GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DEL INTERIOR

CUERPO NACIONAL DE POLICÍA

MANUAL DE USUARIO DEL SISTEMA DE CITA PREVIA DE DNI Y PASAPORTE ELECTRÓNICO

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 1

2. SISTEMA DE CITA PREVIA 2

2.1. Entrada en el sistema 2
2.1.1. Selección del tipo de documento 2
2.1.2. Número de documento y Letra 3
2.1.3. Equipo de expedición 3
2.1.4. Fecha de validez 3
2.1.5. Número de soporte 4
2.2. Entrada en el sistema por pérdida de documento 5
2.3. Menú principal 7
2.4. Trámites personales: DNI, Pasaporte o Ambos 8
2.4.1. Selección de provincia 8
2.4.2. Selección de equipo de expedición 9
2.4.3. Selección de horarios 10
2.4.3.1. Selección de horarios: calendario 10
2.4.3.2. Selección de horarios: filtrado de horarios 11
2.4.4. Solicitar cita 12
2.4.5. Confirmar cita 13
2.5. Trámites con acompañantes: DNI, Pasaporte o Ambos 14
2.6. Gestión de citas: Consulta y Anulación 15
2.6.1. Consulta y Anulación de citas: Listado 15
2.6.2. Consulta de citas: Individual 16
2.6.3. Anulación de citas: Individual 17
2.6.3.1. Anulación de citas: Confirmación de anulación 18
2.7. Abandonar la aplicación 18

1. INTRODUCCIÓN

En este documento se describen los procesos de Cita Previa del DNI y Pasaporte electrónico para el Nivel de acceso desde Internet.

Los ciudadanos a través de Internet podrán exclusivamente solicitar, verificar y anular citas para la expedición de DNI y/o pasaporte, así como recabar información sobre equipos de expedición disponibles con sus horarios y nivel de ocupación a los efectos de ayudarles a elegir el punto de expedición más adecuado.

Los ciudadanos que deseen solicitar una cita para la renovación o expedición de DNI o Pasaporte a través de Internet deben conectarse en el portal www.citapreviadnie.es Inicialmente se presentará una pantalla de Bienvenida, desde donde marcarán el enlace correspondiente para iniciar la solicitud, que les presentará la pantalla de conexión.

2. SISTEMA DE CITA PREVIA

2.1. ENTRADA EN EL SISTEMA

La primera tarea del ciudadano será identificarse en el sistema de Cita Previa.

Para rellenar correctamente los datos que permitirán la entrada al sistema, el usuario dispone de una Ayuda en pantalla que le facilitará en que parte del documento se encuentra el dato a introducir. Dicha Ayuda se encuentra en la parte derecha de la pantalla.

2.1.1. SELECCIÓN DEL TIPO DE DOCUMENTO

En el apartado deberá seleccionar el tipo de documento con el que desea autentificarse en el sistema. DNI para ciudadanos que posean el Documento Nacional de Identidad y NIE para personas con Número de Identificación de Extranjero.

2.1.2. NÚMERO DE DOCUMENTO Y LETRA

El número de documento del DNI estará compuesto por un máximo de 8 dígitos numéricos y deberá introducir la letra correspondiente en el campo Letra.

El número de documento del NIE, para no ser confundido con un número de DNI de ciudadano español, siempre incorporará una letra, “X”, “Y” o “Z” que aparece al comienzo y siete dígitos numéricos, además deberá introducir la letra correspondiente en el campo Letra.

2.1.3. EQUIPO DE EXPEDICIÓN

El equipo de expedición se deberá introducir en el caso de que el ciudadano desee entrar en el sistema con su DNI. Para el caso de identificación con NIE no será necesario introducir este campo.

2.1.4. FECHA DE VALIDEZ

La fecha de validez será siempre obligatoria. Pudiéndose introducir además la palabra reservada “Permanente” para documentos que tengan este tipo de validez.

