionarios destinados en otros puestos de trabajo en tareas de expedición; apertura de oficinas los sábados; la creación de una bolsa de trabajo compuesta por funcionarios voluntarios para realizar horas extraordinarias; y disminución del porcentaje de citas destinadas a urgencias, poniendo ese volumen de citas a disposición de los ciudadanos, sin dejar de atender a los ciudadanos que acuden a las oficinas con carácter urgente.

Además, de manera regular, y con el fin de aumentar la capacidad productiva de los equipos de expedición, se procedió a habilitar horas extraordinarias de asignación ordinaria, a fin de cubrir necesidades puntuales de expedición y que fueron incrementadas, dentro del periodo referido, en aquellas Oficinas con unas necesidades puntuales de producción mayores.

La implementación de estas medidas se realizó en el año 2016 con carácter general durante los meses de junio, julio y septiembre.

Con posterioridad, se han venido adoptando otras medidas de carácter organizativo. Entre ellas, cabe destacar la que se disponía la adscripción prioritaria de funcionarios de Cuerpos Generales a las oficinas de documentación. Con el mismo fin de dinamizar los procesos de expedición del Documento Nacional de Identidad, se ha estado implementando desde noviembre de 2016 un plan de renovación del equipamiento informático en todos los equipos de expedición, así como la entrada en servicio de la nueva funcionalidad de "pasarela de pago" dentro del sistema de Cita Previa, que permite el abono de la correspondiente tasa de



manera telemática, conllevando una mayor comodidad para el ciudadano y un ahorro significativo sobre los tiempos de gestión.

Asimismo, se ha aumentado el número de oficinas con horario ampliado de atención al público en las mañanas de los sábados y en las tardes de los días laborables. También cabe significar que se ha procedido a la apertura de nuevas oficinas en núcleos urbanos con una alta demanda de expedición.

Estas actuaciones han supuesto que este haya aumentado la producción global de documentos en cerca de un 16% respecto al año 2016, suponiendo ello un incremento interanual en la producción de 399.305 DNI y 123.707 pasaportes.

Por último, cabe señalar que a fin de mejorar el empleo público en el ámbito de la Dirección General de Policía, para prestar servicios en el ámbito de las Oficinas de Expedición del Documento Nacional de Identidad, el Real Decreto-ley 13/2017, de 7 de julio, por el que se aprueba una Oferta de Empleo Público extraordinaria y adicional para el refuerzo de la lucha contra el fraude fiscal, en la Seguridad Social, en el ámbito laboral y del control del gasto, para la mejora en la prestación de determinados servicios a los ciudadanos, y por el que se crean especialidades en Cuerpos y Escalas de la Administración del Estado y sus organismos públicos, autoriza la convocatoria de 150 plazas correspondientes al ejercicio 2017 para el Cuerpo General Auxiliar de la Administración General del Estado (Oficinas DNI).

Madrid, 05 de septiembre de 2017

