

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA Y PARA LAS ADMINISTRACIONES TERRITORIALES

**7690** *Resolución de 31 de mayo de 2018, de la Subsecretaría, por la que se publica el Acuerdo interdepartamental de colaboración entre la Secretaría General de Administración Digital y la Dirección General de la Guardia Civil, para la utilización de la aplicación de cita previa.*

El Secretario General de Administración Digital y el Secretario de Estado de Seguridad, han suscrito, con fecha 26 de febrero de 2018, un Acuerdo Interdepartamental de colaboración para la utilización de la aplicación de cita previa.

Para general conocimiento, y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 48.8 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, dispongo la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» del referido Acuerdo, como anejo a la presente Resolución.

Madrid, 31 de mayo de 2018.–El Subsecretario de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, José María Jover Gómez-Ferrer.

#### ANEJO

**Acuerdo Interdepartamental de colaboración entre el Ministerio de Hacienda y Función Pública (Secretaría General de Administración Digital) y el Ministerio del Interior (Dirección General de la Guardia Civil) para la utilización de la aplicación de cita previa**

Madrid, 26 de febrero de 2018.

#### REUNIDOS

De una parte, D. Domingo Molina Moscoso, Secretario General de Administración Digital, nombrado para este cargo por el Real Decreto 685/2016, de 16 de diciembre, actuando en nombre y en representación de la Secretaría General de Administración Digital (en adelante SGAD) adscrita a la Secretaría de Estado de Función Pública, del Ministerio de Hacienda y Función Pública (en adelante MINHFP), en ejercicio de las competencias atribuidas por Resolución, de 14 de junio de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, sobre delegación de competencias, modificada por la Resolución de 10 de diciembre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y de conformidad con lo establecido en la en la disposición adicional tercera del Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura básica de los departamentos ministeriales, en relación con la disposición adicional segunda del citado Real Decreto 424/2016 y la disposición adicional segunda del Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.

Y de otra D. José Antonio Nieto Ballesteros, Secretario de Estado de Seguridad, cargo para el que fue nombrado por el Real Decreto 497/2016, de 18 de noviembre («BOE» número 280, de 19 de noviembre), en nombre y representación de la citada institución, con competencia para la firma de convenios según lo establecido en el artículo 62.2.g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Ambos intervienen en uso de las facultades que, de conformidad con la normativa vigente, les confieren los cargos que desempeñan y se reconocen mutuamente capacidad para la firma del presente Acuerdo de Colaboración y, a tal efecto,

#### EXPONEN

Primero.

Que el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece como uno de los principios generales de actuación de las Administraciones Públicas, el principio de cooperación, colaboración y coordinación.

Segundo.

Que, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, la Secretaría de Estado de Función Pública (en adelante SEFP) asume, en materia TIC, las funciones de la antigua Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, en particular, la incorporación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones a la prestación de los servicios públicos, el desarrollo de la administración electrónica y la cooperación con otras Administraciones Públicas en esta materia. De la SEFP depende la SGAD que, en virtud del citado Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, asume las funciones de la suprimida Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Tercero.

Que el Ministerio de Hacienda y Función Pública (en adelante MINHFP) tiene desarrollada, a través de la SGAD, una aplicación de gestión de Cita Previa que está siendo utilizada para diferentes trámites en el ámbito de la Administración del Estado. Esta aplicación permite gestionar la asignación de cita previa de forma presencial, telefónica o a través de internet.

En el Anexo II del presente Acuerdo se describen detalladamente las funcionalidades de la aplicación.

Cuarto.

Que son competencias de la Dirección General de la Guardia Civil (en adelante, DGGC), cumplir las funciones que le atribuye la legislación vigente en materia de Armas y Explosivos, y por ello, ostenta un interés manifiesto en establecer un marco de colaboración con la SGAD para la reutilización de soluciones tecnológicas disponibles.

Quinto.

Que la DGGC considera que la aplicación de gestión de Cita Previa ofrece las funcionalidades y prestaciones que se requieren para la gestión de la Cita Previa en su competencia de Intervenciones de Armas y Explosivos, y está en condiciones de utilizarla para ese fin.

Por todo ello, ambas partes suscriben el presente Acuerdo de colaboración, que se regirá por las siguientes

#### CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

Constituye el objeto del presente Acuerdo el establecimiento de un marco de colaboración entre la DGGC, para el desarrollo de actuaciones conjuntas que permitan la utilización de la aplicación Cita Previa para trámites cuya competencia recae en la citada DGGC, de acuerdo con las condiciones que se exponen a continuación.