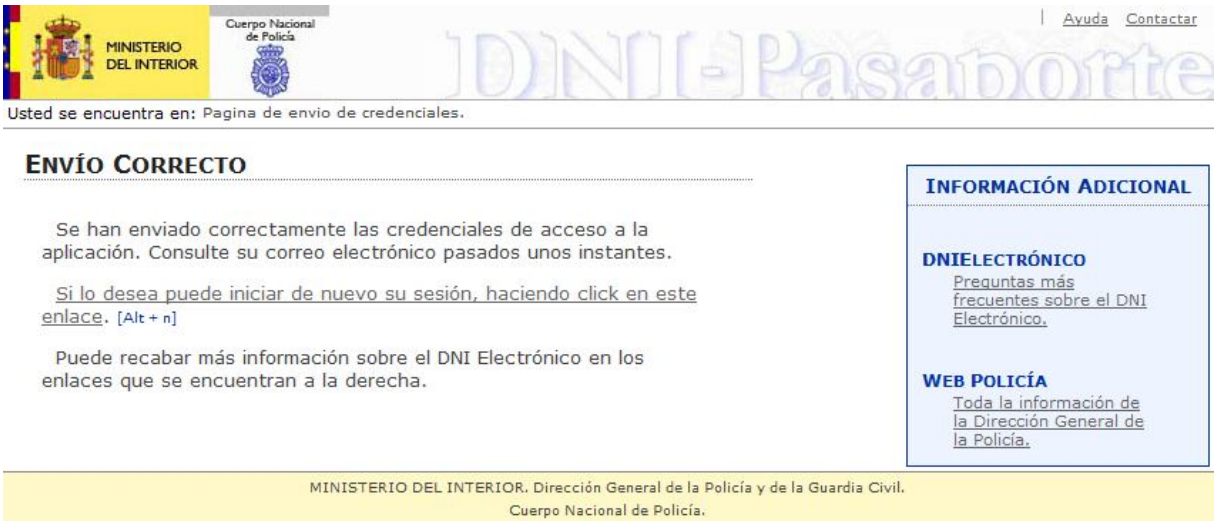
2.1.5. NÚMERO DE SOPORTE

El número de soporte no será necesario para aquellos ciudadanos que se autentifiquen en el sistema con su DNI. Para todos los demás documentos se deberá introducir el número de soporte del mismo.

2.2. ENTRADA EN EL SISTEMA POR PÉRDIDA DE DOCUMENTO

En caso de no disponer de los datos por pérdida o sustracción del DNI, el usuario puede emplear el mecanismo de envío de credenciales disponible a través del enlace situado en la parte inferior de la pantalla de entrada al sistema.

Mediante formulario anterior, el usuario recibirá en la dirección de correo electrónico facilitada, las credenciales de acceso al sistema para autentificarse en el mismo de manera normal a través de la pantalla de entrada al sistema.



2.3. MENÚ PRINCIPAL

Como se ha comentado, los ciudadanos a través de Internet podrán solicitar, consultar y anular citas para la renovación/expedición de DNI y/o pasaporte.

El sistema de Cita Previa cuenta con dos agendas independientes: La agenda de DNI y la agenda de pasaporte. La de DNI gestiona las citas para expedición de DNI o de DNI más pasaporte, la de pasaportes exclusivamente para dicho documento. Si un adulto acompaña a personas a su cargo para obtener documentos primará siempre la agenda de DNI en cuanto uno de los documentos a expedir sea un Documento Nacional de Identidad.

Una vez identificado en el Sistema el ciudadano podrá ver el siguiente menú.

Recuerde que dispone de un tiempo limitado para realizar la cita. La conexión será cancelada automáticamente trascurridos 10 minutos de inactividad.

2.4. TRÁMITES PERSONALES: DNI, PASAPORTE O AMBOS

Cuando un ciudadano desee realizar algún trámite exclusivamente para sí mismo deberá elegir una de las opciones contenidas dentro del encabezamiento "Trámites personales". En principio podrá elegir entre renovación/expedición de DNI, de pasaporte o de ambos. Dichas opciones desaparecerán cuando el ciudadano tenga ya solicitada una cita del tipo correspondiente.

Los pasos a seguir para obtener una cita en el sistema son idénticos independientemente del trámite seleccionado. La única diferencia se producirá cuando se solicite una cita para pasaporte, ya que el equipo seleccionado, puede tener una agenda independiente para pasaporte lo que implica que los horarios de pasaporte y de DNI pueden ser diferentes tanto en ocupación como en rango.

