

Conselleria de Justícia i Administracions Públiques

RESOLUCIÓ de 29 de setembre de 2010, de la presidenta de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, per la qual s'aprova la carta de serveis de l'agència. [2010/11353]

El Consell de la Generalitat, mitjançant un Decret 62/2010, de 16 d'abril, del Consell, va establir els instruments generals del sistema per a la modernització i millora de la qualitat dels serveis públics dels ens, organismes i entitats del sector públic dependents de la Generalitat, i incorporar en el capítol II la regulació de les cartes de Servei en la Generalitat.

La qualitat és un compromís de tota organització. Un dels sistemes per a avaluar la qualitat d'un servei i comprometre's a mantindre i millorar-la és a través de les cartes de Servei. En aquest sentit, l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, com a organització madura, ha avaluat els seus serveis i ha assumit uns compromisos de qualitat que plasma en el projecte de Carta de Serveis. Amb aquesta Carta de Serveis es pretén, d'una banda, informar el ciutadà de les activitats de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica i els compromisos de qualitat de servei associats a aqueixes activitats i, d'altra, servir d'instrument de millora per a aquesta organització, i avaluar mitjançant indicadors el nivell de qualitat aconseguit i proposar noves metes. El dit projecte de Carta de Serveis de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica ha estat informat favorablement per la Direcció General de Modernització.

Per això, com a presidenta de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, en virtut de les facultats que em confereix l'article 5 del Decret 149/2007, de 7 de setembre, del Consell, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, d'acord amb el contingut establert en l'annex.

Segon

Ordenar la publicació de la present disposició en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercer

La Carta de Serveis de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica estarà disponible per al públic a través de l'adreça d'internet www.accv.es, així com en www.gva.es/CartasWeb, a partir de la publicació de la present Orde en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Tot això sense perjudici d'altres accions divulgatives que, si fa al cas, s'adopten.

València, 29 de setembre de 2010.– La presidenta de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica: Paula Sánchez de León Guardiola.

Carta de Serveis de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica

Missatge general

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat, i per a això ha de modernitzar i millorar, de forma contínua, els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i amb aquesta finalitat incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual els ciutadans podran exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat, i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

RESOLUCIÓN de 29 de septiembre de 2010, de la presidenta de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica por la que se aprueba la carta de servicios de la Agencia. [2010/11353]

El Consell de la Generalitat mediante Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, estableció los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, incorporando en su capítulo II la regulación de las Cartas de Servicio en la Generalitat.

La calidad es un compromiso de toda organización. Uno de los sistemas para evaluar la calidad de un servicio y comprometerse a mantenerla y mejorarla es a través de las Cartas de Servicio. En este sentido, la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, como organización madura, ha evaluado sus servicios y ha asumido unos compromisos de calidad que plasma en el proyecto de Carta de Servicios. Con esta Carta de Servicios se pretende, por un lado, informar al ciudadano de las actividades de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica y los compromisos de calidad de servicio asociados a esas actividades, y por otro, servir de instrumento de mejora para esta organización, evaluando mediante indicadores el nivel de calidad alcanzado y proponiendo nuevas metas. Dicho proyecto de Carta de Servicios de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica ha sido informado favorablemente por la Dirección General de Modernización.

Por ello, como presidenta de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, en virtud de las facultades que me confiere el artículo 5 del Decreto 149/2007, de 7 de septiembre, del Consell, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, resuelvo:

Primero

Aprobar la Carta de Servicios de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica, de acuerdo con el contenido establecido en el anexo.

Segundo

Ordenar la publicación de la presente disposición en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*.

Tercero

La Carta de Servicios de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica estará disponible para el público a través de la dirección de internet www.accv.es, así como en www.gva.es/CartasWeb, a partir de la publicación de la presente orden en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*. Todo ello sin perjuicio de otras acciones divulgativas que, en su caso, se adopten.

Valencia, 29 de septiembre de 2010.– La presidenta de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica: Paula Sánchez de León Guardiola.

Carta de Servicios de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica

Mensaje general

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta. La Generalitat asume este reto y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia contenida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que

estableix i proclama, en l'article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

“Una Administració Excel·lent”

Compromís institucional

L'aposta que el Govern Valencià fa per les noves tecnologies i el desenvolupament de la Societat de la Informació comença a donar els seus fruits a través d'organismes madurs i amb una alta qualitat en els seus serveis, com és el cas de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica.

Els serveis de certificació digital són ara més accessibles i estan més a prop de qualsevol ciutadà, empresa o administració, per a poder incorporar-se de manera senzilla i eficaç a l'administració Electrònica.

