DENUNCIA

Objeto de la denuncia:

Funcionamiento de la cita previa para la realización de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV)

Naturaleza de la actuación:

Investigación con informe

Fecha de finalización:

18 de febrero de 2025

Resultados de la actuación:

Tras finalizar la actuación, cuyo objetivo era investigar y analizar el funcionamiento de la cita previa ofrecida por la empresa pública SITVAL para la realización de la ITV, a continuación, se recoge un resumen de las conclusiones y recomendaciones efectuadas. El periodo analizado ha comprendido fundamentalmente el segundo semestre de 2023 y el primero de 2024.

CONCLUSIONES

- Respecto al objeto de las denuncias, la última de fecha de junio de 2024, sobre la imposibilidad de obtener una cita previa para realizar la ITV, se ha reconocido por parte de SITVAL que, con los medios existentes en el momento de iniciar la actuación, no era posible atender toda la demanda de inspección de vehículos. La reversión supuso que se asumiera la gestión de las ITV a través de una empresa pública sin recursos personales y materiales adecuados, con deficiencias de medios transversales e informáticos y una plantilla de personal inspector de vehículos por debajo de las necesidades.

- SITVAL ofrece tres tipos de citas: *on line,* telefónicas y presenciales. La regla general al inicio de la actuación era la obligatoriedad de la cita previa, sin que se hayan podido determinar con claridad todas las causas y condiciones que podían exceptuar esa regla general, ni existiera información registrada informáticamente que cuantifique los vehículos a los que afecta.

- En el periodo analizado se han detectado algunas deficiencias que impidieron llevar un control suficiente y adecuado de la gestión por parte de la dirección de SITVAL y el IVACE, así como realizar un análisis profundo de la eficiencia del funcionamiento de la cita previa; análisis de gran utilidad para la toma de decisiones. Entre ellas conviene destacar:

  - Ausencia de instrucciones y criterios comunes a las estaciones ITV en la gestión de la cita previa, lo que implica una excesiva autonomía en la toma de decisiones por la dirección de las estaciones de ITV.
  - Información insuficiente sobre la cita previa que se proporciona a la ciudadanía.
  - Deficiencias en el registro y control de citas y matrículas: no se registraron todas las citas y/o se realizaron inspecciones sin cita siendo obligatoria; registro de citas de matrículas inexistentes y/o dadas de baja; inadecuado control sobre la coincidencia del vehículo de la cita con el que acude a ser inspeccionado en las estaciones.

- El modelo de trabajo y el diseño de la plataforma informática no permitía cuantificar las inspecciones que se realizan sin cita ni las personas que no se presentan a su cita. Por el mismo motivo tampoco se pueden medir los tiempos medios de espera.
- Existen indicios de tratamiento diferenciado a talleres o profesionales del sector que no ha podido concretarse y sobre el que no existen unas instrucciones al respecto ni información publicada.

- Como consecuencia se generó un riesgo de uso fraudulento de la cita previa o de sufrir actuaciones que puedan limitar el acceso al servicio público, como pueda ser la comercialización de citas o la reserva de cupos que no se van a utilizar.

- Durante el desarrollo de la presente actuación se ha constatado una actitud proactiva y constante de SITVAL dirigida a corregir la situación y lograr reducir los tiempos medios de espera para la realización de una inspección técnica de vehículos (ITV). Las medidas más importantes han sido la habilitación de líneas de inspección sin cita previa, la constitución de bolsas de empleo y el cambio del sistema informático, junto la implantación del pago obligatorio de las tarifas en el momento en que se solicita la cita previa.