2.4.1. SELECCIÓN DE PROVINCIA

El primer paso para concertar una cita es la selección de la provincia dónde el ciudadano desea la cita. Para ello el sistema mostrará una pantalla con un mapa por provincias y una lista desplegable alternativa.

2.4.2. SELECCIÓN DE EQUIPO DE EXPEDICIÓN

Una vez seleccionada la provincia, se ofrecerá al ciudadano un listado con todos los equipos disponibles que realizan el trámite solicitado dentro de la provincia. Éste deberá seleccionar el equipo que más le convenga para pasar a la selección de horarios.

De cada equipo de expedición de mostrarán los siguientes datos asociados:

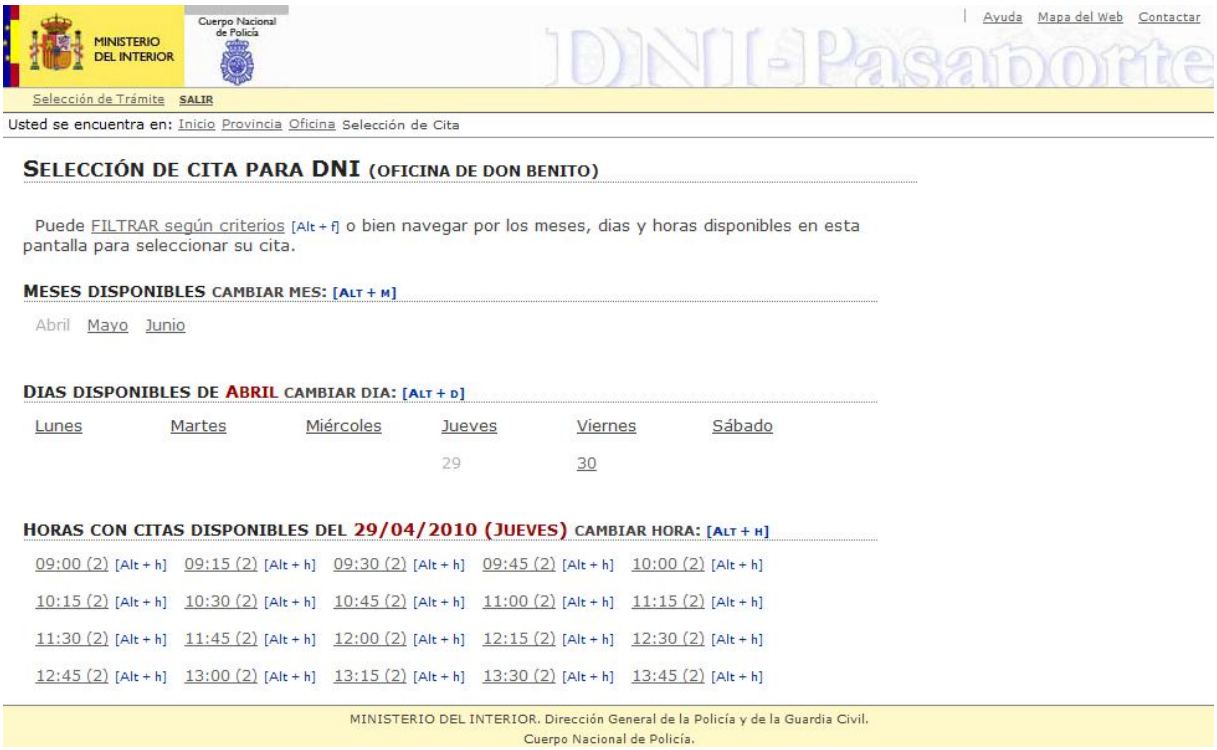
- Dirección: dirección completa dónde se encuentra la oficina.
- Horario general de atención al público (pueden existir especiales).
- Disponibilidad de la oficina para solicitar nuevas citas dentro del mismo.

