



MINISTERIO  
DE HACIENDA  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



MINISTERIO  
DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

**Acuerdo de Colaboración entre la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas) y la Subsecretaría del Ministerio del Interior para la prestación del servicio de atención telefónica sobre información administrativa de carácter general y trámites a través de la plataforma del Teléfono 060**



En Madrid, a 12 de septiembre de 2016

## REUNIDOS

De una parte, Don Antonio Beteta Barreda, Secretario de Estado de Administraciones Públicas, del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, nombrado para dicho cargo por el Real Decreto 1852/2011, de 23 de diciembre, en nombre y representación de dicho Ministerio, actuando en ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 14.6 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

De otra parte, Don Luis Aguilera Ruiz, Subsecretario del Ministerio del Interior, según nombramiento efectuado por el Real Decreto 1962/2011, de 30 de diciembre, actuando en nombre y representación del Ministerio del Interior, al amparo de lo dispuesto para la suscripción de convenios en el apartado Tercero 1.18 de la Orden INT/985/2005, de 7 de abril, por la que se delegan determinadas atribuciones y se aprueban las delegaciones efectuadas por otras autoridades.

Las partes intervienen en virtud de sus respectivos cargos, y en el ejercicio de las facultades y atribuciones que por ellos tienen concedidas, reconociéndose mutuamente capacidad y legitimación para suscribir el presente acuerdo de colaboración, y a tal efecto,



## EXPONEN

1º- Que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (en adelante, MINHAP), conforme a lo dispuesto en el 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 696/2013, de 20 de septiembre, y por el Real Decreto 802/2014, de 19 de septiembre, es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de función pública, empleo público y formación de empleados públicos, así como de la reforma y organización de la Administración General del Estado (en adelante, AGE), de la coordinación de procesos de racionalización de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en el ámbito de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, de los procedimientos e inspección de servicios del impulso de la Administración electrónica, de la evaluación de políticas públicas y del desarrollo y seguimiento de programas para la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios.

En particular, el artículo 12.1 letra l) del citado Real Decreto, atribuye a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (en adelante, SEAP), bajo la superior dirección del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, la gestión, dirección e impulso de las atribuciones relativas a 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 AGE. En concreto, conforme al artículo 13 bis.2 letra n) corresponde a la Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (en adelante, DTIC) el diseño, implantación y gestión de los medios y servicios que fueran necesarios para la ejecución de los proyectos para facilitar el acceso electrónico a los servicios públicos, en particular los proyectos formulados por la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos (en adelante, DGOAP) así como el establecimiento de criterios generales de prácticas técnicas para la optimización de los sistemas de publicación web de la AGE y sus



Organismos Públicos; y a la DGOAP , de acuerdo con el artículo 16.1 letra e) la identificación, diseño y gestión de programas y proyectos para facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos mediante la adaptación de los procedimientos de gestión pública al uso de medios electrónicos; la normalización de los servicios, procedimientos, documentos e imagen institucional; la elaboración y el desarrollo coordinado de programas de atención e información a los ciudadanos y la gestión de punto de acceso general para la difusión de los contenidos y servicios públicos en coordinación con la DTIC.

- 2º- Que el Ministerio del Interior (en adelante, M.I.), en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del M.I., tiene atribuidas las actividades de información y atención al ciudadano sobre las distintas competencias del propio Ministerio. Dichas actividades se ejercen, de conformidad con el artículo 12.1 del citado Real Decreto, a través de la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo, dependiente de la Subsecretaría del Interior, tal y como dispone el artículo 1.6.b).5º del Real Decreto 400/2012.

En particular, corresponden a la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo, por una parte, las funciones de dirigir y coordinar las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, así como crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa y, por otra parte, el apoyo documental y técnico a las oficinas de información y atención al ciudadano, impulsando el intercambio de material informativo entre ellas y participando en la elaboración y distribución de publicaciones y otros medios de difusión informativa, todo ello al amparo de lo dispuesto en los artículos 12.2.f) y 12.2.g) del Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero.

