

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**5654** *Resolución de 3 de mayo de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Comunidad Foral de Navarra, para la utilización de la aplicación de cita previa.*

El artículo 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, autoriza a la Administración General y los Organismos públicos vinculados o dependientes de la misma a celebrar convenios de colaboración con los órganos correspondientes de las Administraciones de las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8.1 de la citada Ley.

En el ámbito del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla su estructura orgánica básica, corresponde a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, 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, así como el fomento de los programas de atención al ciudadano en el ámbito de la Administración General del Estado.

El pasado día 19 de abril de 2016, se firmó un convenio de colaboración entre la Administración General del Estado (Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) y la Comunidad Foral de Navarra para la utilización de la aplicación de cita previa, que tiene por objeto el establecimiento de un marco de colaboración entre la Comunidad Foral de Navarra y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para el desarrollo de actuaciones conjuntas que permitan la utilización de la aplicación de gestión de cita previa para trámites cuya competencia recae en la citada Comunidad Foral de Navarra.

Por tanto, esta Secretaría de Estado, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8.2 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, resuelve ordenar su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 3 de mayo de 2016.—El Secretario de Estado de Administraciones Públicas, Antonio Germán Beteta Barreda.

#### **CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO (DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES) Y LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA PARA LA UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN DE CITA PREVIA**

#### REUNIDOS

De una parte D. Domingo Javier Molina Moscoso, Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, nombrado para este cargo por el Real Decreto 822/2014, de 26 de septiembre, actuando en nombre y en representación de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, en ejercicio de las competencias que, a los efectos de suscripción de convenios, le han sido delegadas por el titular de dicho órgano superior en virtud de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 3 de la 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 otra: D. Miguel Laparra Navarro, Consejero del Departamento de Derechos Sociales, en representación de la Comunidad Foral de Navarra, cargo para el que fue nombrado por el Decreto Foral de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra 10/2015, de 22 de julio, y en uso de las facultades que le confiere el artículo 90.1 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

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 convenio de colaboración y, a tal efecto,

#### EXPONEN

Uno. Que el artículo 6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, autoriza a la Administración General y los Organismos públicos vinculados o dependientes de la misma a celebrar convenios de colaboración con los órganos correspondientes de las Administraciones de las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8.1 de la citada Ley. Estos convenios son instrumentos sumamente eficaces para proporcionar un soporte legal adecuado a las actuaciones de cooperación interadministrativa como la que aquí se pretende.

Dos. Que en el artículo 12, letra l) del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, atribuye a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas 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, así como el fomento de los programas de atención al ciudadano en el ámbito de la Administración General del Estado.

Tres. Que en el artículo 13 bis 2. letras ñ) y s) del Real Decreto 256/2012, de 27 de enero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, modificado por el Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, se asigna a la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante DTIC), entre otras, las siguientes funciones:

La identificación, diseño y ejecución de programas y proyectos para el desarrollo de la administración digital en el ámbito de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos y, en su caso, de la Unión Europea, de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, mediante la implantación y explotación de infraestructuras tecnológicas, sistemas, redes de comunicación y servicios comunes.

El diseño y ejecución de planes y la coordinación de las actuaciones y prestación de los servicios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones en la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

Cuatro. Que corresponde al Consejero del Departamento de Derechos Sociales, en virtud de lo dispuesto en el artículo 90.1 de la Ley Foral 15/2004, de 3 de diciembre, de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, entre otras las siguientes competencias: por razón de la materia la firma de los convenios de colaboración y de los convenios y acuerdos de cooperación con el Estado, las Comunidades Autónomas y otras Administraciones Públicas.

Cinco. Que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (en adelante MINHAP) tiene desarrollada, a través de la DTIC, una aplicación de gestión de Cita Previa que está siendo utilizada para diferentes trámites en el ámbito de la Administración Periférica 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 convenio se describen detalladamente las funcionalidades de la aplicación.

Seis. Que el Organismo Autónomo Servicio Navarro de Empleo (SNE en adelante) de la Comunidad Foral de Navarra 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 gestión de políticas activas de empleo, y está en condiciones de utilizarla para ese fin.

Por todo ello, ambas partes suscriben el presente convenio de colaboración, que se registrará por las siguientes:

### CLÁUSULAS

#### Primera. *Objeto.*

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

#### Segunda. *Especificaciones de la aplicación.*

1. La conexión de los usuarios de la CFN a la aplicación de gestión de Cita Previa se hará a través de la Red SARA, gestionada por la DTIC, 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 CFN y el de usuarios de la SEAP y de otros organismos.

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 SEAP 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 CFN cumplir los requisitos mínimos exigidos por el uso, que figuran en el Manual de Usuario de la aplicación proporcionado por la SEAP.

#### Tercera. *Obligaciones del MINHAP.*

El MINHAP, a través de la DTIC, 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 CFN en sus trámites de:

- Alta como demandante de empleo.
- Actualización curricular.
- Entrevista ocupacional (Orientación laboral).
- Seguimiento de la orientación laboral.
- Acciones puntuales de orientación.

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 obedecen a cambios de normativa o cambios de versión del software de base.

c) Mantenimiento evolutivo: Incorporación, según la disponibilidad de recursos, 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, metodologías o herramientas para la gestión de la información.

3. 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 CFN.*

La CFN, 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 gestión de políticas activas de empleo dentro de los límites de uso establecidos en el presente convenio.

