



**Acuerdo entre el Ministerio de Política Territorial y Función Pública (Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública), el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (Secretaría General de Administración Digital) y el 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**

---

CSV : GEN-055a-77e3-94b4-50e8-470c-24ae-a62a-7943

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : MARIA PIA JUNQUERA TEMPRANO | FECHA : 30/09/2020 16:18 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : ISABEL GOICOECHEA ARANGUREN | FECHA : 01/10/2020 17:40 | Sin acción específica

FIRMANTE(3) : JUAN JESUS TORRES CARBONELL | FECHA : 02/10/2020 11:32 | Sin acción específica





En Madrid,

## REUNIDOS

De una parte, Dña. María Pía Junquera Temprano, Directora General de Gobernanza Pública del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, nombrada para dicho cargo por el Real Decreto 686/2016, de 16 de diciembre, actuando en ejercicio de las competencias atribuidas en el artículo 9 del Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, de acuerdo con lo establecido en el artículo 66.1.b) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público y conforme a la Orden TFP/747/2020, de 28 de julio, sobre fijación de límites para la administración de créditos para gastos, por el que el Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública delega en el titular de la Dirección General de Gobernanza Pública la formalización de Convenios hasta el límite de 600.000 euros.

De otra parte, D. Juan Jesús Torres Carbonell, Secretario General de Administración Digital, nombrado por Real Decreto 564/2020, de 9 de junio, en virtud de las competencias que le atribuye el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y conforme a la delegación conferida en virtud del artículo vigésimo primero, apartado b) de la Orden TFP/296/2019, de 12 de marzo, sobre fijación de límites para la Administración de determinados créditos para gastos y de delegación de competencias.





De otra parte, Dña. Isabel Goicoechea Aranguren, Subsecretaria del Ministerio del Interior, según nombramiento efectuado por el Real Decreto 505/2018, de 18 de junio, 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, y a tal efecto,

### EXPONEN

**Primero.-** Que el Ministerio de Política Territorial y Función Pública (en adelante MPTFP), conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del MPTFP, es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de relaciones y cooperación con las Comunidades Autónomas y las entidades que integran la Administración Local y las competencias relativas a la organización territorial del Estado; así como las relaciones con las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y el apoyo a su gestión.

Además, es el encargado de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de función pública, empleo público y formación de empleados y empleadas públicas; de gobernanza y organización de la Administración General del Estado (en adelante AGE); de procedimientos e inspección de servicios; de transparencia y gobierno abierto; así como del desarrollo y seguimiento de programas para la mejora de la gestión pública y la calidad de los servicios.

En particular, el artículo 2 del Real Decreto 307/2020, de 11 de febrero, atribuye a la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública (en adelante SEPTFP),





bajo la superior dirección de la persona titular del MPTFP, el impulso, dirección y gestión de la política del Gobierno en lo referente a la organización y actividad territorial del Estado, a la AGE, así como a las relaciones institucionales con las Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

El citado Real Decreto en su artículo 7.1 letra i), atribuye a la Secretaría General de Función Pública la elaboración de proyectos de disposición de carácter general en materia de organización y procedimiento. Añade, que aquellas normas que afecten a la actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos se elaborarán y tramitarán conjuntamente con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

El artículo 9.1, letra h) del Real Decreto mencionado, atribuye a la Dirección General de Gobernanza Pública (en adelante DGGP) la función de la gobernanza del teléfono 060, la gestión del Centro de Información Administrativa y la normalización de documentos e imagen institucional. Especifica en el artículo 9.2, que las funciones atribuidas a la DGGP en la letra h) se desarrollarán en colaboración con la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

