INFORME DE SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CITA PREVIA

Asistencia telefónica para reconocimiento de títulos extranjeros

Homologación Justa Ya (HJY)

Periodo de observación analizado: 17 al 28 de septiembre de 2026

OBJETIVO DEL INFORME
Documentar de forma comprensible las dificultades observadas al intentar obtener una cita oficial y solicitar al Ministerio una explicación técnica y administrativa, así como medidas concretas de mejora.

229	67	1	17-28/09
episodios detectados	horarios distintos	cita conseguida	periodo analizado

Documento elaborado por el movimiento Homologación Justa Ya. Los resultados describen lo observado desde el exterior del sistema; no atribuyen una causa técnica que solo pueda determinarse mediante los registros internos del Ministerio o del proveedor del sistema.

Resumen ejecutivo

Homologación Justa Ya realizó un seguimiento intensivo del sistema oficial de cita previa para la “Oficina asistencia telefónica” y el servicio “Asistencia reconocimiento títulos”. El propósito fue comprobar qué ocurría desde que el portal comunicaba que existía un horario disponible hasta el intento manual de reserva.

Entre el 17 y el 28 de septiembre se registraron 229 episodios en los que un horario apareció o reapareció como disponible, correspondientes a 67 combinaciones distintas de fecha y hora. El dato no significa que se realizaran 229 intentos manuales: mide publicaciones o republicaciones de disponibilidad detectadas por el monitor.

RESULTADO CENTRAL
A pesar del seguimiento continuo y de recibir notificaciones pocos segundos después de que aparecían determinados horarios, durante el periodo de observación solo se logró completar UNA reserva de cita.

Las capturas documentan repetidamente un segundo comportamiento: el portal mostraba un horario en verde como disponible, pero al seleccionarlo aparecía el mensaje “Lo sentimos, pero esta hora ya se ha reservado, seleccione otra”. En algunos casos, el mismo horario continuó siendo reportado como disponible durante minutos después del rechazo.

El informe no concluye que las citas sean falsas ni determina quién las reserva. Sí documenta una discrepancia observable entre la disponibilidad comunicada al usuario y la posibilidad efectiva de completar la reserva en determinados casos.

1. ¿Por qué se realizó este seguimiento?

HJY viene recibiendo consultas y testimonios de solicitantes de homologaciones y equivalencias que manifiestan dificultades para acceder a la asistencia telefónica relacionada con sus expedientes. La cita es gratuita y forma parte de un canal oficial de atención. Sin embargo, usuarios han comunicado que pasan largos periodos intentando obtenerla y HJY también ha recibido testimonios sobre pago a terceros para conseguir citas. Se debe recalcar que en el mes de Diciembre del año 2025, se realizó una denuncia ante la policia nacional y la defensoría del pueblo y aún a la fecha no se ha visto un control o mejora.

El presente estudio busca aportar evidencia verificable sobre el funcionamiento visible del sistema. La mención a la compraventa de citas se presenta como un problema comunicado a HJY que requiere investigación oficial; este seguimiento no demuestra quién comercializa citas, cómo las obtiene ni que exista una vulneración técnica.

2. Objetivos

- Registrar cuándo el sistema comunicaba que existían citas disponibles.
- Medir cuánto tiempo permanecían reportadas como disponibles.
- Comprobar manualmente, en una selección de casos, si podían reservarse inmediatamente.
- Documentar desapariciones y reapariciones de los mismos horarios.
- Identificar barreras adicionales encontradas durante el proceso de reserva.
- Solicitar al Ministerio respuestas y mejoras basadas en evidencia.

3. Metodología explicada de forma sencilla

Se utilizó un monitor que consultaba periódicamente la disponibilidad de citas comunicada por el propio sistema Qmatic. El monitor no reservaba citas ni completaba formularios: únicamente detectaba cambios y generaba una alerta.

1	2	3	4
El sistema publica un horario	El monitor lo detecta	Se recibe una alerta	Una persona intenta reservar manualmente

El registro distingue cuatro estados: APARECE (un horario comienza a ser reportado), REAPARECE (un horario ya visto vuelve a publicarse), SIGUE DISPONIBLE (continúa reportado en consultas posteriores) y DESAPARECE (deja de ser reportado).