2.4.3. SELECCIÓN DE HORARIOS

El sistema tiene dos opciones para poder seleccionar el horario de una cita. La primera de ellas es un seudo-calendario donde navegando por los meses y los días se muestran todas las horas disponibles para cada fecha. La segunda es un filtro donde el ciudadano tiene la posibilidad de seleccionar varios criterios para encontrar una cita que se ajuste a sus necesidades, dichos criterios son: la fecha a partir de la cual desea concertar su cita, los días de la semana y los rangos horarios presentes para dicha solicitud. Se mostrarán los 8 primeros resultados que se ajusten a los criterios seleccionados.

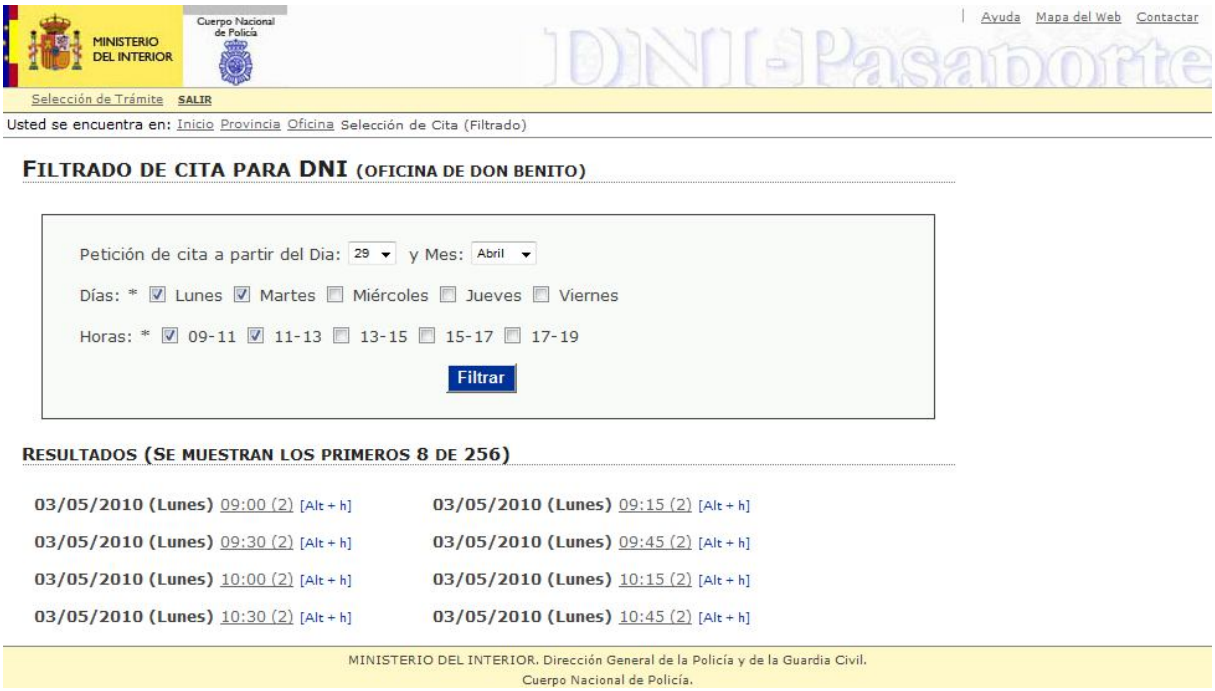
2.4.3.1. SELECCIÓN DE HORARIOS: CALENDARIO

En la siguiente pantalla el usuario puede navegar por los horarios disponibles dentro del equipo de expedición seleccionado. Se divide en tres zonas: meses, días del mes y horarios de la fecha disponibles. Marcando un mes o un día el sistema mostrará las horas disponibles para el trámite solicitado y marcando un horario se pasará a la pantalla de confirmación de cita.



2.4.3.2. SELECCIÓN DE HORARIOS: FILTRADO DE HORARIOS

La siguiente página es una pantalla complementaria de la anterior donde el ciudadano podrá obtener directamente los horarios que más se ajusten a sus necesidades. Para ello podrá seleccionar la fecha a partir de la cual desea concertar su cita, filtrando además por día de la semana y por rango horario. Así por ejemplo un ciudadano podrá marcar que desea una cita a partir del día 17 del mes en curso para los lunes entre las 08:00 y las 10:00 horas obteniendo los siguientes resultados. Para pasar a la confirmación de cita será necesario marcar un horario.