A su vez, el Real Decreto 403/2020, de 25 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, en el artículo 9.1 señala a la Secretaría General de Administración Digital (en adelante, SGAD) la coordinación, con los demás departamentos ministeriales, el ejercicio de cuantas acciones se deriven de los planes de acción para la implantación de estrategias nacionales e internacionales en el ámbito de la transformación digital. El ejercicio de las competencias atribuidas se llevará a cabo en coordinación y, sin perjuicio de aquellas que correspondan a otros departamentos ministeriales. En concreto, conforme al artículo 9.2 letra a) la estrategia en materia de Administración Digital y Servicios Públicos Digitales de la AGE y sus Organismos Públicos, así como del proceso de innovación, y el establecimiento de las decisiones y directrices





necesarias para su ejecución; en el artículo 9.2. letra q) la colaboración con la DGGP del MPTFP en la identificación, diseño, e impulso de programas y proyectos para facilitar el acceso de los ciudadanos y las empresas a los servicios públicos así como la elaboración y desarrollo de programas de atención, información y asistencia a los ciudadanos a través de los distintos canales disponibles, todo ello en los aspectos relativos a la administración electrónica, y en coordinación con los departamentos ministeriales y sus organismos dependientes, así como con otras administraciones públicas y en el 9.2 letra v) la colaboración con la DGGP del MPTFP en la gobernanza del teléfono 060.

**Segundo.-** Que el Ministerio del Interior (en adelante, MINT), en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del MINT, 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 9.1 del citado Real Decreto, a través de la Secretaría General Técnica, dependiente de la Subsecretaría del Interior, tal y como dispone el artículo 1.5.c).1º del Real Decreto 734/2020.

En particular, corresponden a la Secretaría General Técnica, por una parte, las funciones de dirigir y coordinar las oficinas de información y atención al ciudadano del Ministerio y proporcionar el apoyo documental y técnico a las mismas, así como la actualización de la base de datos de información administrativa del Departamento, todo ello al amparo de lo dispuesto en el artículo 9.2.u) del Real Decreto 734/2020.

**Tercero.-** Que para la prestación del Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano, la SGAD 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.

**Cuarto.-** Que el MINT 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.





**Quinto.-** Que el MPTFP contrató con fecha 16 de junio de 2017 la prestación de los servicios del primer nivel de atención telefónica y de la gestión y provisión de servicios en red para el teléfono 060 de la AGE. El contrato tiene una duración de dos años prorrogables por otros dos y ya se ha tramitado la segunda prórroga que se inició el 16 de junio de 2020 y que tendrá una vigencia hasta el 15 de junio de 2021.

**Sexto.-** Que a propuesta de la SEPTFP, a través de la SGAD, el Servicio Multicanal de Atención al Ciudadano fue declarado como servicio compartido en la reunión del Pleno de la Comisión Estratégica TIC celebrada 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 AGE y sus organismos públicos (Estrategia TIC 2015-2020).

**Séptimo.-** 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 adelante, TIC) en la AGE y sus Organismos Públicos, los medios y servicios TIC de la AGE 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 Dirección competente en materia TIC (SGAD) para adoptar las medidas necesarias para su provisión compartida.

**Octavo.-** Que el MINT tiene un Acuerdo con la SEPTFP suscrito con fecha 12 de septiembre de 2016 para la prestación del servicio de atención telefónica a través de la plataforma del teléfono 060, sobre el que no se va a ejercer la opción de prórroga.

**Noveno.-** Que, para dar cumplimiento a esta obligación, el MINT 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 SEPTFP y la SGAD han ofrecido la máxima colaboración posible al MINT para la prestación de este servicio, utilizando la plataforma del teléfono 060 ya disponible.

**Décimo.-** Que la línea 900.150.000 aunque sea de titularidad de la SGAD tiene el propósito exclusivo de servicio de voto accesible para los procesos electorales que sean competencia del MINT.

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

## CLÁUSULAS

### Primera.- Objeto.

El presente Acuerdo tiene como objeto establecer los términos de la colaboración entre la SEPTFP, la SGAD y la Subsecretaría del MINT para la integración en la infraestructura del 060 de la atención telefónica, en materia de información administrativa de carácter general, competencia de dicha Subsecretaría.

Dicha colaboración se concretará:

- I. Por parte de la SEPTFP y la SGAD, 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.
- II. Por parte de la Subsecretaría del MINT, en el uso del citado servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el presente Acuerdo 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 estos 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.
- d. A través de la red inteligente se realizarán las funcionalidades de programación, desvío y locuciones informativas, en función de las necesidades de la Dirección General de Política Interior del MINT, en relación a la línea 900150000, de servicio de voto accesible para procesos electorales que sean competencia del MINT. También se recogerán la grabación de las llamadas y se entregará la estadística mensual durante el periodo electoral.