2. Designar un responsable técnico perteneciente a la CFN para que actúe como interlocutor con el MINHAP 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 MINHAP 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 y a comunicar a la AEPD que, con la fecha del presente convenio, la CFN encarga a la DTIC el tratamiento de dicho fichero conforme a las condiciones expuestas en el anexo III del presente documento.

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

#### *Quinta. Contribución financiera al objeto del convenio.*

Para que la DTIC pueda llevar a cabo el mantenimiento de la aplicación y la prestación de los servicios reflejados en el presente convenio así como la asistencia técnica necesaria para la consecución de su objeto, la CFN se compromete a efectuar por cada anualidad de vigencia del convenio y, en su caso, de sus prórrogas, un ingreso en el Tesoro Público de las cantidades que correspondan de acuerdo con los parámetros establecidos en el anexo I del mismo, y a remitir a la DTIC la documentación acreditativa del ingreso con el fin de que pueda iniciar ante la Dirección General de Presupuestos del MINHAP el correspondiente expediente de generación de crédito en la aplicación 15.26.921N.227.06 de los Presupuestos Generales del Estado del ejercicio inicial o en la aplicación equivalente de los Presupuestos de los sucesivos ejercicios en caso de que el convenio se prorrogue.

El ingreso se efectuará durante el primer trimestre del año de vigencia de cada anualidad para permitir la generación de crédito en el ejercicio, previa emisión del documento justificativo por parte de la DTIC.

*Sexta. Seguimiento.*

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

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

*Séptima. Comisión Mixta de Seguimiento.*

A fin de efectuar el seguimiento y evaluación de la aplicación del convenio, la interpretación de su contenido, así como la propuesta de nuevas actuaciones de las partes que complementen las comprendidas en aquel, se constituirá una Comisión Mixta de Seguimiento, integrada por dos representantes de cada una de las partes.

Dicha Comisión estará formada por cuatro representantes que se encargarán de velar por la ejecución del presente convenio, dos de ellos de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, nombrados por su Director, y los otros dos de la Comunidad Foral de Navarra, que serán nombrados por la Directora Gerente del Servicio Navarro de Empleo.

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

Dicho órgano colegiado podrá estar asistido por los técnicos que se estime oportunos, con derecho a voz pero sin voto.

*Octava. Confidencialidad.*

Toda la información facilitada por las partes y toda la información generada como consecuencia de la ejecución del presente convenio, 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 convenio 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.

*Novena. Vigencia y duración.*

Los efectos del presente convenio comenzarán en la fecha de su firma y tendrán una duración anual, que se podrá prorrogar por sucesivos periodos anuales.

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. Causas de resolución anticipada.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 6.2.g) de la LRJ-PAC, son causas de resolución del convenio, por causa distinta a la prevista en la cláusula novena las siguientes:

- a) El mutuo acuerdo entre las partes.
- b) El incumplimiento grave acreditado de las obligaciones establecidas por una de las partes, previo el oportuno requerimiento fehaciente.
- c) La suscripción de un nuevo convenio que sustituya al presente.
- d) La imposibilidad sobrevenida de cumplir el fin.

**Undécima. Naturaleza del convenio.**

El presente convenio de colaboración tiene naturaleza administrativa, quedando excluido del ámbito de aplicación del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, de conformidad con lo dispuesto en su artículo 4.1.c) de dicho texto legal.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos que pudieran derivarse de la aplicación del presente convenio que se establezcan al amparo del mismo, se someterán a la Comisión Mixta de Seguimiento prevista en la Cláusula Séptima.

Si no pudiera alcanzarse dicho acuerdo, las posibles controversias deberán ser solventadas de conformidad con lo dispuesto en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre del Gobierno, y en la Ley 52/1997, de 27 de noviembre, de Asistencia Jurídica al Estado e Instituciones Públicas.

Y, en prueba de conformidad, y para que conste a los efectos oportunos, las partes firman el presente convenio por triplicado, rubricando todas sus hojas, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.—Por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, el Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Domingo Molina Moscoso.—Por la Comunidad Foral de Navarra, el Consejero del Departamento de Derechos Sociales, Miguel Laparra Navarro.

**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.

N.º 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 €

N.º 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 €

N.º 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 €

(1) 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 la tarifa el n.º de citas previas registradas en el anterior ejercicio.

La CFN, para la gestión de la cita previa en su competencia de gestión de políticas activas de empleo, para el año de vigencia del presente convenio, prevé:

N.º de sedes: 10; n.º de trámites: 5 y n.º de citas previstas: 70.000.

Lo que supone un coste anual de: 7.500 €, que se satisfarán conforme a lo estipulado en el párrafo segundo de la cláusula cuarta del presente convenio.

## 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 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.
              - 3 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 3 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

#### Encargo de tratamiento

##### *Condiciones del encargo de tratamiento*

La DTIC, como encargado del tratamiento, se obliga al tratamiento automatizado del fichero de gestión de Cita Previa de la CFN dentro de los límites y de acuerdo con las especificaciones que se indican a continuación:

a) Descripción de los tratamientos objeto del encargo.

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

La administración de la aplicación dentro del uso acordado, así como de los datos que maneje, serán realizados por la CFN.

La DTIC 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 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 CFN 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 esta 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 convenio 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 convenio 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 se determinen 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 CFN, 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 concurren 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 DTIC la norma reguladora, una vez publicada y, durante la vigencia del presente convenio, 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 DTIC 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 DTIC comunicará al responsable del fichero, los datos que identifiquen a la empresa o empresas subcontratistas antes de proceder a la subcontratación. La DTIC 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, este 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.