

## CITAPREVIA - Cita Previa para Atención al Ciudadano

### **Nombre:**

CITAPREVIA - Cita Previa para Atención al Ciudadano

### **Acrónimo:**

CITAPREVIA

### **Publicador:**

Ministerio de Hacienda

### **Descripción:**

Permite la gestión de citas previas tanto a través de internet como de forma telefónica o presencial. Consta de dos aplicaciones:

- **PCP:** un backend en el que se define la estructura de citas (trámites, jornadas, horarios, etc) y se gestionan las citas (obtención de listados, información de citas, dar cita vía telefónica o presencial, etc)
- **ICP:** un frontend en internet en el que el propio ciudadano puede obtener, consultar y anular sus citas.

### **Descripción detallada:**

Desde la Secretaría General de Administración Digital se ofrece, en modalidad de servicio en nube una aplicación de cita previa para la gestión de acceso de los ciudadanos a oficinas presenciales.

La arquitectura del sistema de la aplicación. Consta de dos partes:

- **ICP:** Se trata del frontal que se publica en internet con la oferta de citas que se haya configurado. El ciudadano puede elegir la cita en función del trámite
- **PCP:** Consiste en el backend que gestiona los administradores donde se configuran las sedes, trámites, jornadas, mesas y horarios y se publican las citas libres para obtenerlas por internet.

Desde PCP se puede definir distintos tipos de trámites, a los que se asocia una duración predeterminada, mesas de atención al público, jornadas, festivos y horarios y en base a esta información confecciona los calendarios de citas disponibles.

Para cada organismo usuario, la aplicación permite definir ámbitos (por ejemplo provincias) y dentro de cada ámbito sedes de atención al público (oficinas).

De cara a configurar la disponibilidad de citas a través de internet, la aplicación cuenta con dos conceptos, de cuya conjunción surge la disponibilidad o no de una determinada cita a través de internet o solo desde la aplicación interna (para citas telefónicas o presenciales)

- Un determinado trámite puede ofrecerse solo a través de la aplicación interna o también a través de internet
- Una determinada mesa asociada a un trámite puede ofrecer sus citas solo a través de la aplicación interna o también a través de internet.

La aplicación interna cuenta con 4 perfiles de usuario:

- Operador de información
- Citador
- Gestor
- Administrador

La asignación de permisos a un determinado usuario se realiza a nivel de ámbito, sede y/o trámite concreto.

El acceso por parte del ciudadano a la aplicación de cita previa en internet, ICP, no requiere el uso de certificado electrónico ni el registro previo del ciudadano.

La obtención de cita se realiza proporcionando la información configurada para cada trámite, como por ejemplo Nombre y Apellidos, DNI y país de nacionalidad.

Para la obtención de una cita, el ciudadano selecciona en primer lugar el ámbito para el que desea obtenerla, luego el trámite y finalmente la sede de entre las que tengan citas disponibles.

El administrador de la aplicación puede configurar para cada trámite y provincia el modo en el que ciudadano va a visualizar la oferta de citas que se le ofrece.

Existen cuatro modos distintos:

- **Vista Una:** Primera Cita Disponible
- **Vista Tres:** Tres primeras citas disponibles
- **Vista Hora:** Tres primeras citas disponibles con elección de hora a partir de la que se desea la cita
- **Vista Mapa:** Calendario completo de citas disponibles.

El uso de la aplicación por parte de un organismo requerirá la firma de un convenio de colaboración, que en caso de optar por el uso como servicio en nube contará con una aportación económica para la sostenibilidad del mismo.

## Red de Origen:

SARA

## Organismos destinatarios:

Todas las AA.PP.

## URL información:

<https://administracionelectronica.gob.es/ctt/citaprevia>

## Mail:

[soporte.cita@correo.gob.es](mailto:soporte.cita@correo.gob.es)

## URL servicio:

<https://pcpn.seap.minhap.es/citaprevia/>