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

El servicio de atención telefónica del MINT 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. Este servicio automatizado no es atendido por ningún agente.
- II. Mediante el traspaso de las llamadas a la sede donde residan los agentes informadores propios del servicio dentro de su horario de atención.

### **Tercera.- Obligaciones de la SEPTFP.**

La SEPTFP se compromete a:

- I. Proporcionar el apoyo funcional al servicio telefónico durante la vigencia del Acuerdo.





- II. Colaborar en la integración y desarrollo de servicios adicionales que permitan la automatización de determinados servicios, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.
- III. Apoyo de aquellos trabajos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.
- IV. Seguimiento del servicio a través de las estadísticas periódicas.
- V. La DGGP actuará como responsable del tratamiento de los datos de voz del servicio integrado y deberá facilitarlos al Ministerio de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo UE de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

#### **Cuarta.- Obligaciones de la SGAD.**

La SGAD se compromete a:

- I. Proporcionar un servicio telefónico con las siguientes características:
  - a. Que posibilite la recepción y distribución de llamadas mediante la infraestructura de telefonía en la nube del 060.
  - b. Que facilite la conexión del sistema telefónico 060 a la sede donde residan los agentes/operadores que atenderán el servicio (Madrid).
  - c. Que 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 del servicio por parte de los





agentes que sea necesaria para absorber el número de llamadas entrantes.

- d. Los agentes del primer nivel 060 atenderán las llamadas entrantes en su servicio y en caso de necesidad realizarán la transferencia de llamadas al servicio final integrado.
- II. Proporcionar el apoyo técnico y de contingencia al servicio telefónico durante el tiempo de vigencia de este Acuerdo.
- III. La SGAD, a través de la Subdirección General de Infraestructuras y Operaciones, se encargará de la gestión de las llamadas entrantes en el 060 relativas al MINT que las entregarán al número o números indicados por este último. Asimismo también se encargará del 900, que incluirá la operativa de la portabilidad del número, al operador que se designe. La titularidad del número de teléfono designado para ofrecer el servicio pasa a ser de la SGAD desde el comienzo del servicio, con la integración del servicio de voto accesible en la infraestructura del 060.
- IV. Gestionar la integración de los servicios adicionales tales como la automatización de determinados servicios y el desarrollo de las modificaciones que resulten necesarias para la automatización del servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.
- V. Gestionar aquellos desarrollos que permitan una mejora en la atención a los ciudadanos que utilicen el servicio, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento.

**Quinta.- Obligaciones de la Subsecretaría del MINT respecto a la integración de su servicio de atención en 060.**

La Subsecretaría del MINT se compromete a:





- I. 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.
- II. Determinar la configuración general del servicio de acuerdo con la SEPTFP, así como la determinación de horarios y días de funcionamiento.
- III. Realizar el seguimiento del servicio, incluyendo la gestión de la calidad, la explotación de estadísticas a través de los recursos que se estimen oportunos, así como proponer a la SEPTFP los medios que estime necesarios para la óptima prestación del servicio. Para ello, la adjudicataria del teléfono 060 proporcionará dichas estadísticas de forma periódica.
- IV. Hacer un uso responsable de los datos de carácter personal, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo UE de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos - RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

#### **Sexta.- Régimen Económico.**

Cada parte asume los siguientes compromisos:

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





### **Séptima.- Comisión de Seguimiento y resolución de controversias.**

Para el desarrollo y ejecución del presente Acuerdo, se crea una Comisión de Seguimiento integrada por dos representantes de la SGAD, designados por el titular de la Secretaría General, dos representantes de la DGGP, designados por la titular de la Dirección General y dos representantes del MINT designados por la Subsecretaría del MINT.

La presidencia de la Comisión de Seguimiento corresponderá al representante designado por acuerdo entre las partes: DGGP, la SGAD y el MINT. La presidencia de la Comisión de seguimiento dispondrá de voto de calidad.

Actuará como Secretario de dicha Comisión, con voz y sin voto, un funcionario de la SEPTFP designado por la Directora General de Gobernanza Pública.

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. Cuantas otras funciones resulten del desarrollo y ejecución del presente Convenio les sean atribuidas por las partes firmantes del mismo.