Nota.- Si un ciudadano necesita más de una cita (cuando realice citas para personas a su cargo o con acompañantes) el sistema solicitará éstas de forma automática. Para ello mostrará los horarios que tengan tantas citas consecutivas como documentos se hayan solicitado por lo que el ciudadano tan sólo deberá marcar un horario, solicitándose automáticamente el resto de citas en los horarios consecutivos al seleccionado dentro del equipo de expedición.

2.4.4. SOLICITAR CITA

La página de solicitud de trámite es el último paso para concertar una cita, se trata de una pantalla resumen con los datos asociados a una cita. Se divide en tres zonas: datos de la cita, datos del trámite y datos de contacto.

- Datos de la cita: Se muestran el equipo con su código asociado, la fecha y la hora elegidos para solicitar la cita.
- Datos del trámite: Contiene información sobre el tipo de trámite (DNI o pasaporte) así como del tipo de expedición ("Individual", "Múltiple", si además de usted el trámite es para acompañantes o "Sólo acompañantes", si usted no realiza el trámite) y del número de expediciones solicitadas.
- Datos de contacto: Campo para introducir el número de teléfono móvil a fin de recibir vía sms la confirmación de la cita.

2.4.5. CONFIRMAR CITA

Una vez completado el paso anterior, se mostrará la pantalla de confirmación de cita que incluirá además de los datos relativos a la cita un número de cita asignado. El usuario podrá comprobar que todos los datos de su cita son correctos y podrá obtener un documento de su cita en formato PDF pulsando en la opción “Imprimir en PDF”.

Además en esta pantalla comprobará las instrucciones necesarias para realizar el trámite solicitado de forma correcta así como la información acerca de la documentación necesaria para la realización del mismo.

Nota.- Una vez solicitada una cita, se habilitarán tanto en el menú superior como en el menú principal (apartado 2.2 de este manual) las opciones de “Consulta de Citas” y “Anulación de Citas” para la gestión de las mismas.

2.5. TRÁMITES CON ACOMPAÑANTES: DNI, PASAPORTE O AMBOS

Para los casos en los cuales el ciudadano necesite solicitar algún trámite para personas que le acompañen, éste deberá seleccionar en el menú principal la opción “Citas múltiples” y se le mostrará la siguiente pantalla. En ella el ciudadano podrá seleccionar los trámites que desea solicitar para el mismo y para las personas que le acompañen. No es obligatorio que el solicitante seleccione trámites para sí mismo, pudiendo seleccionar trámites solamente para las personas que lo necesiten.

El sistema de Cita Previa sólo acepta hasta un máximo de tres personas como acompañantes con posibilidad de seleccionar como trámite el DNI, el pasaporte o ambos.

Cuando el ciudadano haya marcado los trámites deseados y pulse aceptar, de forma automática pasará a la etapa de selección de provincia. Los pasos siguientes son idénticos a la solicitud de una cita individual explicada en los puntos anteriores de este manual.