La consulta se realizaba aproximadamente cada 30 segundos. Por ello, las duraciones son aproximaciones del tiempo durante el cual el monitor siguió recibiendo el horario como disponible, no una medición del estado interno del servidor.



Figura 1. Vista del servicio cuando el portal no muestra citas disponibles.

4. Resultados cuantitativos

Indicador	Resultado
Episodios de aparición o reaparición detectados	229
Combinaciones distintas de fecha y hora	67
Duración mediana de un episodio completo	1.9 minutos
Mayor episodio registrado	44.4 minutos
Reservas completadas durante el seguimiento	1

Importante: “episodio detectado” no equivale a “intento manual”. No todas las apariciones fueron seleccionadas por una persona. Por ello, no se presenta 1/229 como una tasa de éxito. El dato de una sola cita conseguida describe el resultado global del seguimiento intensivo.

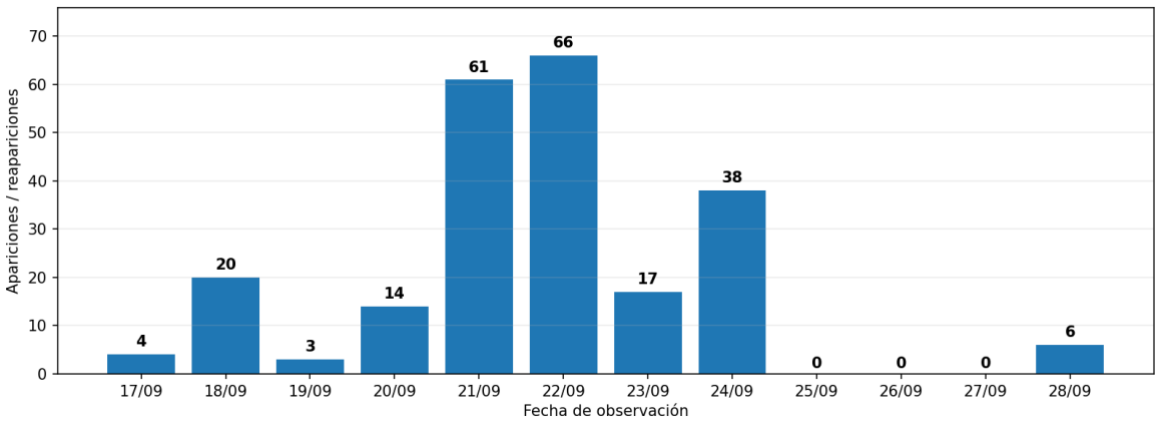


Figura 2. Número de apariciones o reapariciones detectadas por día. Una barra alta significa que el sistema publicó o republicó más horarios; no significa que todos fueran reservables.

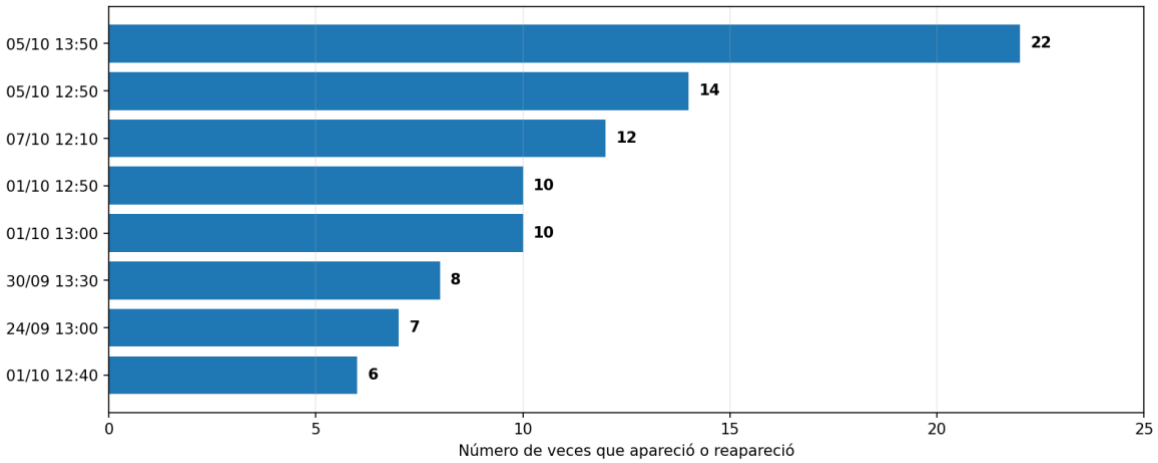


Figura 3. Horarios que más veces aparecieron o reaparecieron. La recurrencia muestra inestabilidad de la disponibilidad comunicada, pero por sí sola no demuestra por qué ocurrió.

