

**Agencia de Tecnología
y Certificación Electrónica**

2010

BALANÇ D'ACTIVITATS I DESENROTLLAMENT

Index

1. AGÈNCIA DE TECNOLOGIA I CERTIFICACIÓ ELECTRÒNICA	4
1.1. NOMENAMENT DE LA GERENT	4
1.2. CANVI DE NOM DE LA ACCV	4
2. PROMOCIÓ I DIFUSIÓ DELS SERVEIS DE LA ACCV	6
2.1. PROMOCIÓ I DIFUSIÓ	6
2.1.1. CARTA DE SERVEIS DE LA ACCV	6
2.1.2. FIRES, COL•LABORACIONS I ESDEVENIMENTS	6
2.1.3. PRESENTACIONS I PONÈNCIES	6
2.1.4. PREMIS	7
2.2. FORMACIÓ	7
3. ÚS DELS CERTIFICATS DIGITALS DE LA ACCV	10
3.1. CERTIFICATS NO PERSONALS	11
3.2. CERTIFICATS D'ENTITAT	12
3.3. CERTIFICATS D'EMPLEAT PÚBLIC	12
4. SERVICIOS TELEMÁTICOS CON FIRMA ELECTRÓNICA ACCV	17
4.1. BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO	17
4.2. MUF@CE-DIRECTO	17
4.3. PRESENTACIÓ TELEMÀTICA DE L'IRPF	18
4.4. PLATAFORMA DE FACTURACIÓ ELECTRÒNICA DE GENERALITAT, GE-FACTURA	18
4.5. FULL INFORMATIU DE DADES DEL REGISTRE DE PERSONAL PER INTERNET	19
4.6. AJUDES DE LA CONSELLERIA DE CULTURA I ESPORT	19
4.7. CONSELLERIA DE JUSTÍCIA I AAPP	20
4.8. REGISTRE DE REPRESENTANTS	20
4.9. FIRMA ON-LINE PDF	21
4.10. GENERALITAT – NOTARIS DE LA COMUNITAT VALENCIANA	22
4.11. COL•LABORACIÓ AMB LA PLATAFORMA D'ADMINISTRACIÓ DE LES ENTITATS LOCALS	22
4.12. CARPETA CIUTADANA DE L'AJUNTAMENT DE REQUENA	23
5. SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO DE LA ACCV	25
5.1. ASSISTÈNCIA AL DESENROTLLAMENT D'APLICACIONS I SUPORT AL DESPLEGAMENT	25
5.2. SERVEI DE CERTIFICACIÓ DE PUBLICACIONS (FANDANGO)	25

Clasificación del documento: PUBLICICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 2 de 39

5.3.	SERVEI DE VERIFICACIÓ DE DADES, DEL MINISTERI DE POLÍTICA TERRITORIAL I ADMINISTRACIÓ PÚBLICA.....	26
5.4.	ARCA.....	26
5.5.	SERVIDOR OCSP.....	26
5.6.	FIRMA ONLINE PDF.....	27
5.7.	CUSTÒDIA.....	27
6.	MARC JURÍDIC.....	28
6.1.	POLÍTIQUES.....	28
6.2.	CONVENIS.....	28
6.3.	AUDITORIES I SEGELLS DE SEGURETAT.....	29
7.	SERVEIS TÈCNICS.....	31
7.1.	SISTEMA D'EMISSIÓ I GESTIÓ DE CERTIFICATS: DE XRAO A ARCA.....	31
7.2.	CENTRE D'ATENCIÓ A USUARIS I PRUS –CALL CENTER–.....	33
7.3.	PUNTS DE REGISTRE D'USUARI.....	34
7.4.	SISTEMES D'INFORMACIÓ DE LA ACCV.....	36
7.5.	WEB SERVICES.....	36
7.6.	SEGURETAT DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ DE LA ACCV.....	37
7.7.	WEB DE LA ACCV: WWW.ACCV.ES.....	38

1. Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica

1.1. Nomenament de la Gerent



La ACCV va començar 2010 amb un important canvi en la direcció, després del cessament, a petició pròpia, d'Ignacio Gómez-Ferrer Bonet, i el nomenament de la nova gerent, Mar Ibáñez Martí.

Mar Ibáñez, nomenada gerent de la ACCV amb la publicació del Decret 6/2010, de 7 de gener, és llicenciada en Dret per la Universitat del València i porta desenrotllant la seua labor en la ACCV des de fa més de 10 anys. Gràcies a la aqueixa labor en la ACCV i a les seues col·laboracions amb altres prestadors de serveis de Certificació i amb el Ministeri d'Administracions Públiques (ara ministeris de la Presidència i de Cohesió Territorial) en diferents desplegaments normatius i de projectes relacionats amb la firma electrònica i el certificat digital, Mar Ibáñez posseeix una alta qualificació per a l'exercici de les funcions de direcció de la ACCV..