2.6. GESTIÓN DE CITAS: CONSULTA Y ANULACIÓN

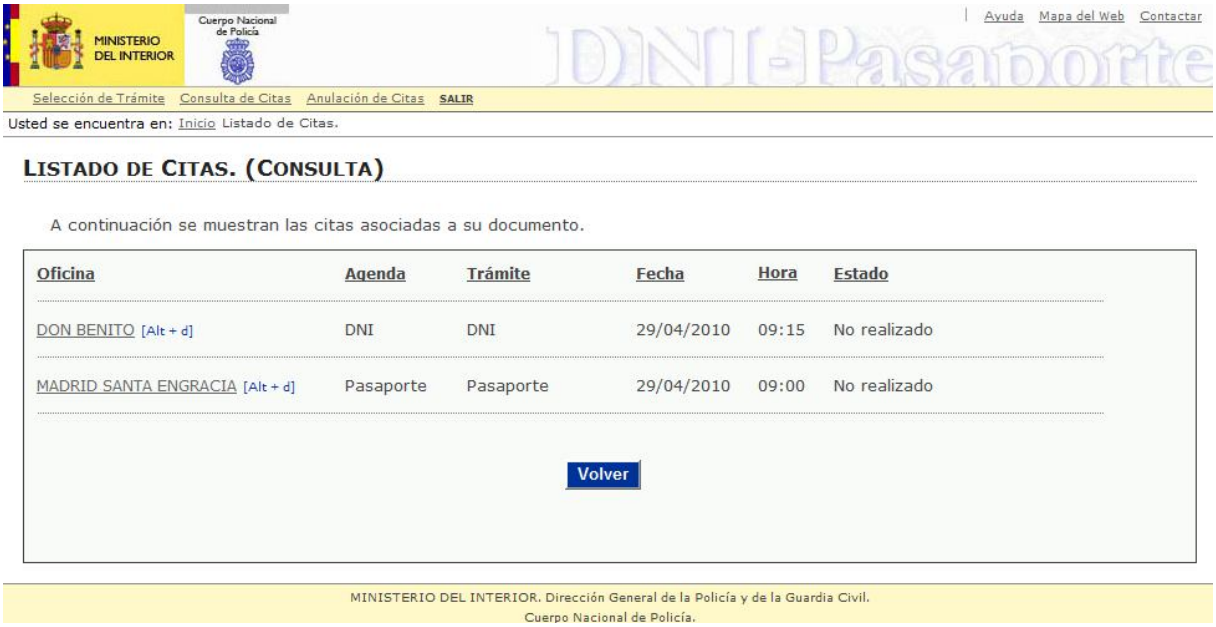
Además de solicitar citas los ciudadanos pueden consultar y anular las mismas, si previamente han solicitado alguna. Los pasos a seguir para consultar y para anular una cita son los mismos con la salvedad de que para anular una cita debemos confirmar la anulación de la misma, mostrándose después una pantalla de confirmación análoga a la de confirmación de solicitud.

2.6.1. CONSULTA Y ANULACIÓN DE CITAS: LISTADO

Para consultar o anular una cita previamente solicitada el ciudadano deberá seleccionar la opción "Consultar Citas" presente tanto en el menú principal como en la barra de navegación.

En caso de poseer más de una cita se mostrará previamente un listado de todas ellas con los siguientes campos:

- Oficina: oficina de expedición donde ha solicitado la cita.
- Agenda: agenda asociada a la cita. DNI si los trámites contienen algún DNI o pasaporte si el trámite sólo contiene pasaportes.
- Trámite: tipo de trámite solicitado. DNI, pasaporte o ambos.
- Fecha: fecha de la cita solicitada.
- Hora: hora de la cita solicitada.
- Estado: campo auxiliar para la comprobación del estado de la cita.
- Observaciones: campo auxiliar con observaciones acerca de la cita.