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

Cualquier modificación que afecte al presupuesto o a la gestión del contrato deberá contar con el voto favorable de los representantes de la SGAD.

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 la Sección 3ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.





Las reuniones de la Comisión de seguimiento podrán celebrarse por medios electrónicos.

#### **Octava.- Consecuencias aplicables en caso de incumplimiento.**

En caso de incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por cada una de las partes, se convocará por cualquiera de las partes la Comisión de Seguimiento para que en el plazo más breve posible y en cumplimiento de la presente cláusula se normalice la situación y se subsanen los efectos derivados del incumplimiento temporal. En caso de que transcurrido un mes desde dicha convocatoria persista la situación de incumplimiento, se podrá notificar a la parte incumplidora un requerimiento para que cumpla en el plazo de quince días con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado asimismo al responsable de la Comisión de Seguimiento.

Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a las partes firmantes la concurrencia de la causa de extinción y se entenderá extinguido el Acuerdo.

#### **Novena.- Vigencia y modificación.**

El presente Acuerdo tendrá una vigencia de cuatro años a partir de la fecha de su firma.

En cualquier momento antes de la finalización del plazo previsto en el párrafo anterior, los firmantes del Acuerdo podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo de hasta cuatro años adicionales o su extinción.

El presente Acuerdo podrá modificarse mediante la suscripción de las oportunas Adendas al mismo, mediante acuerdo unánime de las partes.





### Décima.- Extinción.

Este Acuerdo se extinguirá por el cumplimiento de las actuaciones que constituyen su objeto o por incurrir en causa de extinción.

Serán causas de extinción de este Acuerdo:

- a.- El transcurso del plazo de vigencia del Acuerdo sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b.- El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c.- El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

En este caso, se estará a lo dispuesto en la cláusula octava.

La extinción del Acuerdo no dará lugar a indemnización.

En caso de extinción, las partes, a propuesta de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo, podrán acordar la continuación y finalización de las actuaciones en curso que consideren oportunas, estableciendo un plazo improrrogable para su finalización, de forma que se asegure, en todo caso, el mantenimiento del uso por parte de los ciudadanos del servicio público.

El cumplimiento y la extinción del Acuerdo, dará lugar a la liquidación de los mismos con el objeto de determinar las obligaciones y compromisos de cada una de las partes.





En prueba de conformidad, y para que conste a los efectos oportunos, las partes firman el presente Acuerdo.

Subsecretaria del  
Ministerio del Interior

Secretario General de  
Administración Digital

Directora General de  
Gobernanza Pública

Isabel Goicoechea  
Aranguren

Juan Jesús Torres Carbonell

María Pía Junquera  
Temprano





## ANEXO

### **Anexo. Descripción y especificaciones del servicio telefónico**

- I. Desde el MINT se facilitará al 060, siempre que sea necesario, la información que deba ser tenida en cuenta en las contestaciones facilitadas por las locuciones automatizadas y por los operadores del 060.
- II. Desde el MINT se facilitarán asimismo al 060 los horarios de los operadores del MINT 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 MINT es, en horario de invierno, de lunes a viernes de 9:00 h. a 17:30 h. y sábados de 9:00 h. a 14:00 h. El horario de verano (entre el 16 de junio y el 15 de septiembre) es de lunes a viernes de 9:00 h. a 15:00 h. y sábados de 9:00 h. a 14:00 h. Estos horarios se prestan todos los días del año, salvo festivos en Madrid capital.
- III. Desde el 060 se grabarán todas las llamadas, que estarán a disposición del MINT durante un año.
- IV. En los cursos sobre atención al ciudadano que en su caso se organicen tanto por parte del 060 como del MINT, 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:

- I. 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.
  
- II. Materias atendidas por los operadores del MINT.
  - Asociaciones.
  - Ayudas e indemnizaciones gestionadas por el MINT.
  - 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 de la Policía. Dicho servicio se registrá 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 MINT.
- 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 de la 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 MINT 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, armas y explosivos. Instalación de cámaras de seguridad. Información sobre temas relacionados con la seguridad.
- Solicitudes de información y acceso a los archivos del MINT, 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.