5. Hallazgo principal: disponible en pantalla, pero no reservable

El patrón más relevante fue observado en diferentes días y horarios: el portal mostraba un botón verde de disponibilidad; al seleccionarlo inmediatamente, aparecía el aviso de que la hora ya se había reservado.

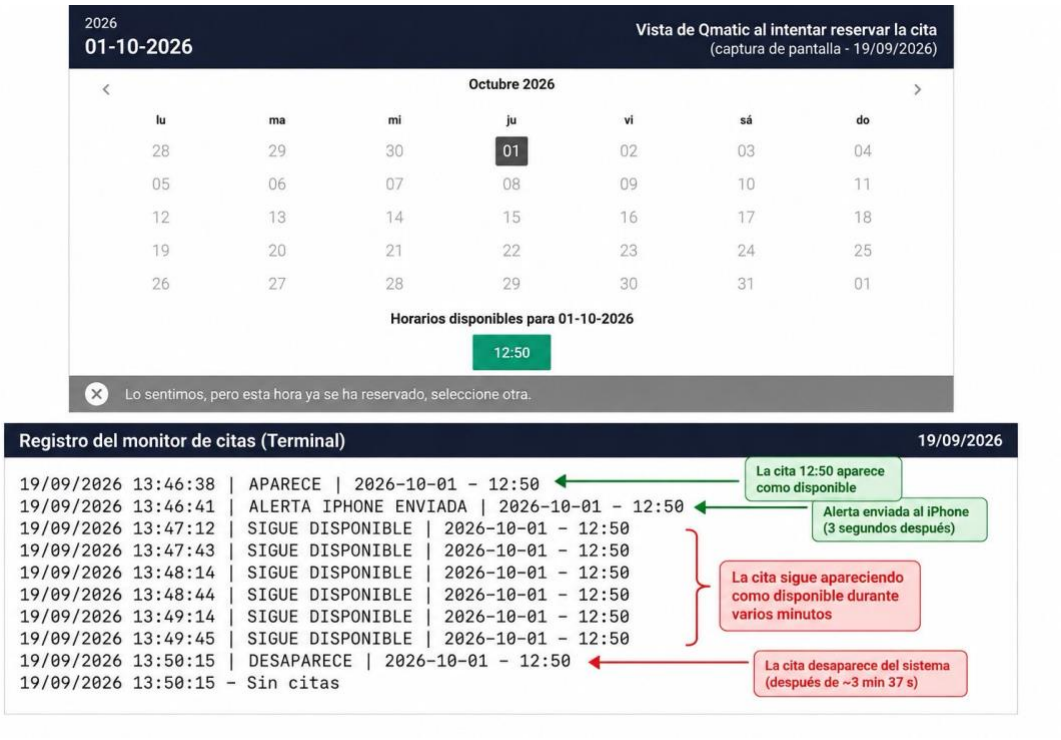


Figura 4. Caso documentado del 19/09. A las 13:46:38 el horario 01/10 a las 12:50 aparece; la alerta se envía 3 segundos después. El intento manual devuelve "ya se ha reservado", mientras el monitor continúa reportándolo hasta las 13:50:15 (aprox. 3 min 37 s).

¿QUÉ SIGNIFICA ESTA EVIDENCIA?

No prueba la causa técnica. Sí muestra que, desde la perspectiva del usuario, el mismo horario podía ser comunicado como disponible y, al mismo tiempo, no permitir completar la reserva.