- 3º- Que los Organismos firmantes vienen colaborando en el marco del Protocolo de Colaboración de 6 de febrero de 2008 suscrito entre el Ministerio de Administraciones



Públicas y la Subsecretaría del M.I. para la prestación del servicio de atención telefónica, a través del teléfono 060, sobre Información Administrativa de Carácter General y trámites competencia del Ministerio del Interior. Dicho Protocolo se pretende sustituir, una vez hecha la correspondiente denuncia de su vigencia según se recoge en la cláusula cuarta de dicho protocolo, por el presente Acuerdo de Colaboración para adaptarse mejor a la situación, necesidades y objetivos presentes de los Ministerios firmantes.

4º- Que la SEAP dispone de una plataforma telefónica en la nube y servicios en red con la numeración corta de 060, fácilmente identificable por los ciudadanos, que permite el acceso a toda la AGE con un mínimo coste para cada servicio nuevo a prestar.

5º- Que el M.I. disponía de un sistema de grabación de llamadas del servicio de atención telefónica de la Subdirección General de Ayudas a Víctimas del Terrorismo y de Atención Ciudadana.

6º- Que a propuesta de la SEAP, a través de la DTIC, el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano fue declarado como servicio compartido en la reunión del Pleno de la Comisión de Estrategia TIC celebrada en el 15 de septiembre de 2015. Esta declaración fue elevada y aprobada por el Consejo de Ministros del 2 de octubre de 2015 dentro del Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015-2020).

7º- Que, de conformidad con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 806/2014, de 19 de septiembre sobre organización e instrumentos operativos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos, los medios y servicios TIC de la Administración General del Estado y sus Organismos Públicos serán declarados de uso compartido cuando, en razón de su naturaleza o del interés común, respondan a necesidades transversales de un número significativo de unidades administrativas. La declaración de medio o servicio compartido habilitará a la DTIC para adoptar las medidas necesarias para su provisión compartida.



8º- Que, para dar cumplimiento a esta obligación, la Subsecretaría del M.I. utilizará la plataforma telefónica del 060 con el fin de que se incluyan en la misma el acceso a los servicios de atención telefónica en materia de información administrativa de carácter general y trámites competencia del Ministerio.

En este sentido, la SEAP ha ofrecido la máxima colaboración a dicha Subsecretaría para continuar en la prestación de este servicio, utilizando la plataforma del teléfono 060 ya disponible.

En consecuencia, las partes en este acto acuerdan la firma del presente Acuerdo de Colaboración, de conformidad con las siguientes:



## CLÁUSULAS

### Primera.- Objeto

El presente Acuerdo tiene como objeto establecer los términos de la colaboración entre la SEAP y la Subsecretaría del M.I. para la integración en la infraestructura del 060 de los servicios de atención telefónica en materia de información administrativa de carácter general y trámites competencia de dicha Subsecretaría.

#### Dicha colaboración se concretará:

- I. Por parte de la SEAP, en la adaptación y disponibilidad de la solución de atención telefónica y de la gestión y provisión de servicios en red del teléfono 060 según lo señalado en este Acuerdo y en su contrato para la prestación de servicios de primer nivel de atención telefónica y, de la gestión y provisión de servicios en red para el teléfono 060 de la AGE.
- II. Por parte de la Subsecretaría del M.I., en el uso del citado servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente acuerdo de colaboración y su anexo.
- III. La implementación de esta colaboración consta de varias fases:
  - a. Acceso a través de la infraestructura del 060 a los servicios de atención al ciudadano a fin de que éstos se integren en la misma.
  - b. Desarrollo y automatización de los servicios correspondientes, previo acuerdo de las partes con el fin de facilitar el acceso a la información a los ciudadanos y mejorar el servicio en términos de eficiencia y ahorro de costes.
  - c. Integración completa en la infraestructura del 060, previo acuerdo de las partes.