## Segunda. *Especificaciones de la aplicación.*

1. La conexión de los usuarios de la DGGC a la aplicación de gestión de Cita Previa se hará a través de la Red SARA, gestionada por la SGAD, que adoptará las medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad del tránsito de la información intercambiada.
2. La aplicación distinguirá entre el grupo de usuarios de la DGGC del resto de usuarios de la SEFP o de otros organismos o ministerios.
3. Los usuarios de la aplicación tendrán responsabilidad sobre el buen uso y gestión, en su propio ámbito, del software y de las aplicaciones citadas anteriormente. En todo caso, la SEFP no responderá de ningún daño y perjuicio directo o indirecto que provenga del mal empleo de los componentes o de la no disponibilidad del servicio, debiendo los sistemas de información de la DGGC cumplir los requisitos mínimos exigidos por el uso, que figuran en el Manual de Usuario de la aplicación proporcionado por la SEFP.

## Tercera. *Obligaciones del MINHFP.*

El MINHFP, a través de la SGAD, se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Realizar la personalización de los detalles de presentación, acceso y adecuación de la aplicación de gestión de Cita Previa para su utilización por la DGGC en sus trámites de Intervenciones de Armas y Explosivos de la Guardia Civil.
2. Garantizar el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la aplicación de gestión de Cita Previa:
  - a) Mantenimiento correctivo: Corrección de aquellos errores o fallos de funcionamiento que pudieran detectarse en el aplicativo y que se derivaran de defectos en la programación o en el diseño.
  - b) Mantenimiento adaptativo: Introducción de modificaciones en el aplicativo que obedezcan a cambios de normativa sobre cita previa o cambios de versión del software de base.
  - c) Mantenimiento evolutivo: Incorporación, según la disponibilidad de recursos y la viabilidad técnica, de mejoras de carácter tecnológico o funcional, con el objeto de garantizar la permanente actualización de la aplicación a través del aprovechamiento de la evolución tecnológica y mediante el desarrollo e incorporación de nuevas funcionalidades de interés general, metodologías o herramientas para la gestión de la información.
3. Realizar la atención a las incidencias y solicitudes recibidas en relación con el funcionamiento técnico de la aplicación, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula cuarta respecto de las incidencias de primer nivel.
4. La difusión de documentación o información necesaria para la óptima utilización de la aplicación.
5. La fijación de las instrucciones y medidas de seguridad en materia de protección de datos de carácter personal de conformidad con la normativa vigente en esta materia.

## Cuarta. *Obligaciones de la DGGC.*

La DGGC, como usuario de la aplicación de gestión de Cita Previa se compromete a cumplir con las obligaciones que se exponen a continuación:

1. Utilizar la aplicación para la gestión de la cita previa en su competencia de Intervenciones de Armas y Explosivos dentro de los límites de uso establecidos en el presente Acuerdo.
2. Designar un responsable técnico perteneciente a la DGGC para que actúe como interlocutor con el MINHFP en la autorización de usuarios, en la definición de los ámbitos de utilización de la aplicación y en todo lo que se refiera al uso de la misma.
3. Actuar como primer nivel de atención a usuarios en la resolución de las incidencias de uso de la aplicación, en internet por parte de ciudadanos, y en la parte correspondiente

a la gestión de citas por parte de los usuarios internos. Se escalarán al MINHFP únicamente aquellas incidencias que correspondan a problemas técnicos de la aplicación, actuando en todo caso como interlocutor final con los ciudadanos o con los usuarios internos de la aplicación.

4. Observar las instrucciones y medidas de seguridad que se dicten en materia de protección de datos de carácter personal de conformidad con la normativa vigente en esta materia.

Dentro de estas obligaciones y como responsable del fichero de datos personales que sea tratado mediante la aplicación de gestión de Cita Previa, se compromete a publicar a la mayor brevedad posible la norma reguladora del mismo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en los artículos 52, 53 y 54 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Asimismo se compromete a realizar las notificaciones inscripciones o rectificaciones que sea preciso realizar, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 55 al 63 de citado Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

5. Abonar la compensación económica en la forma y cuantía que se estipula en la cláusula quinta del presente Acuerdo.

#### Quinta. *Régimen Económico.*

Cada una de las partes, asume con cargo a sus presupuestos, los gastos derivados de este Acuerdo.