6. Ejemplos adicionales documentados

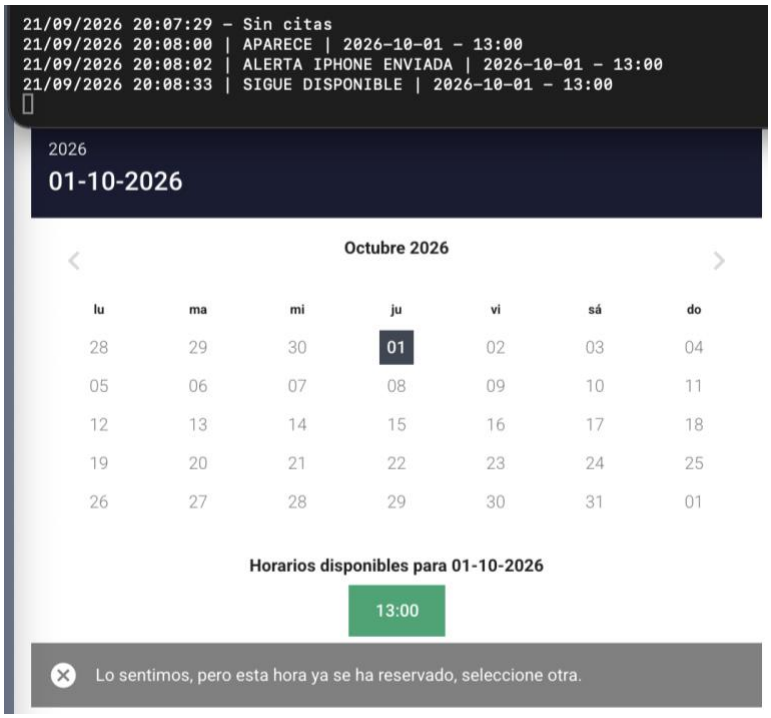


Figura 5. 21/09 - cita 01/10 a las 13:00. El portal devuelve "ya se ha reservado" mientras el registro superior indica "SIGUE DISPONIBLE".

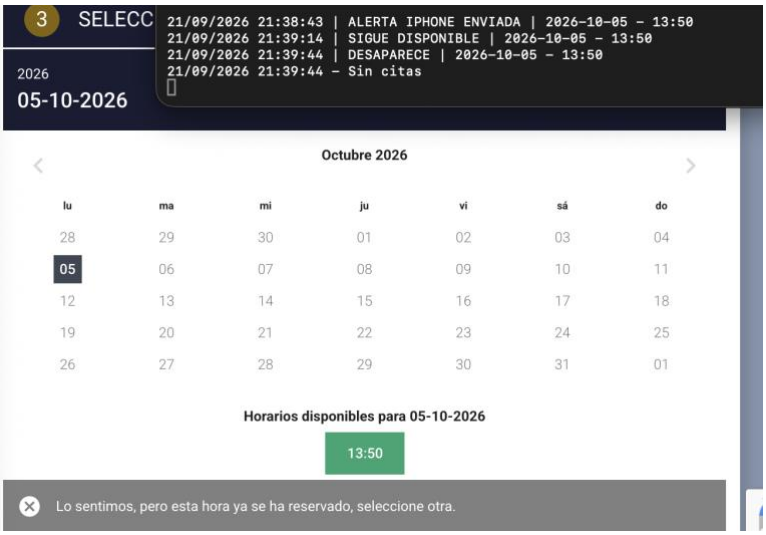


Figura 6. 21/09 - cita 05/10 a las 13:50. La alerta se envía a las 21:38:43; el horario sigue disponible a las 21:39:14 y desaparece a las 21:39:44, mientras la pantalla muestra el rechazo.