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica (ACCV) actua com a tercer de confiança en aquesta relació ciutadà i Administració. Amb les eines d'identificació i signatura electrònica s'impulsa i garanteix l'accés de tots els ciutadans a les noves tecnologies, i facilita la plena integració de la ciutadania en la societat de la informació.

Sens dubte l'administració Electrònica proporcionarà grans beneficis a la Societat, entre els quals vull destacar la major transparència de l'actuació administrativa i la major proximitat entre l'administració i la resta de la societat, a què es dirigeix tots els seus esforços.

Serveis

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica –ACCV– té com a missió facilitar serveis avançats absolutament necessaris per al desenvolupament i implantació de l'administració electrònica.

Ofereix a totes les administracions públiques, entitats jurídiques i als usuaris interessats, les eines electròniques d'identificació, autenticació i signatura, per tal de realitzar tràmits per Internet.

Els serveis que proporciona són, entre altres:

- Emissió, gestió, renovació i revocació dels certificats digitals.
- Venda i distribució de dispositius per a l'ús de la signatura electrònica, a través de la nostra botiga virtual.
- Segellat de temps i font d'hora fiable.
- Assistència a equips de desenvolupament informàtic i jurídic.
- Aplicacions informàtiques per a facilitar l'accés a l'e-Administració, com ara la Signatura OnLine PDF i certificació de publicacions en web (FANDANGO).
- Informació actualitzada en la pàgina web i publicació mensual del butlletí de novetats ACCV-Infoma. La web de la ACCV compleix els estàndards d'accessibilitat de W3C, i possibilita l'accés de les persones amb discapacitat.

Compromisos i indicadors

establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

“Una Administración Excelente”

Compromiso institucional

La apuesta que el Gobierno Valenciano hace por las nuevas tecnologías y el desarrollo de la Sociedad de la Información comienza a dar sus frutos a través de organismos maduros y con una alta calidad en sus servicios, como es el caso de la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica.

Los servicios de certificación digital son ahora más accesibles y están más cerca de cualquier ciudadano, empresa o administración, para poder incorporarse de manera sencilla y eficaz a la administración Electrónica.

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica (ACCV) actúa como Tercero de Confianza en esta relación ciudadano y Administración. Con las herramientas de identificación y firma electrónica se impulsa y garantiza el acceso de todos los ciudadanos a las nuevas tecnologías, facilitando la plena integración de la ciudadanía en la Sociedad de la Información.

Sin duda la administración Electrónica proporcionará grandes beneficios a la Sociedad, entre los que quiero destacar la mayor transparencia de la actuación administrativa y la mayor cercanía entre la administración y el resto de la Sociedad, a la que se dirige todos sus esfuerzos.

Servicios

La Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica –ACCV– tiene como misión facilitar servicios avanzados absolutamente necesarios para el desarrollo e implantación de la administración electrónica.

Ofrece a todas las Administraciones Públicas, entidades jurídicas y a los usuarios interesados las herramientas electrónicas de identificación, autenticación y firma para realizar trámites por Internet.

Los servicios que proporciona son entre otros:

- Emisión, gestión, renovación y revocación de los certificados digitales.
- Venta y distribución de dispositivos para el uso de la firma electrónica a través de nuestra tienda virtual.
- Sellado de tiempo y fuente de hora fiable.
- Asistencia a equipos de desarrollo informático y jurídico.
- Aplicaciones informáticas para facilitar el acceso a la e-Administración, como Firma On-Line PDF y Certificación de Publicaciones en web (FANDANGO).
- Información actualizada en la página web y publicación mensual del boletín de novedades ACCV-Infoma. La web de la ACCV cumple los estándares de accesibilidad de W3C, posibilitando el acceso de las personas con discapacidad.

Compromisos e indicadores

1. Assegurem l'obtenció del seu certificat personal de signatura electrònica en l'acte, en qualsevol dels més de 400 Punts de Registre d'Usuari (PRU) de la ACCV, o bé online identificant-se amb el seu DNI electrònic.

% de certificats lliurats en l'acte	Valor objectiu
	100%

2. Garantim l'obtenció del seu certificat de signatura electrònica d'entitat en una setmana des de la presentació online de la documentació necessària.

Nombre de dies des de la sol·licitud de certificat electrònic d'entitat fins a l'emissió	Valor objectiu
	5 dies

3. Ens comprometem al lliurament de certificats per a servidors, aplicacions, signatura de codi, seu electrònica i segell d'òrgan, en un temps màxim de 3 dies.

Nombre de dies des de sol·licitud de certificats de servidors, aplicacions i signatura de codi fins a recepció	Valor objectiu
	3 dies

4. Disposem d'una botiga virtual que us permet comprar per Internet els lectors de targeta criptogràfica i teclats amb lector i rebre'ls ràpidament i còmodament al vostre domicili.