### Segunda.- Descripción general del servicio de atención telefónica a prestar

El servicio de atención telefónica se prestará de acuerdo con las siguientes especificaciones:

- I. De forma permanente, es decir las 24 horas durante los 7 días de la semana (24x7) con



locuciones automatizadas y mediante un servicio de información acerca del horario.

- II. Mediante el traspaso de las llamadas a la sede donde residan los agentes informadores propios del servicio.

### Tercera.- Obligaciones de la SEAP

En relación con lo dispuesto en la cláusula segunda, la SEAP se compromete a:

- I. Proporcionar un servicio telefónico con las siguientes características que:
  - a. posibilite la recepción y distribución de llamadas mediante la infraestructura de telefonía en la nube del 060.
  - b. facilite la conexión del sistema telefónico 060 a la sede donde residan los agentes/operadores que atenderán el servicio (Madrid ciudad).
  - c. asigne un servicio de telefonía con dimensionamiento y licenciamiento suficiente, con la correspondiente configuración de números de cabecera y colas asociadas, así como la configuración de los agentes que sea necesaria para absorber el número de llamadas residuales que utilicen el primer nivel 060 antes de su transferencia al servicio final integrado.
- II. Proporcionar el apoyo técnico y de contingencia al servicio telefónico durante el tiempo de vigencia de este Acuerdo.
- III. Gestionar la integración de los servicios adicionales tales como la automatización de determinados servicios, desarrollar las modificaciones que resulten necesarias para la automatización del servicio, y aquellos desarrollos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio. Todo ello previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento de conformidad con lo señalado en la cláusula sexta.
- IV. Proporcionar estadísticas periódicas del funcionamiento del servicio.
- V. Actuar como responsable del tratamiento de los datos de voz del servicio integrado y facilitarlos al M.I. de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.



#### Cuarta.- Obligaciones de la Subsecretaría del M.I.

La Subsecretaría del M.I. se compromete a:

- I. Utilizar los servicios de teleoperación propios, prestados en virtud del contrato para la teleoperación, en los términos que se recogen en el mismo, y asumir los costes que resulten de dicha utilización.
- II. Proporcionar el equipamiento necesario para la prestación del servicio asociado a su propio contrato vigente y dotarse de la infraestructura de comunicaciones interna necesaria, así como la configuración de la misma.
- III. Dar acceso a la adjudicataria del teléfono 060 al sistema de información para la prestación del servicio y proveer los medios materiales y humanos precisos, para el funcionamiento de las comunicaciones con los sistemas adecuados para ofrecer el servicio contemplado en el presente Acuerdo.
- IV. Determinar la configuración general del servicio de acuerdo con la SEAP, así como la determinación de horarios y días de funcionamiento.
- V. Realizar el seguimiento del servicio, incluyendo la gestión de la calidad, la explotación de estadísticas en tiempo real e histórico a través de los recursos que se estimen oportunos, así como proponer a la SEAP los medios que estime necesarios para la óptima prestación del servicio. Para ello, la adjudicataria del teléfono 060 proporcionará dichas estadísticas de forma periódica.
- VI. Hacer un uso responsable de los datos de carácter personal, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.
- VII. Asumir las líneas de comunicación así como las consultas a sus instalaciones, incluyendo los costes que resulten de la realización de las actividades de mantenimiento.



#### Quinta.- Régimen Económico

Cada parte asume los siguientes compromisos:

- I. El presente Acuerdo no conlleva contraprestación económica entre las partes.
- II. La SEAP prestará los servicios acordados en el presente Acuerdo a través de la plataforma telefónica en la nube y servicios en red.

#### Sexta.- Comisión de seguimiento y resolución de discrepancias

Para el desarrollo y ejecución del presente Acuerdo se crea una Comisión de Seguimiento integrada por dos representantes de la SEAP, designados por mutuo acuerdo entre el Director de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y, la Directora General de Organización Administrativa y Procedimientos, siendo uno de ellos quien presidirá la citada Comisión que dispondrá de voto de calidad, y otros dos designados por la Subsecretaría del M.I.