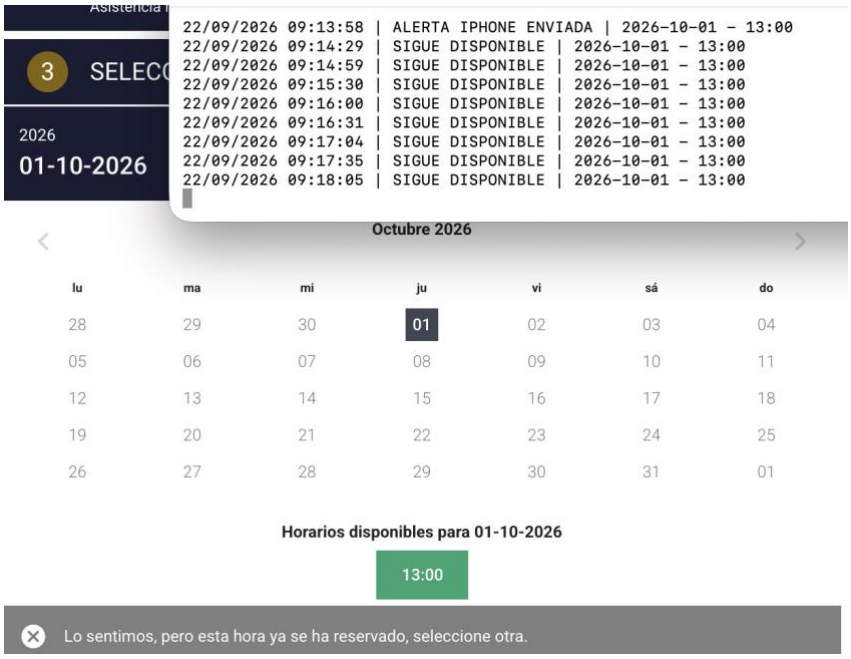


Figura 7. 22/09 - cita 01/10 a las 13:00. El monitor continúa registrando "SIGUE DISPONIBLE" durante varios minutos y la pantalla informa que la hora ya está reservada.



Figura 8. 22/09 - cita 05/10 a las 12:50. El horario reaparece, se envía la alerta y continúa reportado como disponible mientras el intento manual es rechazado.

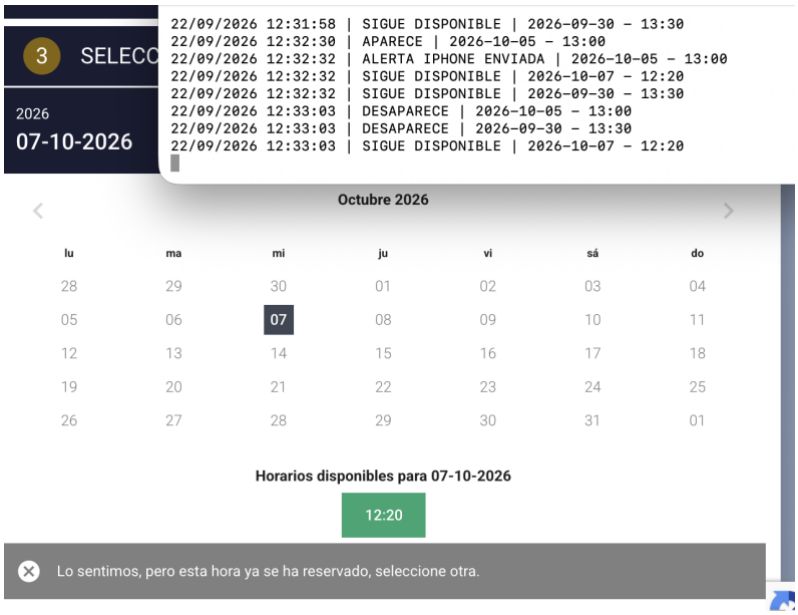


Figura 9. 22/09 - cita 07/10 a las 12:20. Nuevo día de cita con el mismo comportamiento observado: disponibilidad visible y rechazo al seleccionar.



Figura 10. 28/09 - cita 13/10 a las 12:00. El patrón vuelve a aparecer en el último día del estudio; el registro indica que el horario permaneció reportado hasta las 12:12:47.

7. Otros problemas observados

Durante el seguimiento también se documentaron situaciones en las que se alcanzó el formulario de datos de contacto, pero el **código de verificación** necesario para continuar no llegó al correo utilizado. Se probó con más de una dirección. Este comportamiento es distinto del mensaje “ya se ha reservado” y debe analizarse por separado.

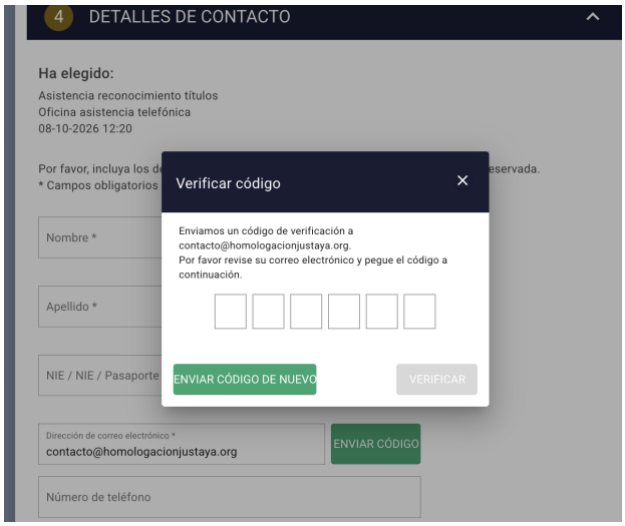


Figura 11. Ejemplo del paso de verificación por código. Durante el estudio se documentaron intentos en los que el código no fue recibido, impidiendo completar la reserva.