2.6.2. CONSULTA DE CITAS: INDIVIDUAL

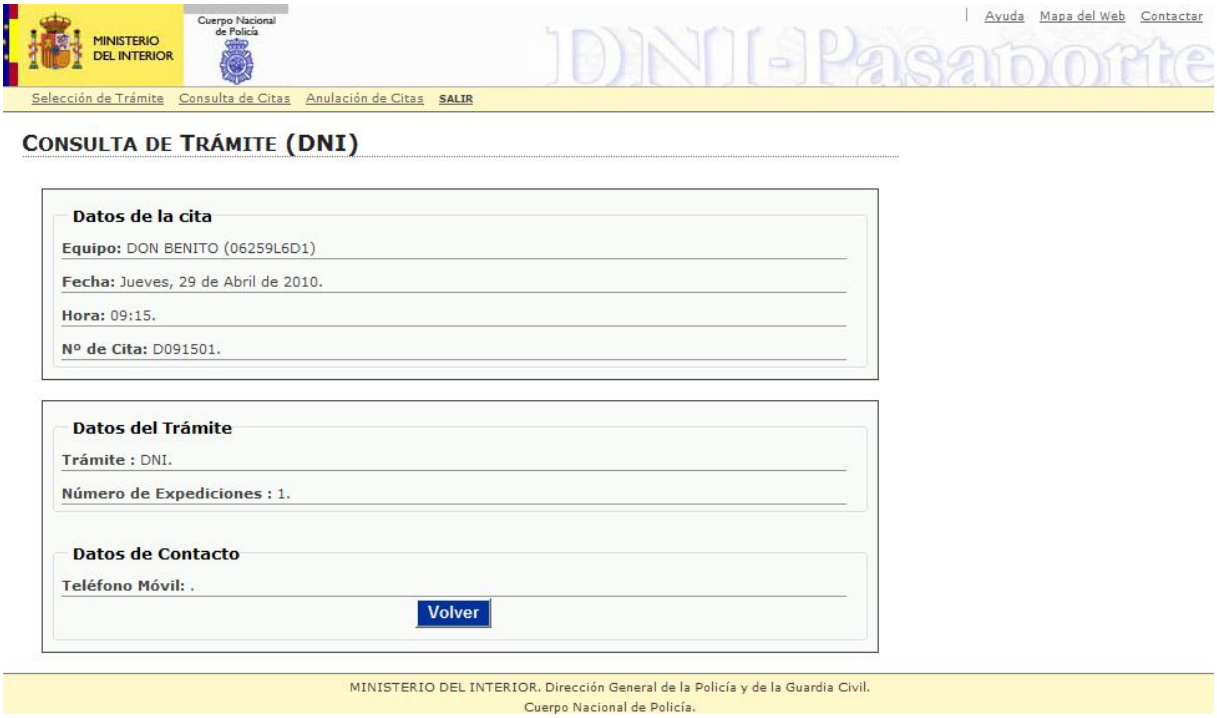
Si un ciudadano únicamente ha concertado una cita, accederá automáticamente a la pantalla de consulta individual. A ésta pantalla también accederá al marcar una cita en el listado de consulta si ha concertado más de una.

En esta página podrá verificar los datos correspondientes a su cita:

- Datos de la cita: Se muestran el equipo, la fecha y la hora elegidos para concertar la cita. Además del número asignado para la cita.

- Datos del trámite: Contiene información sobre el tipo de trámite (DNI o pasaporte) así como el número de expediciones solicitadas.

- Datos de contacto: Campo con el número de teléfono móvil donde recibió vía sms la confirmación de la cita.