Dicha Comisión se encargará de las siguientes funciones:

- a) la coordinación y supervisión de los trabajos para la prestación eficaz de los servicios de atención telefónica.
- b) la realización de las propuestas de incorporación de nuevos servicios para su aprobación por las partes firmantes de este Acuerdo.
- c) cuantas otras funciones resulten del desarrollo y ejecución del presente Acuerdo o les sean atribuidas por las partes firmantes del mismo.

Ambas partes asumen el compromiso de que a través de esta Comisión de Seguimiento se solventarán de mutuo acuerdo cuantas diferencias resulten de la interpretación y cumplimiento del mismo.

En lo que no esté específicamente previsto en las normas de funcionamiento interno, la reunión y actuación de la citada Comisión se regirá por lo dispuesto en el capítulo IV, Título II



de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### **Séptima.- Acuerdos anteriores**

El presente Acuerdo de Colaboración sustituye a los acuerdos anteriormente firmados por los organismos firmantes, en cuanto resulten incompatibles con el mismo. En particular, queda sin efecto el Protocolo de Colaboración de 2008, una vez hecha la correspondiente denuncia de su vigencia según se recoge en la cláusula cuarta de dicho protocolo, suscrito entre el Ministerio de Administraciones Públicas y la Subsecretaría del M.I. para la prestación del servicio de atención telefónica, a través del teléfono 060, sobre Información Administrativa de Carácter General y trámites competencia del M.I.

#### **Octava.- Vigencia**

El presente Acuerdo de colaboración, suscrito en virtud de lo establecido en el artículo 3 de la Ley 30/ 1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, tendrá la vigencia de cuatro años a contar desde la fecha de su firma, y se entenderá prorrogado, por acuerdo expreso de las partes por un período igual al de su vigencia.

#### **Novena.- Causas de revisión y resolución**

Serán causas de resolución de este Acuerdo el incumplimiento por cualquiera de las partes, el mutuo acuerdo y la imposibilidad de cumplir el fin de este Acuerdo con las condiciones establecidas en el mismo, debiéndose comunicar, de forma expresa, con al menos un mes de antelación. Cualquiera de las partes podrá proponer la revisión de este Acuerdo en cualquier momento para introducir las modificaciones que estimen pertinentes. En caso de producirse la revisión del clausulado de este Acuerdo, los correspondientes cambios habrán de incorporarse al mismo y ser suscritos por las partes.



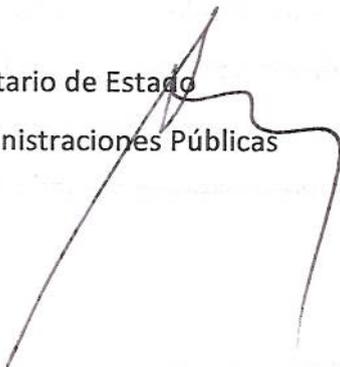
#### Décima.- Régimen Jurídico y Jurisdicción

El presente Acuerdo de colaboración tiene naturaleza administrativa y conforme a lo establecido en el artículo 4.1.c) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, se encuentra excluido del ámbito de la citada Ley, cuyos principios le serán, no obstante, de aplicación para resolver las dudas y lagunas que puedan plantearse.

Para cuestiones litigiosas que puedan suscitarse sobre la interpretación, cumplimiento y resolución del presente Acuerdo que no puedan solventarse de mutuo acuerdo en el seno de la Comisión de Seguimiento y Resolución se estará a lo que dispone el artículo 5 de la Ley 52/1997 de asistencia Jurídica del Estado e Instituciones Públicas.

En prueba de conformidad, y para que conste a los efectos oportunos, las partes firman el presente Acuerdo por triplicado ejemplar, en el lugar y fecha al principio indicados.