Para que la SGAD pueda llevar a cabo el mantenimiento de la aplicación y la prestación de los servicios reflejados en el presente Acuerdo así como la asistencia técnica necesaria para la consecución de su objeto, la DGGC se compromete a contribuir al mantenimiento anual de la sostenibilidad funcional y técnica de la aplicación con una contraprestación económica anual que se determina en base al número de sedes, número de trámites y número de citas en los términos establecidos en el ANEXO I del presente Acuerdo.

Para determinar cómo se realizará la contribución anual se tomara de referencia la fecha de firma del Acuerdo y, así:

Si el Acuerdo se firma antes del 30 de junio la contribución de la cantidad imputable por lo que reste de ejercicio se realizará dentro de los 15 días siguientes a la firma del Acuerdo, y en los años sucesivos de vigencia en el primer trimestre del ejercicio correspondiente. En el año de finalización del Acuerdo, la contribución será proporcional al tiempo que reste de vigencia del Acuerdo.

Si el Acuerdo se firma con posterioridad al 30 de junio, la contribución por la cantidad imputable por lo que reste de ejercicio se realizará conjuntamente con la cantidad imputable del siguiente ejercicio en el primer trimestre del mismo.

En los años sucesivos de vigencia la compensación de la cantidad del ejercicio correspondiente se hará en el primer trimestre del mismo. En el año de finalización del Acuerdo la cantidad a compensar será proporcional al tiempo que reste de vigencia del Acuerdo.

No obstante, si al final cada anualidad de vigencia del Acuerdo ha variado de forma sustancial y que suponga un cambio de tarifa, alguno o todos los números que determinan la aportación económica según se especifica en el ANEXO I del presente documento, se procederá a regularizar la contraprestación económica conforme a las tarifas establecidas en él. Dicha regularización se aplicará en el pago correspondiente al ejercicio siguiente.

A este fin la DGGC se compromete a tramitar ante la Dirección General de Presupuestos del MINHFP el correspondiente expediente de transferencia de crédito desde su presupuesto y alta en las aplicaciones presupuestarias de la SGAD con el desglose que determine este centro directivo.

Sexta. *Vigencia.*

Los efectos del presente Acuerdo comenzarán el día siguiente a su formalización por las partes, entendiéndose como tal la fecha de la última firma, y tendrán una duración de dos años, que se podrá prorrogar por sucesivos periodos anuales, hasta un máximo de cuatro, siempre que la prórroga se adopte con anterioridad a la finalización de su plazo de duración.

En el Acuerdo de prórroga se determinará de nuevo la contribución económica correspondiente al citado periodo, de acuerdo con las tarifas contenidas en el Anexo I del Acuerdo.

Séptima. *Modificación.*

Este Acuerdo puede ser modificado por acuerdo expreso de las partes.

Octava. *Resolución de controversias y Comisión de Seguimiento Vigilancia y Control de la ejecución del Acuerdo.*

El MINHFP realizará un seguimiento de la utilización de la aplicación y atenderá cuantas sugerencias reciba de la DGGC en relación con la mejora de la aplicación de gestión de Cita Previa, dentro de los límites de sus disponibilidades materiales.

La DGGC comunicará por escrito cualquier utilización distinta a la prevista en el presente Acuerdo que desee realizar de la aplicación de gestión de Cita Previa, con el fin de proceder a su valoración y, en su caso, a la modificación del mismo.

Las partes firmantes se comprometen a solventar por acuerdo mutuo, en el seno de una Comisión de Seguimiento, cuantas discrepancias resulten de la interpretación y cumplimiento de este Acuerdo.

Dicha Comisión estará formada por cuatro representantes que se encargarán de velar por la ejecución del presente Acuerdo, dos de ellos de la SGDAD, nombrados por su Secretario General, y los otros dos de la DGGC, que serán nombrados por su Director General.

La citada Comisión de Seguimiento se reunirá a petición de cualquiera de las partes.

Dicha comisión podrá estar asistida por los técnicos que se estime oportunos, con derecho a voz pero sin voto.

Novena. *Resolución anticipada.*

Se establecen como causas de resolución del Acuerdo las siguientes:

El acuerdo unánime de las partes.

El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

Cualquier otra causa distinta de las anteriores prevista en el Acuerdo.

Asimismo, las partes firmantes podrán resolver este Acuerdo por mutuo acuerdo o por denuncia de cualquiera de las mismas mediante preaviso comunicado de forma fehaciente a la otra parte con, al menos, tres meses de antelación a la fecha de resolución propuesta.

La resolución del Acuerdo no dará lugar a indemnización.

En todo caso, salvo pacto expreso, las partes se comprometen a realizar las actuaciones necesarias dirigidas a la finalización de las acciones ya iniciadas.