8. Limitaciones del estudio

- HJY no tiene acceso a los registros internos de Qmatic ni a la infraestructura del Ministerio.
- No todas las disponibilidades detectadas fueron intentadas manualmente.
- Las capturas prueban únicamente los casos que muestran y no deben extrapolarse como si cada episodio hubiera tenido idéntico resultado.
- La reaparición de un horario puede tener varias explicaciones técnicas, incluidas cancelaciones, bloqueos temporales, concurrencia o sincronización; el estudio no permite elegir entre ellas.
- Los testimonios sobre pago a terceros justifican una solicitud de investigación, pero este estudio no identifica a vendedores ni demuestra el método utilizado para obtener citas.

9. Problemas identificados y mejoras propuestas

Problema observado	Impacto para el usuario	Mejora propuesta
Horario visible que devuelve “ya reservado”	Pérdida de tiempo y falsa expectativa de disponibilidad	Sincronización en tiempo real entre disponibilidad publicada y estado efectivo de reserva.
Horarios que desaparecen y reaparecen	Obliga a revisar el portal constantemente	Mostrar estados claros: disponible, retenida temporalmente, reservada o liberada.
Disponibilidad impredecible	Desigualdad entre quien puede vigilar todo el día y quien no	Publicar criterios/ventanas de liberación y ofrecer lista de espera o avisos oficiales.
Fallo en recepción del código de verificación	La persona alcanza el formulario pero no puede finalizar	Auditar entrega de correos, reenvío de código, canal alternativo y mensajes de error trazables.
Testimonios de pago a terceros por citas	Riesgo de desigualdad y mercado informal sobre un servicio gratuito	Investigar patrones anómalos, reservas automatizadas/masivas si existen, intermediación y habilitar canal específico de denuncia.

10. Preguntas que HJY solicita responder al Ministerio

1. ¿Cuántas citas de “Asistencia reconocimiento títulos” se habilitan diariamente y semanalmente?

2. ¿Con qué frecuencia, horario y criterios se incorporan nuevas citas al sistema?

3. ¿Qué significa técnicamente que un horario figure como disponible y segundos después el portal indique que ya ha sido reservado?

4. ¿Qué circunstancias provocan que determinados horarios desaparezcan y reaparezcan repetidamente?

5. ¿Existe un mecanismo de pre-reserva o bloqueo temporal mientras una persona completa sus datos? En caso afirmativo, ¿cómo se refleja al resto de usuarios?

6. ¿Qué controles existen frente a reservas automatizadas o masivas y qué patrones anómalos ha detectado el Ministerio?

7. ¿Cuál es la demanda real del servicio frente al número de citas ofertadas y cuál es el tiempo medio de espera para obtener atención?

8. ¿Qué medidas concretas y en qué plazo se adoptarán para mejorar la disponibilidad, transparencia y fiabilidad del sistema?

9. ¿Porqué hay problemas con el envío del código de verificación?, ¿Qué determina que unas veces si pueda ser recibido por el solicitante y otras veces no?

10. ¿Qué medidas ha adoptado el Ministerio para investigar y evitar la venta de citas de asistencia telefónica tras la denuncia que HJY puso en su conocimiento en diciembre de 2025? A pesar de dicha denuncia, HJY continúa recibiendo información sobre la comercialización de estas citas y sobre terceros que consiguen citas incluso de un día para otro. ¿Ha investigado el Ministerio cómo se están obteniendo estas citas y qué medidas prevé adoptar para impedir su comercialización?

11. Marco normativo que refuerza la necesidad de respuesta

Este informe no sostiene que las incidencias observadas constituyan por sí mismas una infracción jurídica. Sí existe un marco normativo que hace relevante que los canales de asistencia y los procedimientos electrónicos sean accesibles y funcionales:

Norma	Relevancia para este informe
Real Decreto 203/2021, art. 4	Incluye expresamente el canal telefónico entre los canales a través de los cuales las Administraciones pueden prestar asistencia para facilitar el acceso a sus servicios electrónicos.
Ley 39/2015, art. 53.1.a	Reconoce a las personas interesadas el derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que tengan esa condición y a acceder a la documentación correspondiente.
Real Decreto 889/2022, art. 18.3	Establece, para los procedimientos regulados por dicho Real Decreto, un plazo máximo de seis meses para dictar y notificar la resolución desde la entrada de la solicitud en el registro electrónico, sin perjuicio de las reglas aplicables al cómputo/suspensión de plazos.

