

A LA MESA DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Celso DELGADO ARCE y Jaime DE OLANO VELA, Diputado por Lugo, pertenecientes al Grupo Parlamentario Popular en el Congreso, al amparo de lo dispuesto en el artículo 185 y ss. del Reglamento de la Cámara, presentan la siguiente **pregunta al Gobierno, de la que desean obtener respuesta por escrito.**

El 15 de abril de 2026 la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A. (Correos) informó en su web que *“colaborará en el proceso extraordinario de regularización administrativa de personas migrantes tras la entrada en vigor del nuevo Real Decreto 316/20226, de 14 de abril, aprobado ayer por el Gobierno, que modifica el Reglamento de Extranjería y que está dirigido a todas las personas en situación administrativa irregular y solicitantes de protección internacional que se encuentren en España desde antes del 1 de enero de 2026 y hayan permanecido durante cinco meses de forma ininterrumpida”* y añade que *“desde el próximo lunes 20 de abril y hasta el 30 de junio, 371 oficinas de Correos repartidas en capitales de provincia y municipios con más de 50.000 habitantes de todo el territorio nacional, permitirán presentar la solicitud de regularización de inmigrantes de manera presencial”*

Finalmente Correos informa que *“El proceso de regularización de inmigrantes se enmarca dentro de la prestación de los Servicios de Interés Económico General (SIEG) asignada a Correos en la modificación de la Ley Postal 43/2010 aprobada por el Congreso en julio de 2025, que reconoce a Correos como instrumento idóneo del Estado para prestar servicios públicos esenciales a toda la ciudadanía.”*

Según nuestras informaciones la implementación del proceso de regularización en Correos presenta un conjunto de disfunciones relevantes y una de ellas es la relativa al sistema de cita previa y la operativa de atención que afectan tanto al acceso de la ciudadanía al servicio como a la organización del trabajo en las oficinas.

En primer lugar, la puesta en marcha del sistema se ha producido sin un funcionamiento plenamente operativo desde el inicio. A primera hora del día 16 de abril, en la mayoría de las oficinas designadas no se ofrecían citas disponibles, que se fueron incorporando de manera progresiva a lo largo de la jornada, lo que evidencia una falta de preparación técnica en el arranque del sistema.

Asimismo, en aquellas oficinas en las que sí se habilitaban citas, estas se concentraban en franjas muy concretas —principalmente a primera hora de la mañana—, limitando de facto la capacidad de acceso de las personas solicitantes y generando desequilibrios en la distribución de la carga de trabajo. Se evidencia así que Correos no tenía preparado ni el sistema ni a los profesionales.

El sistema presenta, además, limitaciones estructurales en su acceso. La solicitud de cita requiere el uso de mecanismos de identificación digital como Cl@ve PIN, lo que supone una barrera significativa para una parte importante del colectivo al que va dirigido el proceso, dificultando el acceso en condiciones de igualdad.

A ello se suman dudas operativas relevantes que no han sido adecuadamente resueltas por la empresa: la posibilidad de gestionar varias solicitudes en una misma cita —en teoría no, pero el sistema no lo impide—, la falta de claridad en los criterios de asignación de turnos o la ausencia de instrucciones homogéneas sobre cómo actuar ante situaciones no previstas.

Estas deficiencias trasladan incertidumbre tanto a la ciudadanía como a la plantilla, que debe gestionar las consecuencias de un sistema de cita previa que no ha sido suficientemente definido ni explicado.

- ¿Qué actuaciones tiene previsto impulsar la dirección de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., con Pedro Saura a la cabeza, para corregir los problemas detectados en el sistema de cita previa y en la operativa de atención en las oficinas de Correos, que están afectando tanto al acceso de la ciudadanía como a la organización del trabajo?



CONGRESO DE
LOS DIPUTADOS

Madrid, 22 de abril de 2026

Fdo:

LOS DIPUTADOS

Vº Bº

LA SECRETARIA GENERAL

C.DIP 111838 22/04/2026 10:12