Décima. *Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por cada una de las partes.*

En el caso de que una de las partes considere que se ha producido incumplimiento de las obligaciones respectivas establecidas en las cláusulas tercera y cuarta, requerirá fehacientemente su cumplimiento dentro del plazo de 15 días desde la recepción de requerimiento, con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable de la comisión de seguimiento prevista en la cláusula octava del presente Acuerdo.

Si trascurrido dicho plazo persistiera injustificadamente el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará fehacientemente a la otra parte la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el Acuerdo, sin perjuicio de la liquidación de las obligaciones económicas y técnicas pendientes que se dirimirán en la citada comisión de seguimiento.

Undécima. *Régimen de Protección de Datos, Seguridad y Confidencialidad.*

El régimen de protección de datos de carácter personal en las actuaciones que se desarrollen en ejecución del presente Acuerdo será el previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su normativa de desarrollo.

Las partes velarán por el cumplimiento del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Toda la información facilitada por las partes y toda la información generada como consecuencia de la ejecución del presente Acuerdo, tendrá el tratamiento de confidencial, sin perjuicio de la información que sea de dominio público, no pudiendo ser divulgada o facilitada a terceros, ni utilizada para un fin distinto del previsto en este documento, sin el acuerdo unánime de las partes.

La obligación de confidencialidad para las partes se extenderá indefinidamente aunque el Acuerdo se hubiera extinguido. Todo ello sin perjuicio de la eventual autorización de las partes o en su caso, de que dicha información pasara a ser considerada como de dominio público.

Y en prueba de conformidad, y para que conste a los efectos oportunos, las partes firman, por medios electrónicos, el presente Acuerdo.—El Secretario General de Administración Digital, Domingo Javier Molina Moscoso.—El Secretario de Estado de Seguridad, José Antonio Nieto Ballesteros.

## ANEXO I

### Tarifas a aplicar a los centros usuarios la aplicación cita previa

La tarifa a aplicar dependerá de tres parámetros, cuya suma determinará el coste anual de la contribución económica:

1.º N.º de sedes. Es el número de oficinas donde se controlarán las citas previas que formalicen los usuarios a través de la aplicación.

2.º N.º de trámites. Es el número de posibles trámites para los cuales podrán formalizar los usuarios una cita previa a través de la aplicación.

3.º N.º de citas. Es el número máximo de citas que se prevé que tengan lugar en un año, a través de la aplicación.

Nº de sedes	de 1 a 50	de 51 a 100	de 101 a 200	más de 200
Coste aplicable:	1.000,00 €	2.000,00 €	4.000,00 €	6.000,00 €
Nº de trámites	de 1 a 5	de 6 a 10	de 10 a 20	más de 21
Coste aplicable:	500,00 €	1.000,00 €	2.000,00 €	4.000,00 €
Nº de citas <sup>1</sup>	de 1 a 1000	de 1001 a 5000	de 5001 a 20000	más de 20000
Coste aplicable:	500,00 €	1.000,00 €	3.000,00 €	6.000,00 €

<sup>1</sup> Cuando no exista un dato cierto de citas previas realizadas en el ejercicio precedente, se realizará una estimación. En sucesivos ejercicios se utilizará como indicador de tarifa el nº de citas previas registradas en el anterior ejercicio.



La DGGC, para la gestión de la cita previa en su competencia de Intervenciones de Armas y Explosivos de la Guardia Civil, para cada año de vigencia del presente Acuerdo, prevé:

Nº de sedes: 322; Nº de trámites: 4 y nº de citas previstas: más de 500.000.

Lo que supone un coste anual de: 12.500 €, que se satisfarán conforme a lo estipulado en la cláusula quinta del presente Acuerdo.

## ANEXO II

### Descripción de la aplicación de cita previa

Módulos de la aplicación cita previa.

La aplicación de cita previa consta de 2 módulos de funcionalidad diferenciada:

- PCP: Administración de citas y obtención de citas por vía telefónica.
- ICP: Obtención de citas por internet.

PCP: Administración de citas y obtención de citas por vía telefónica.

Este módulo permite configurar y gestionar las citas que se pueden ofrecer a los ciudadanos y para asignar citas cuando estas se solicitan por vía telefónica o presencialmente en las oficinas.

Consta de las siguientes funcionalidades:

- Gestión de oficinas:
- Gestión de sedes.

Permite definir las sedes u oficinas que existen en cada provincia. La gestión es descentralizada, pudiéndose crear, modificar o borrar las sedes de cada agrupación superior (Delegaciones, Subdelegaciones u otras), no teniendo acceso a las sedes de otra provincia.