Fuentes oficiales: Boletín Oficial del Estado (BOE), textos consolidados consultados en septiembre de 2026.

12. Conclusión

El seguimiento realizado por Homologación Justa Ya entre el 17 y el 28 de septiembre de 2026 registró 229 episodios de aparición o reaparición de horarios y 67 combinaciones distintas de fecha y hora. **Durante ese periodo solo se consiguió completar una cita.**

Las evidencias muestran casos reiterados en los que el sistema presentaba una cita como disponible y, al intentar seleccionarla, informaba de que ya había sido reservada. En varios de esos casos el mismo horario continuó siendo reportado como disponible después del rechazo o reapareció posteriormente.

HJY solicita que el Ministerio analice los registros internos del sistema, explique la causa de esta discrepancia, publique datos suficientes para conocer la capacidad real del servicio y adopte medidas que permitan acceder a la asistencia oficial de forma gratuita, transparente y en condiciones de igualdad.

SOLICITUD PRINCIPAL

Que el Ministerio emita una respuesta técnica y administrativa sobre los hechos documentados y presente un plan de mejora del sistema de cita previa, incluyendo medidas de capacidad, sincronización, verificación, transparencia y prevención de intermediación abusiva.

Conclusiones principales

1. La disponibilidad que ve el ciudadano no siempre coincide con una posibilidad efectiva de reservar. Las capturas documentan horarios mostrados en verde que, al seleccionarse, devolvían el mensaje de que ya habían sido reservados.

2. La discrepancia no fue un hecho aislado. Se observó en distintos días y horarios y, en algunos casos, el mismo horario continuó siendo reportado como disponible durante minutos o reapareció posteriormente.

3. El seguimiento fue intensivo: se detectaron 229 episodios de aparición o reaparición y 67 combinaciones distintas de fecha y hora entre el 17 y el 28 de septiembre. Estas cifras describen disponibilidad detectada, no 229 intentos manuales.

4. Durante todo el periodo analizado solo se logró completar una cita. Este dato no constituye una tasa de éxito de 1/229, pero sí muestra la dificultad práctica encontrada incluso contando con alertas rápidas de disponibilidad.

5. El estudio no permite determinar la causa técnica ni atribuir responsabilidades sobre la venta de citas. Para ello es necesario que el Ministerio examine los registros internos de Qmatic, la capacidad ofertada, los estados de reserva y los mecanismos de control.

6. HJY considera prioritario que la disponibilidad publicada sea fiable, que exista una alternativa a la vigilancia constante del portal y que se investiguen los testimonios sobre pago a terceros por citas que deben obtenerse gratuitamente.

En consecuencia, HJY solicita una respuesta formal del Ministerio a las preguntas planteadas en este informe y un plan de mejora con medidas verificables para garantizar un acceso gratuito, transparente y efectivo a la asistencia telefónica.

Anexo A. Lectura de los registros

Para facilitar la lectura del material técnico:

APARECE: El monitor detecta por primera vez en esa ejecución que el horario está siendo comunicado como disponible.

REAPARECE: Un horario visto anteriormente vuelve a ser comunicado como disponible.

SIGUE DISPONIBLE: En la siguiente consulta, el mismo horario continúa siendo comunicado.

DESAPARECE: El horario deja de aparecer en la información consultada.

ALERTA IPHONE ENVIADA: Se envió una notificación para que una persona pudiera acceder al portal e intentar la reserva manualmente.

Los archivos originales de registro y las capturas de pantalla deben conservarse sin modificaciones como respaldo del informe. Las figuras incluidas son una selección representativa para facilitar la comprensión del lector.

Anexo B. Referencias oficiales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas - art. 53.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos - art. 4.
- Real Decreto 889/2022, de 18 de octubre, sobre homologación, equivalencia y convalidación de enseñanzas universitarias extranjeras - art. 18.3.