El Secretario de Estado  
de Administraciones Públicas



El Subsecretario  
del Ministerio del Interior


MINISTERIO DEL INTERIOR \*  
30 JUN 2016  
\* ABOGACIA DEL ESTADO \*

## Anexo. Descripción y especificaciones del servicio telefónico

- Desde el M.I. se facilitará al 060, siempre que sea necesario, la información que deba ser tenida en cuenta en las contestaciones facilitadas por las grabaciones y por los operadores del 060.
- Desde el M.I. se facilitarán asimismo al 060 los horarios de los operadores del M.I. y sus variaciones a lo largo de cada año, a efectos de que la información sobre este extremo disponible en las grabaciones al público esté en todo momento actualizada. Como regla general, el horario de atención al público de los operadores del M.I. es, en horario de invierno, de lunes a viernes de 9:00 a 17:30 h. y sábados de 9:00 a 14:00 h. El horario de verano (entre el 16 de junio y el 15 de septiembre) es de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h. y sábados de 8:00 a 14:00 h. Estos horarios se prestan todos los días del año, salvo festivos en Madrid capital.
- Desde el 060 se grabarán todas las llamadas, que estarán a disposición del M.I. durante un año.
- En los cursos sobre atención al ciudadano que en su caso se organicen tanto por parte del 060 como del M.I., ambas partes se tendrán mutua y recíprocamente en cuenta. Igual criterio se mantendrá en caso de redactarse algún posible manual o protocolo de atención al ciudadano (circulación interna de borradores, etc.).

En particular, las materias a que se refiere el presente acuerdo son las siguientes:

### a) Materias atendidas por los operadores del 060

- Tráfico: normativa, vehículos, conductores, multas, cita previa para Jefaturas, etc.
- Información sobre trámites en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y servicios centrales.



- Información sobre oposiciones a Policía, Guardia Civil e Instituciones Penitencias, e información sobre pruebas de capacitación para guardas rurales y personal de seguridad privada.
- Otra información de carácter general que se acuerde a través de la Comisión de Seguimiento.

**b) Materias atendidas por los operadores del M.I.**

- Asociaciones.
- Ayudas e indemnizaciones gestionadas por el M.I.
- Cancelación de antecedentes policiales.
- DNI, por lo que se refiere a la información sobre validez, duplicidades, firmas, claves, fotos, fotocopias, datos de fallecidos, tramitaciones urgentes y en general a la documentación necesaria para su obtención. No es objeto de este Acuerdo el servicio de atención telefónica en materia de cita previa para la obtención del DNI y /o pasaporte, de competencia de la Dirección General Policía. Dicho servicio se regirá por los acuerdos específicos que están vigentes en cada momento.
- Elecciones.
- Extranjería, por lo que se refiere únicamente a la información sobre trámites en Comisarías de Policía (control de entrada, información sobre asilo y refugio, citas previas, y reconocimiento de la condición de apátrida).
- Indemnizaciones por responsabilidad patrimonial del Estado originadas por el M.I.
- Partidos políticos.
- Pasaporte, por lo que se refiere exclusivamente a la información sobre autorización a menores, viajes al extranjero, tramitaciones urgentes, duplicidades y en general a la documentación necesaria para su obtención. No es objeto de este Acuerdo el servicio de atención telefónica en materia de cita previa para la obtención del DNI y /o pasaporte, de competencia de la Dirección General Policía. Dicho servicio se regirá por los acuerdos específicos que están vigentes en cada momento.
- Personal de seguridad privada.



- Quejas y reclamaciones relacionadas con el M.I. así como las relativas a la actuación de agentes, guardas y vigilantes.
- Registro general de operadores de sustancias químicas catalogadas.
- Seguridad: empresas de seguridad, hospederías, y armas y explosivos. Instalación de cámaras de seguridad. Información sobre temas relacionados con la seguridad.
- Solicitudes de información y acceso a los archivos del M.I., Policía y Guardia Civil. Direcciones y teléfonos. Interpol y Europol.
- Otros trámites, relacionados con Comisarías de Policía (denuncias, delitos, emergencias).
- Viajes de menores al extranjero.

10