- Gestión de trámites.

Permite gestionar los trámites que se pueden realizar en cada una de las sedes de la provincia, permitiendo de esta forma que el responsable de cada agrupación superior (Delegaciones, Subdelegaciones u otras) pueda decidir que trámites se atenderá en cada una de las sedes.

Un mismo trámite puede asignarse a varias sedes y para cada una de las sedes a las que se asigne se le puede asociar un tiempo estimado de duración de la atención al usuario diferente.

- Gestión de mesas.

Permite definir, para cada trámite que pueda realizarse en cada una de las sedes de la provincia, las mesas a las que se podrán asignar las citas.

Para cada mesa definida es posible indicar si sus horarios asignados estarán disponibles para obtener cita a través de internet para aquellos trámites que se publiquen para la aplicación ICP.

Una misma mesa puede ser seleccionada como multitrámite, permitiendo que varios tipos de trámite distintos sean asociados a la misma mesa.

- Gestión de usuarios.

Permite gestionar los usuarios de la aplicación en cada provincia.

Los perfiles a los que pueden ser asignados los usuarios son los siguientes:

- Operador: puede generar listados y buscar o contar citas ya concedidas
- Citador: Además de las capacidades del operador, puede asignar y administrar citas
- Gestor: Además de las capacidades del citador, puede gestionar las sedes, trámites y mesas, y gestionar jornadas, festivos y horarios
- Administrador: Además de las capacidades del gestor, puede gestionar los usuarios de la aplicación.

Los permisos asignados a los usuarios, además de depender del perfil indicado anteriormente, dependen del ámbito de actuación asignado a cada usuario. Este ámbito puede ser:

- Total, con acceso a todas las provincias, sedes y trámites
- Provincial, con acceso a todas las sedes y trámites de las provincias asignadas
- Sede, con acceso a todos los trámites de las sedes asignadas
- Trámite, con acceso solo a los trámites asignados en las sedes para las que tiene permisos.

– Gestión de calendarios:

- Gestión de festivos.

Para cada sede se pueden definir los días que son considerados como festivos de forma independiente del resto de sedes o provincias.

- Gestión de jornadas.

Los calendarios en la aplicación de cita previa se organizan entorno al concepto de jornada, correspondiente a un periodo de tiempo entre dos días laborables.

Cada jornada debe estar asociada a una sede de una provincia.

Cada sede puede tener asociadas más de una jornada, con la restricción de que no puede existir solapamiento de día entre dos jornadas de una misma sede.

Las jornadas pueden crearse, listarse o borrarse siempre que no hayan sido ya utilizadas para en un horario que haya sido liberado

Cuando se crea una jornada se tienen en cuenta los festivos definidos para la sede en la que se crea la jornada.

- Gestión de horarios.

Para cada jornada definida en una determinada sede, se pueden crear varios horarios distintos para cada uno de las mesas y trámites asociados a la sede.

El horario indica la franja horaria en la que se asignarán citas, dividiendo el tiempo en huecos de la duración indicada al asociar el trámite a la sede.

Cada horario se aplica de forma íntegra a toda la jornada seleccionada para la mesa y trámite seleccionado.

Los horarios se pueden crear, editar o borrar mientras no hayan sido liberados.

Un horario se puede bloquear para que no se puedan asignar citas al mismo.

Un horario se debe liberar para que puedan asignarse citas al mismo. Desde el momento en el que el horario se libera, se pueden asignar citas desde PCP y también aparecerá disponible en internet a través de ICP si el horario está aplicado a una mesa definida como pública y contiene algún trámite que haya sido publicado en internet.

El bloqueo y liberación de horarios se puede producir a nivel de huecos y no del horario completo, es decir, se pueden liberar o bloquear de forma individual cada una de las franjas en las que se ha dividido el horario en función de la duración estimada del trámite.

La liberación de los horarios se puede programar para que se produzca de forma automática, facilitando a las oficinas la generación de un conjunto de citas libres en el momento y con la periodicidad que estimen necesaria.



Para facilitar el trabajo con los horarios, estos se pueden clonar, permitiendo asignar la misma estructura de horario a otra mesa que corresponda a la misma sede, trámite y jornada.

– Gestión de citas.

El módulo PCP permite a los usuarios de la aplicación dar citas por vía telefónica o presencial.

Un usuario con perfil al menos de «Citador» podrá buscar huecos libres para asignar a nuevas citas.

