



Real Casa de la Moneda
Fábrica Nacional
de Moneda y Timbre

DIRECCIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN
DEPARTAMENTO CERES

**SERVICIO DE REVOCACIÓN CERTIFICADO DE
PERSONA FÍSICA**

	NOMBRE	FECHA
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

HISTÓRICO DEL DOCUMENTO			
Versión	<i>Fecha</i>	Descripción	Autor
1.0	11/03/2014	Versión	
1.1	24/02 2015	No se solicita número de contrato, en la CA usuario no existe contrato en papel	

Referencia:

Documento clasificado como: *Difusión limitada*



Servicio de Revocación de certificados CERES

Marco legal y normativo

La FNMT-RCM dentro de las declaraciones de prácticas de certificación que tiene publicadas en su página web, describe un servicio de Revocación de certificados que se garantiza durante las 24 horas del día los 365 días del año

Antecedentes

- Este servicio se prestará a través del número de teléfono 902 200 616, estando operativo las 24 horas del día, y durante todos los días del año.
- La comunicación quedará grabada y registrada, sirviendo de soporte y garantías de la aceptación de la solicitud de revocación solicitada.
- La aplicación de revocaciones puesta a disposición del servicio es:

<https://registro.cert.fnmt.es/appRegistro/inicio.html>

Alcance del servicio

Información al usuario de grabación de la conversación y de texto de LOPD.

El usuario contacta a través de la línea de Revocaciones 902 200 616 y se reproduce un mensaje en el que se informa al usuario que por medidas de seguridad la conversación será grabada y en caso de disconformidad lo comunique inmediatamente a la operadora.

A continuación reproducirá un 2º mensaje en el que informará sobre las LOPD vigente:

“Sr./Sra ... le informamos de que los datos que nos va proporcionar formarán parte de un fichero para poder gestionar el proceso de Revocación propiedad de la RCM – FNMT, la información del citado archivo es usado para la correcta identificación de los usuarios para realizar el proceso.

Cualquier usuario registrado puede en cualquier momento ejercer el derecho a acceder, rectificar y, en su caso, cancelar sus datos de carácter personal suministrados a RCM – FNMT mediante comunicación escrita dirigida a:

Real Casa de la Moneda – Fábrica Nacional de Moneda y Timbre

Cl. Jorge Juan 106

28006 Madrid

Indicando como referencia: Tratamiento de Datos

Si no lo desea indíquesele a la persona que le atienda, por favor”

Acreditación de la identidad del solicitante

El usuario, titular del certificado, deberá acreditar su identidad. Para esto indicará el número del Documento de Identidad utilizado en el momento de la solicitud del certificado a revocar:

- Ciudadano Español: Documento Nacional de Identidad o Pasaporte
- Ciudadano miembro de la Unión Europea (UE)^{1 2}, del Espacio Económico Europeo (EEE)³ o de la Confederación Helvética⁴:
 - No residentes en España: Pasaporte o Documento de Identidad de Origen.

¹ Estados miembros: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suecia.

² Con las especialidades transitorias de Bulgaria y Rumanía. Estos países tienen un periodo transitorio para su incorporación definitiva a la UE. Todo ciudadano de estos países que solicite un certificado electrónico durante este periodo, podrá aportar para su identificación, si lo tuvieran, el Número de Identificación de Extranjeros (NIE).

³ Estados miembros: Además de los pertenecientes a la UE, están Islandia, Liechtenstein y Noruega.

⁴ Suiza



- Residente permanente en España⁵: Pasaporte o Documento de Identidad de Origen⁶.
- Resto de ciudadanos no contemplados en los apartados anteriores: Tarjeta de Identificación de Extranjeros o Pasaporte.

Consulta de la información sobre el certificado objeto de la solicitud

El Centro de Revocaciones Telefónicas mediante el Número del Documento de Identificación correspondiente aportado por el solicitante de la revocación, accederá a la base de datos de los certificados y comprobará toda la información disponible sobre ese número de identificación.

Comprobación de la identidad del solicitante de la revocación del certificado objeto de la solicitud

1. El Centro de Revocaciones Telefónicas solicitará al solicitante:
 - ✓ Nombre
 - ✓ Apellidos
2. El Centro de Revocaciones Telefónicas comprobará que estos datos coinciden con los del titular del certificado objeto de la solicitud de revocación.
 - a. Si la comprobación es satisfactoria, se seguirá con el proceso de revocación.
 - b. Si la comprobación no es satisfactoria, se paralizará el proceso de revocación y se le sugerirá al solicitante que realice la solicitud de revocación a través de una Oficina de Registro.