- Aunque la valoración completa del impacto de las medidas mencionadas en el apartado anterior se realizará en un seguimiento posterior del presente informe, en un primer análisis se han identificado posibles debilidades o riesgos. Algunos de ellos son:

  - Que las medidas no vayan acompañadas de instrucciones, manuales de procedimiento o protocolos de actuación dirigidas a lograr un tratamiento homogéneo y a la eficiencia en la gestión.
  - Que sigan sin registrarse datos importantes para realizar una valoración de la gestión e implantar controles respecto al funcionamiento de las estaciones.
  - Que la ciudadanía no esté debidamente informada sobre las condiciones generales de la cita previa y, en su caso, las particularidades previstas.
  - Que el modelo de pago anticipado obligatorio pueda implicar una brecha digital en las relaciones con la Administración y la generación de una mayor carga de trabajo en la gestión.

RECOMENDACIONES

- Que se amplie progresivamente en todas las estaciones, según vayan teniendo efecto las medidas adoptadas por SITVAL, la oferta de inspecciones técnicas de vehículos sin cita previa.

  En todo caso, es importante que la ciudadanía cuente con toda la información y ésta sea clara y de fácil acceso, así como que se dicten instrucciones a las estaciones y *call center* para lograr un trato homogéneo. Esta recomendación cobra especial relevancia respecto a aquellos colectivos o tipos de vehículos que cuenten con condiciones diferentes a las generales para acceder al servicio sin cita previa o de acceso preferente.

- Que las instrucciones que limiten la autonomía de las estaciones en la toma de decisiones vayan acompañadas de formación al personal de SITVAL, protocolos y manuales de procedimiento, donde se detalle la forma de proceder y de registrar la gestión diaria.

- Que se registre debidamente una cantidad suficiente de información sobre la cita previa y la inspección de vehículos y toda ella esté interconectada, de tal manera que se pueda explotar con la finalidad de conocer datos de la gestión y establecer controles. Una correcta informatización de los datos debería permitir, como mínimo, la comprobación de que el vehículo sobre el que se realiza la inspección es el de la cita previa, los tiempos medios de espera, si se trata de un colectivo sobre el que se han establecido condiciones especiales, la tipología de la cita, el pago y la forma en que se ha realizado y, en su caso, la gestión de la devolución.

- Que se incrementen las validaciones realizadas sobre los vehículos para los que se registra una cita previa, con el objetivo de impedir el uso de matrículas inexistentes. Estas validaciones junto al control de que la inspección se realiza exclusivamente sobre el vehículo para el que se registró la cita previa, disminuirán en gran medida las posibilidades de uso fraudulento o irregular del sistema de cita previa.

  Entre otros mecanismos, se podría realizar una primera comprobación al introducir una matrícula en el sistema, sobre la base de datos de inspecciones realizadas, para poder comprobar si se trata de la cita para un vehículo ya conocido, e incluso, poder comprobar, por ejemplo, en ese momento si está próxima la caducidad de su última revisión. Para aquellos vehículos no identificados en esta primera comprobación, se podría estudiar la viabilidad de realizar, de forma limitada, una consulta en línea a los servicios web que la DGT pone a disposición para realizar dichas verificaciones.

- Que se estudie y limite adecuadamente el número de citas que se dejan de ofertar por futuros imprevistos en las estaciones y, en la medida de lo posible, ese cupo quede a disposición de particulares que acudan sin cita previa.

- Que se protocolicen controles sobre la gestión de la cita previa en las estaciones y *call center.*

- Que, transcurrido un periodo de tiempo razonable y ante una previsible mejora de la situación, se evalúen las ventajas e inconvenientes del pago obligatorio anticipado, tanto para prevenir un mal uso de la cita previa como para facilitar el acceso de este servicio a la ciudadanía, y que, en todo caso, se permita efectuar el pago anticipado en las estaciones y no únicamente *on line.*

- Que exista correspondencia entre las tarifas que se ofrecen para reservar una cita previa en la web y las tarifas aprobadas, ya sea ampliando las opciones de reserva o simplificando las tarifas, con la finalidad de facilitar a la ciudadanía la tramitación de la cita y evitar la carga de gestión adicional que implican las reservas de citas con tarifas inadecuadas.