Para cada provincia, sede y trámite para los que tenga permisos, el citador obtendrá una vista de los huecos libres en horarios liberados disponibles para asignar a citas.

Una vez seleccionado uno de los trámites, el usuario puede seleccionar entre los huecos disponibles, el que desea asignar a la cita, rellenando los datos identificativos del citado y del trámite.

Además de asignar nuevas citas, un usuario con perfil de «Citador» o superior puede administrar citas ya concedidas, realizando búsquedas y editando los datos de las mismas.

Es posible localizar citas por el id de la cita, por los datos del citado, fechas, trámite, etc., siempre respetando el ámbito asignado al usuario, que no podrá ver datos de citas correspondientes a un trámite, sede o provincia para los que no cuenta con permisos.

Para usuarios con perfil de «Operador» o superior, la aplicación dispone de un buscador de citas que permite localizar citas

Para obtener información estadística, la aplicación cuenta con un módulo que permite obtener totales de citas concedidas, confirmadas, anuladas, bloqueadas, huecos libres, festivos, etc., por provincia, sede y tipo de trámite.

– Listados.

PCP cuenta con un generador de listados que permite a los usuarios generar listas de citas en vigor o anuladas con capacidad para seleccionar los campos presentes en el listado.

– Administración.

Configuración de trámites:

Para cada provincia es posible crear y configurar los trámites que se van a gestionar y que podrán ser asignados a cada una de las sedes de la provincia.

Para cada trámite se puede configurar:

Presentación del trámite:

Nombre del trámite.

Textos mostrados en internet:

Nombre largo descriptivo del trámite.

Subtítulo del trámite.

Tres párrafos descriptivos que se muestran en distintos momentos del proceso.

Notas finales.

Esta información puede introducirse en los siguientes idiomas, para permitir la navegación multiidioma del ciudadano en la aplicación de cita previa de internet:

Castellano.

Catalán.

Gallego.

Euskera.

Inglés.

Datos a recabar en el formulario:

Se estructura en torno a dos bloques de datos, uno inicial para comenzar el proceso de la cita, y otro adicional, para finalizar el proceso.

En ambos casos se puede elegir el conjunto de datos que se solicitarán, así como si son obligatorios o no, salvo el identificador del citado, que es siempre obligatorio, pudiendo elegirse simplemente el tipo de identificación que se admite.

Datos de inicio, obligatorios para poder acceder a la aplicación para solicitar, consultar o anular citas:

Identificador del citado (DNI, NIE o pasaporte).  
Nombre y apellidos del citado.  
Año de nacimiento.  
Autorización actual.  
Fecha de caducidad de la autorización actual.  
Nacionalidad del citado.

Datos adicionales, necesarios para obtener una nueva cita:

Identificación de la empresa.  
Nombre o razón social de la empresa.  
Pasaporte del extranjero.  
Nombre del extranjero.  
Teléfono de contacto.  
E-mail de contacto.  
Motivo o tipo de solicitud de cita.  
Check para lectura obligatoria de la página de información.

– Trámites en internet.

De entre los trámites configurados para cada provincia, es posible seleccionar aquellos que se ofertarán a través de la aplicación ICP en internet.

Para que un trámite en una sede esté efectivamente disponible en internet, es necesario que:

El trámite se haya configurado en la provincia.  
El trámite haya sido elegido como disponible en ICP en la provincia.  
El trámite haya sido asignado al menos a una sede de la provincia.  
En dicha sede se haya creado una mesa pública asociada al trámite.  
Exista un horario en vigor para esa mesa y trámite, este haya sido liberado y existan huecos libres.

– Vista de citas.

La aplicación permite ofrecer las citas al ciudadano de tres formas distintas:

• Vista tres:

Presenta las tres primeras citas disponibles para que el ciudadano elija entre ellas

• Vista hora:

Igual que la anterior pero permitiendo elegir la hora a partir de la que se muestran citas

• Vista mapa:

Muestra un calendario con las citas disponibles para que el ciudadano elija entre ellas.

Para cada provincia, el administrador puede elegir de forma independiente para cada trámite configurado en la provincia, que vista de las anteriores se utilizará para ofrecer la cita al ciudadano.

- Correo informativo:

El administrador de cada provincia puede configurar el texto del correo electrónico informativo que se envía a los ciudadanos con los datos de la cita.

ICP: Obtención de citas por internet.

La aplicación cuenta con un módulo que permite obtener citas a través de internet. Los trámites, sedes y calendarios ofertados en internet dependerán de la configuración realizada por los administradores de cada provincia, o unidad de rango superior, en PCP, tal como se indica en el apartado anterior.