Nombre de dies des de la compra fins a la recepció	Valor objectiu
	3 dies

5. El servei de segellat de temps i hora fiable està disponible en tot moment.

% de cobertura del servei de segellat de temps	Valor objectiu
	99%

6. Ens comprometem a que, a l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el 85% de la població dispose d'un Punt de Registre d'Usuari (PRU) al seu abast.

% de població amb accés a un PRU	Valor objectiu
	85%

7. Posem a la vostra disposició l'Àrea Personal de Serveis de Certificació (APSC) que us permet renovar el vostre certificat personal de signatura electrònica abans de la seua caducitat o consultar i modificar les vostres dades online (24h 7 dies a la setmana) i sense desplaçaments.

% de cobertura del servei de APSC.	Valor objectiu
	99%

Posem a disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, i habilitem el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta

Ajudeu-nos a prestar un millor servei

– Abans de dirigir-vos a un PRU, consulteu en la pàgina web els horaris i la documentació que heu d'aportar per a obtenir qualsevol certificat electrònic.

1. Aseguramos la obtención de su certificado personal de firma electrónica en el acto en cualquiera de los más de 400 Puntos de Registro de Usuario (PRU) de la ACCV, o bien on-line identificándose con su DNI electrónico.

% de certificados entregados en el acto	Valor objetivo
	100%

2. Garantizamos la obtención de su certificado de firma electrónica de entidad en una semana desde la presentación on-line de la documentación necesaria.

Nº de días desde la solicitud de certificado electrónico de entidad hasta la emisión	Valor objetivo
	5 días

3. Nos comprometemos a la entrega de certificados para servidores, aplicaciones, firma de código, sede electrónica y sello de órgano en un tiempo máximo de 3 días.

Nº días desde solicitud de certificados de servidores, aplicaciones y firma de código hasta recepción	Valor objetivo
	3 días

4. Disponemos de una tienda virtual que le permite comprar por Internet los lectores de tarjeta criptográfica y teclados con lector y recibirlos rápida y cómodamente en su domicilio.

Nº días desde la compra hasta la recepción	Valor objetivo
	3 días

5. El servicio de sellado de tiempo y hora fiable está disponible en todo momento.

% de cobertura del servicio de sellado de tiempo	Valor objetivo
	99%

6. Nos comprometemos a que en el ámbito de la Comunitat Valenciana, el 85% de la población disponga de un Punto de Registro de Usuario (PRU) a su alcance.

% de población con acceso a un PRU	Valor objetivo
	85%

7. Ponemos a su disposición el Área Personal de Servicios de Certificación (APSC) que le permite renovar su certificado personal de firma electrónica antes de su caducidad o consultar y modificar los datos del mismo on-line (24h 7 días a la semana) y sin desplazamientos.

% de cobertura del servicio de APSC.	Valor objetivo
	99%

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la pàgina www.gva.es/carta

Ayúdenos a prestar un mejor servicio

– Antes de dirigirse a un PRU, consulte en la página web los horarios y la documentación que debe aportar para obtener cualquier certificado electrónico.

– Recordeu que per a obtindre el vostre certificat personal de signatura electrònica heu de presentar el DNI, passaport espanyol o NIE originals i en vigor.

– Recomanem que formuleu les vostres consultes telefòniques preferiblement en horari de dilluns a divendres de 8h a 19h.

– Si voleu aportar suggeriments o teniu qualsevol dubte sobre els nostres serveis, us sol·licitem que contacteu amb nosaltres a través del formulari web disponible en www.accv.es.

On estem

– Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica– ACCV-

Plaça Cánovas del Castillo, núm.1 4t-7ª, 46005 València

Horari d'atenció al públic: de dilluns a divendres de 9h a 14h.

– Consulteu el vostre Punt de Registre d'Usuari (PRU) més pròxim en:

www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario

– Atenció telefònica de consultes tots els dies de la setmana a qualsevol hora.

Telèfon: 902 482 481

– Recuerde que para obtener su certificado personal de firma electrónica debe presentar el DNI, pasaporte español o NIE originales y en vigor.

– Recomendamos que formule sus consultas telefónicas preferiblemente en horario de lunes a viernes de 8h a 19h.

– Si quiere aportar sugerencias o tiene cualquier duda sobre nuestros servicios, le rogamos contacte con nosotros a través del formulario web disponible en www.accv.es.

Dónde estamos

– Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica– ACCV-

Pl. Cánovas del Castillo nº1 4º-7ª, 46005 Valencia

Horario de atención al público: de lunes a viernes de 9h a 14h.

– Consulte su Punto de Registro de Usuario (PRU) más cercano en:

www.accv.es/ciudadanos/puntos-de-registro-de-usuario

– Atención telefónica de consultas todos los días de la semana a cualquier hora.

Teléfono: 902 482 481