Autenticación del solicitante de la revocación del certificado objeto de la solicitud

El Centro de Revocaciones Telefónicas comprobará si el solicitante de la revocación posee o no el certificado.

- a. El solicitante tiene el certificado: con el fin de confirmar, que esto es correcto, se le solicitará al solicitante la fecha y hora de caducidad.
- b. El solicitante no tiene el certificado: En este caso, la autenticación del solicitante se realizará mediante la formulación de las siguientes preguntas:
 - ✓ ¿Qué teléfono de contacto proporcionó⁷?

⁵ Residente de más de tres meses en España.

⁶ En el que se hace constar su nacionalidad.

⁷ Esta información no es obligatoria en la solicitud, por lo tanto si en la pantalla de consulta de datos no aparece este campo relleno no se formulará la pregunta.

- Nota: Si el número desde el que llama el usuario es el mismo que consta en la base de datos de los certificados, no le será solicitado y entenderemos que esta pregunta está contestada correctamente.

- ✓ ¿Qué dirección de correo electrónico proporcionó⁸?
- ✓ ¿Qué dirección postal proporcionó?

Si no ha contestado satisfactoriamente al menos a dos de las preguntas anteriormente enumeradas, se paralizará el proceso de revocación y se le sugerirá al solicitante que realice la solicitud de revocación de forma presencial a través de una Oficina de Registro, publicadas en la página web.

Revocación de los certificados

Una vez autenticado el solicitante, la FNMT – RCM procederá a emitir la solicitud de revocación para el certificado solicitado.

Si el usuario ha aportado la información relativa al campo de correo electrónico, se le enviará un correo electrónico de confirmación de la revocación del certificado. Este envío se realiza a través de la aplicación de revocaciones de forma automática.

Impresión y firma de los contratos

Realizada la solicitud, se procederá a la impresión y firma⁹ del contrato¹⁰.

Envío de una copia del contrato al solicitante

En el caso de que el usuario solicite una copia del contrato, se le pedirá una dirección de contacto para enviarle una copia del contrato de revocación.

En el caso de que no sea solicitada, las correspondientes copias serán archivadas junto a las otras copias.

Comprobación de que la revocación se ha realizado correctamente y archivo del contrato

Una vez emitida la solicitud se procederá a comprobar que ésta se ha realizado correctamente.

- a. En caso positivo: Se archivarán las copias del contrato.

⁸ Esta información no es obligatoria en la solicitud, por lo tanto si en la pantalla de consulta de datos no aparece este campo relleno no se formulará la pregunta.

⁹ Dada la no presencia del solicitante, en el apartado de “firma del solicitante”, el Registrador incorporará un sello de la FNMT – RCM (del Área de Registro).

¹⁰ Una copia será para el interesado, otra para la Oficina de Registro y una tercera para la FNMT –RCM.



- b. En caso negativo: Se abrirá una incidencia con los mecanismos estándar establecido por la FNMT – RCM, para solventar la incidencia y proceder a la revocación del certificado solicitado.

Publicación de los certificados

Una vez que la FNMT - RCM ha procedido a la revocación del Certificado, se publicará en el Directorio seguro la correspondiente Lista de Revocación indicando:

- ✓ El número de serie del certificado revocado.
- ✓ La fecha y hora en que se ha realizado la revocación.
- ✓ La causa de revocación.

Registro de llamadas.

Información registrada por el Centro de Revocaciones Telefónicas

El Centro de Revocaciones Telefónicas registrarás todas llamadas atendidas a través de la línea 902 200 616. Los datos registrados serán los siguientes:

Fecha, Hora Inicio y Hora Final de llamada

Teléfono (desde el que llama)

Tipo de llamada

1. Revocación.
2. Solicitud de Información sobre Revocaciones.
3. Solicitud de Información técnica o FNMT– SAU.
4. Incidencias y Reclamaciones
5. 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

Envío de información

Registros.

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

Grabaciones.

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.

Contratos.

El Centro de Revocaciones Telefónicas semestralmente enviará todos los archivos de los contratos de revocaciones impresos a lo largo del periodo.

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