Esta aplicación permite a un ciudadano seleccionar una provincia en la que realizar un trámite y, una vez seleccionada una provincia, elegir entre los trámites disponibles en internet para la misma.

Para cada trámite configurado en una provincia el administrador puede determinar aquellos que se ofrecerán a través de internet. Una vez seleccionado el trámite, la aplicación presenta al ciudadano los textos configurados en PCP para dicho trámite en la provincia elegida, estructurados en el formato de título, subtítulo, párrafos y notas finales definidos en el apartado anterior. Una vez leídos los textos informativos, el ciudadano puede elegir comenzar la obtención de cita o volver atrás para elegir otro trámite o provincia.

La aplicación presenta al usuario un formulario en el que se solicitan los datos configurados como «datos de inicio» en PCP para el trámite elegido en esa provincia, teniendo en cuenta la aplicación los declarados como obligatorios, y haciendo uso de un «*captcha*» en forma imagen deformada de una cadena de caracteres para evitar las actuaciones automáticas. Una vez que el ciudadano introduce estos datos, entre los que se encuentra obligatoriamente el dato de identificación (DNI, NIE o pasaporte), se le presenta un menú que permite:

- Solicitar Cita.
  - Presenta un listado de las sedes de la provincia en las que se puede solicitar el trámite.
  - Una vez seleccionada la sede deseada, se presenta al ciudadano el formulario de entrada de datos adicionales que se haya configurado en PCP para dicha provincia y trámite.
  - Tras el paso anterior, se muestra al ciudadano las citas ofertadas, siguiendo el formato configurado para el trámite y provincia en PCP (tres citas, tres citas a partir de una hora, mapa de citas).
  - El ciudadano puede elegir la cita deseada, obteniendo una vez confirmado, un identificador de la misma y los datos relativos a la mesa, hora, etc.
- Consultar citas confirmadas.
  - Introduciendo el identificador de la cita, el ciudadano puede obtener los datos de la misma, relativos a la fecha, hora, mesa, etc.
- Anular cita.
  - Introduciendo el identificador de la cita, el ciudadano puede anularla, quedando de nuevo disponible ese hueco para asignar nuevas citas.

## ANEXO III

### Tratamiento de los datos

Condiciones del tratamiento.

La SGAD, realizará el al tratamiento automatizado del fichero de gestión de Cita Previa de la DGGC dentro de los límites y de acuerdo con las especificaciones que se indican a continuación:

a) Descripción de los tratamientos.

La DGGC utilizará la aplicación de gestión de Cita Previa para los trámites correspondientes a sus competencias de de Intervenciones de Armas y Explosivos. Dicha aplicación ha sido desarrollada y es mantenida por la SGAD y esta soportada en equipos custodiados y administrados por la SGAD, almacenándose los datos que se generen por su utilización en archivos contenidos en los sistemas informáticos de la SGAD.

La administración de la aplicación dentro del uso acordado, así como de los datos que maneje, será realizada por la DGGC.

La SGAD se responsabilizará del mantenimiento y buen funcionamiento de la aplicación y de la seguridad e integridad de los datos que dicha aplicación gestione.

b) Medidas de seguridad.

El nivel de seguridad del fichero, atendiendo a lo dispuesto en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, es [Bajo, o el que corresponda según la publicación del fichero]. Por lo tanto, las medidas de seguridad que se adopten serán, como mínimo, las que para este nivel establece el mencionado el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

c) Interrelaciones del presente tratamiento con otras aplicaciones.

No hay interrelaciones con otras aplicaciones

d) Obligaciones que contraen el responsable del fichero y el encargado del tratamiento.

Serán obligaciones de la DGGC como responsable del fichero:

1. La confección, publicación y actualización de la disposición general o acuerdo de creación, modificación o supresión del fichero; la inscripción y ulteriores modificaciones del mismo en el Registro General de Protección de Datos y el cumplimiento del resto de las obligaciones previstas para el responsable del fichero en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y demás disposiciones reglamentarias.

2. El contenido, calidad y adecuación de los datos que introduzca en el aplicativo

3. Gestionar las altas, actualización de perfiles y las bajas de los usuarios y gestores.

4. Comunicar cuantas incidencias observe en el funcionamiento del sistema durante la ejecución de los procedimientos encargados, con el fin de que el encargado del tratamiento pueda proceder a su resolución.