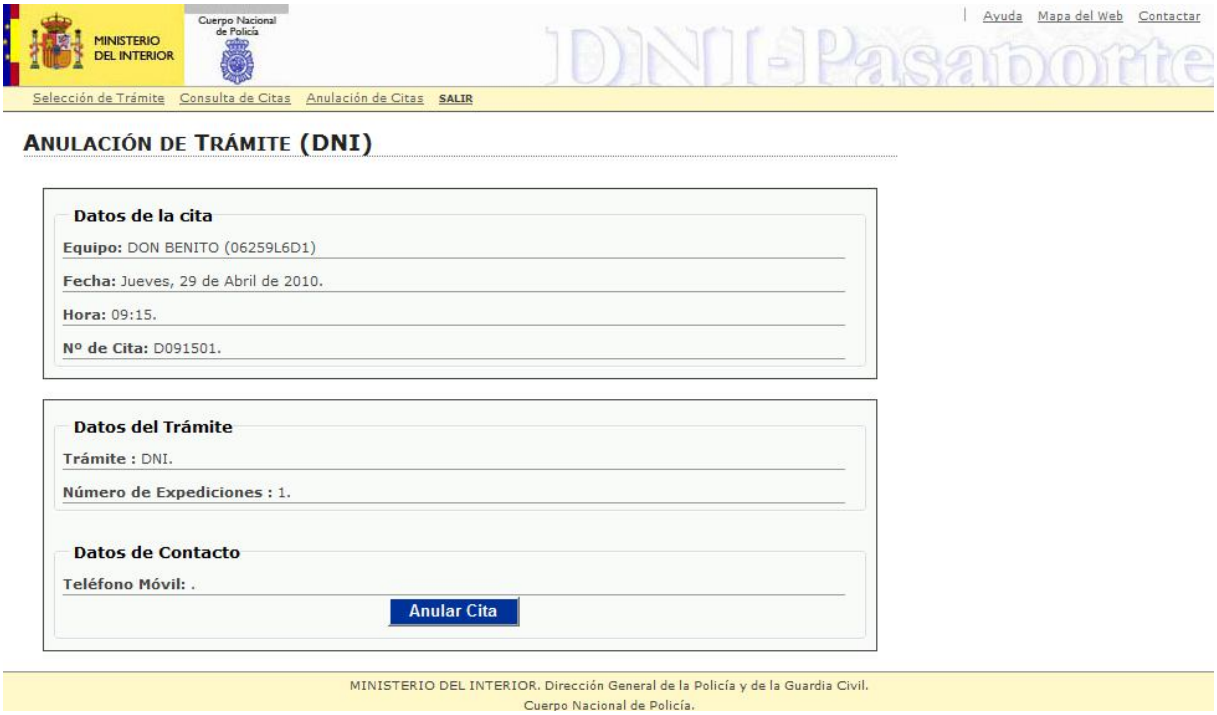
2.6.3. ANULACIÓN DE CITAS: INDIVIDUAL

Si un ciudadano únicamente ha concertado una cita, accederá automáticamente a la pantalla de anulación individual. A ésta pantalla también accederá al marcar una cita en el listado de anulación si ha concertado más de una.

En esta página podrá verificar los datos correspondientes a la cita que a anular:

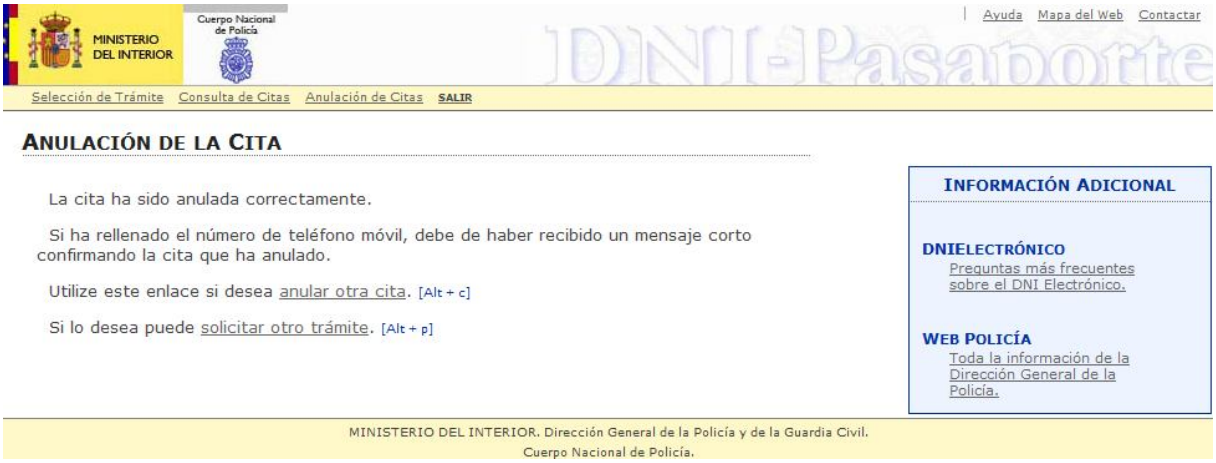
- Datos de la cita: Se muestran el equipo, la fecha y la hora elegidos para concertar la cita. Además del número asignado para la cita.
- Datos del trámite: Contiene información sobre el tipo de trámite (DNI o pasaporte) así como el número de expediciones solicitadas.
- Datos de contacto: Campo con el número de teléfono móvil donde recibió vía sms la confirmación de la cita.

Para proceder a la anulación de la cita el ciudadano deberá pulsar en el botón correspondiente.



2.6.3.1. ANULACIÓN DE CITAS: CONFIRMACIÓN DE ANULACIÓN

Cuando el usuario haya pulsado la opción “anular” el sistema mostrará una página confirmando la anulación de la cita.



2.7. ABANDONAR LA APLICACIÓN

Para abandonar la aplicación el ciudadano podrá en cualquier momento seleccionar la opción “SALIR” en la barra de navegación principal. Esta opción cerrará la sesión del usuario en el sistema y borrará todos los datos relativos a la misma. Para volver a operar dentro de la aplicación deberá identificarse de nuevo según el apartado 2.1 de este manual.