



DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CERES

SERVICIO DE REVOCACIÓN CERTIFICADOS
DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	11/03/2014	Versión	
1.2	01/12/2014	Se modifican las preguntas para identificar al usuario	
1.3	10/12/2014	Solo se identifica con código de solicitud	

Referencia:

Documento clasificado como: *Difusión limitada*



HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.4	10/12/2014		

PROCEDIMIENTO DELSERVICIO REVOCACIÓN CERTIFICADOS ADMINISTRACIONES PUBLICAS (A.P.)

Confirmamos con el usuario que el certificado es de Administraciones Públicas. En el caso de que no lo sea se le indica que este es un servicio para la revocación de estos certificados.

Este servicio se prestará durante las 24 horas los 365 días del año.

Verificamos que el usuario que realiza la llamada es el firmante del certificado que se va a revocar, para lo que solicitamos primer apellido y NIF. En el caso de que la persona que llama no sea el firmante del certificado le indicamos que no es posible realizar la revocación vía telefónica, teniendo que ponerse en contacto con nosotros personalmente el firmante.

Consultamos en nuestro formulario de base de datos de la FNMT si el certificado está activo para realizar su revocación. Si el certificado no estuviera activo no sería posible realizarla.

Una vez verificado, se procede a realizar la acreditación de la identidad del usuario:

- La acreditación de la identidad se realiza preguntando por el código de solicitud del certificado el cual figura en el contrato que firmó al solicitar el mismo.

Comprobamos la información a través de nuestra BBDD y desde el aplicativo de revocación.

Si el usuario contesta correctamente, se procede a la revocación del certificado.

En caso de que no acredite correctamente su identidad, se le indica que no es posible realizar la revocación telefónica y se le deriva a una oficina de registro de su Administración para que realice allí la revocación.

Si el usuario tiene establecida una dirección de correo electrónico, automáticamente se le envía un mail confirmándole la revocación de su certificado. Si la cuenta de correo es diferente a la que consta en la BBDD, el usuario nos puede proporcionar una nueva para que se le remita a ésta, la confirmación de la misma.

Al mismo tiempo existe la posibilidad, únicamente si el usuario lo solicita, de enviarle el contrato de revocación por correo ordinario a la dirección postal que indique en la llamada.

Una vez realizada la revocación se procede a imprimir y guardar el contrato, para enviarlo a la FNMT, El Centro de Revocaciones Telefónicas semestralmente enviará todos los archivos de los contratos de revocaciones impresos a lo largo del periodo.

El Centro de Revocaciones Telefónicas registrarás todas llamadas atendidas a través de la línea 902 200 616 o una nueva que se designe al respecto. Los datos registrados serán los siguientes:

Fecha, Hora Inicio y Hora Final de llamada

Teléfono (desde el que llama)

Tipo de llamada

Revocación.

Solicitud de Información sobre Revocaciones.

Solicitud de Información técnica o FNMT- SAU.

Incidencias y Reclamaciones

Erróneas (No relacionado con FNMT)

Solo en el caso de que se gestione una revocación (Tipo de Llamada = 1. Revocación) se registrarás los siguientes datos:

Nombre y Apellidos del usuario

DNI

Solicita envío de contrato

Dirección Postal de envío

Semestralmente se realizará el envío de un fichero en el que consten los datos registrados de las llamadas atendidas.

El Centro de Revocaciones Telefónicas semestralmente enviará todos los archivos de las grabaciones realizadas a lo largo del periodo.

En el nombre del archivos de grabaciones debe de quedar constancia al menos la fecha y hora de llamada para su posible posterior localización.

Nivel del Servicio, horarios e idioma

Concepto	SERVICIO DE REVOCACION
Nivel de Servicio	95%
Horario	24 horas 365 días al año
Idiomas	Lenguas oficiales del Estado