5. En caso de ser necesaria una actuación directa sobre la Base de Datos del Sistema con el fin de reparar cualquier daño que se haya producido en ésta y cuando la reparación no sea posible por otra vía, el responsable del fichero por sí o a través de quién delegue, formalizará la autorización para acceder a los datos, mediante escrito, e-mail o fax, para que el encargado del tratamiento pueda llevar a cabo dicha actuación.

6. El responsable del fichero autoriza al encargado del tratamiento la realización de los Back-up y restauraciones de datos que sean necesarios para mantener la integridad de los datos.

Serán obligaciones del encargado del tratamiento:

1. La custodia de los datos introducidos en la gestión de citas, adoptando las medidas correspondientes al nivel de seguridad indicado en la disposición general o acuerdo de creación del fichero
2. Habilitar los medios humanos y técnicos necesarios para prestar los servicios inherentes al tratamiento encargado.
3. La gestión del equipamiento físico y lógico que soporta la aplicación y los datos de gestión de Cita Previa.
4. Recoger y solucionar las diferentes incidencias que el responsable del tratamiento, en el uso habitual de la aplicación le remita sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula cuarta del presente Acuerdo respecto de las incidencias de primer nivel.
5. Facilitar un servicio de atención de incidencias donde el responsable del fichero pueda comunicarlas, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula CUARTA del presente Acuerdo respecto de las incidencias de primer nivel.
6. Facilitar al responsable del fichero la información necesaria para la adecuada utilización de la aplicación.
7. Mantener actualizada la información sobre el funcionamiento de la aplicación.

e) Destino de los datos que se generen como consecuencia del tratamiento.

Los datos que se generen como consecuencia del tratamiento tendrán como destino los que determinan en la norma de creación del fichero publicada por el Centro Usuario responsable del fichero y, hasta ese momento, la que indique de forma explícita el responsable del fichero.

f) Régimen de administración de acceso a los datos y a las aplicaciones que accedan al fichero.

La DGGC, como responsable del fichero será quién autorice el acceso a los distintos procedimientos de la aplicación de gestión de Cita Previa. A tal efecto, utilizará los medios de autorización de usuarios que dicha aplicación dispone.

Es responsabilidad de cada usuario autorizado, las acciones o accesos indebidos que se hagan a través de su clave de identificación de usuario o de su certificado de acceso.

El responsable del fichero o quien le supla legalmente a estos efectos, será responsable de realizar la baja de la persona o personas previamente autorizadas, en el momento en que concurran las circunstancias que la determinen. Dicha baja será realizada por el responsable del fichero mediante los procedimientos que para tal fin dispone la aplicación de gestión de Cita Previa.

g) Otras circunstancias relacionados con el tratamiento del fichero.

El encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las especificaciones contenidas en el presente documento y con los fines establecidos en las mismas y no los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas distintas de las autorizadas por el responsable del fichero.

El responsable del fichero se compromete a comunicar a la SGAD la norma reguladora, una vez publicada y, durante la vigencia del presente Acuerdo, cada vez que sufra modificación.

El responsable del fichero delega en el responsable del tratamiento la llevanza del documento de seguridad, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 88 apartado 6 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Asimismo, el responsable del fichero designará uno o varios responsables de seguridad, según lo establecido en el artículo 95 del citado Real Decreto 1720/2007 y comunicara por escrito al encargado del tratamiento dicha designación, así como su revocación o modificación.

La SGAD queda autorizada, en los términos establecidos en el artículo 21 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, a subcontratar los siguientes servicios en relación con el tratamiento del fichero:

- a) Tareas de desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones que realizan los tratamientos de datos del fichero.
- b) Tareas de soporte y mantenimiento de Infraestructura técnica de los sistemas físicos y lógicos relacionados con los tratamientos de datos del fichero.

La SGAD comunicará al responsable del fichero, los datos que identifiquen a la empresa o empresas subcontratistas antes de proceder a la subcontratación. La SGAD queda autorizada a comunicar a las empresas subcontratistas aquellos datos que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las subcontrataciones arriba indicadas. Las empresas subcontratistas deberán comprometerse por escrito con el encargado del tratamiento, a cumplir las obligaciones establecidas en la legislación de protección de datos en relación con los datos a los que tengan acceso con motivo de la contratación.

Cuando los afectados se dirijan al encargado del tratamiento para ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, éste dará traslado de la correspondiente solicitud al responsable del fichero, a fin de que resuelva.

El tratamiento se realizará en los locales del encargado del tratamiento o en los de quien se encargue de la Infraestructura técnica de los sistemas físicos y lógicos relacionados con los tratamientos de datos del fichero.