1.2. Canvi de nom de la ACCV

En el primer trimestre de 2010, va ser aprovada i publicada en el DOCV la Llei 3/2010, de 5 de maig, del Consell, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.

Per ella es realitza la modificació del nom de l'Ens Prestador de Serveis de Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana, que passa a denominar-se Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica i es manté el logo.



D'altra banda, en relació amb la Llei 30/2007 de contractes del sector públic, atés que aquesta obliga que la condició de mitjà propi i servei tècnic de les entitats que complisquen els criteris mencionats en aqueixa llei es reconega expressament per la norma que les crea, s'ha inclòs expressament aqueixa menció per a incorporar-la a la Llei de Creació de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica. A partir d'ara, la Generalitat podrà realitzar comandes de gestió a aquesta entitat per a aconseguir els objectius que aquesta Llei està marcant, ja que els serveis que l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica presta, abonen i faciliten la interacció entre ciutadans, empreses i administracions i contribueixen positivament a l'impuls d'una Administració Electrònica en l'Administració de la Comunitat Valenciana de manera homogènia i coordinada.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 4 de 39

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica adquireix un important paper en l'àmbit de l'acreditació electrònica. La Generalitat aposta per la utilització dels certificats emesos per la seua Autoritat de Certificació i, per això, obliga que els certificats digitals emesos per aquesta siguen admesos en l'àmbit de totes les entitats subjectes a aquesta Llei: l'Administració de la Generalitat i les seues institucions, les entitats que integren l'administració local de la Comunitat Valenciana i les entitats de dret públic vinculades o que en depenen, les corporacions de dret públic representatives d'interessos econòmics i professionals de la Comunitat Valenciana, així com les societats mercantils en què hi haja participació majoritària de l'administració de la Generalitat i les fundacions del sector públic de la Generalitat.

En matèria de custòdia de documents electrònics i arxivat electrònic, i per la capacitat de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de garantir la referència temporal dels documents i expedients administratius utilitzant sistemes de firma longeva, la Llei proposa les entitats incloses en el seu àmbit que facen ús d'aquests serveis de custòdia documental i infraestructures per a l'arxivat de documents electrònics.

D'altra banda, la Llei reconeix com a vàlid el sistema d'accés que l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica proporciona al Sistema de Verificació de Dades d'Identitat i de Residència, per tal d'evitar l'aportació de fotocòpies de documentació identificativa o de residència als ciutadans que realitzen tràmits amb l'Administració de la Generalitat o les seues institucions.

Quant a les competències de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, la nova Llei li atribueix l'explotació amb criteris de rendibilitat, tant social com econòmica, dels béns incorporals de la Generalitat, respectant les limitacions contingudes en la Llei de Patrimoni de la Generalitat. A més, les competències d'aprovació dels documents de Pràctiques de Certificació i Política de Certificació, que les ostentava fins ara el director general de Modernització han passat a exercir-se directament per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica.

Finalment, la Llei donava un termini de 6 mesos perquè l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica adapte els seus Estatuts a aquesta nova realitat.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 5 de 39

2. Promoció i Difusió dels Serveis de la ACCV

2.1. Promoció i Difusió

2.1.1. Carta de Serveis de la ACCV

Des de febrer de 2010, la ACCV ha estat dedicant recursos en l'elaboració de la seua Carta de Serveis. Així, doncs, l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica es marca enguany l'objectiu de mantindre i augmentar la qualitat en els serveis prestats, assenyalant i establint uns nivells de compromís de cara als ciutadans.

Amb aquesta exigència, la ACCV vol transmetre i difondre, a tots els ells i als nostres col·laboradors, el grau de rigor i garantia amb què, dia a dia, es treballa per a donar el millor servei.

Aquesta nova Carta de Serveis es va acabar a finals del mes d'abril i el 29 de setembre quedava definitivament aprovada mitjançant una resolució de la presidenta de la ACCV, publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV). Cal ressaltar que el DOCV, gràcies als avantatges dels serveis electrònics prestats per la ACCV, s'emet únicament en format electrònic des de l'1 de gener de 2007.

2.1.2. Fires, Col·laboracions i Esdeveniments

- Setmana Informàtica 2010 (València)
- Promoció Oficina Virtual de l'Ajuntament de Requena – des del 9 fins al 13 juny (Fira del Llibre de Requena)

2.1.3. Presentacions i Ponències

- Ponència sobre l'e-Administració, 20 octubre – Congrés d'ISACA, Universitat Politècnica de València.
- Taula redona: 'Nous reptes, noves experiències', 27 octubre en VII Jornades de Firma Electrònica, organitzades per CATCert, a Barcelona.
- Obertura de la Jornada Seguretat Informàtica: un mercat creixent, de la Setmana Informàtica, organitzada pel COIICV, des del 26 fins al 30 d'abril, a València.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Versión: 1.0 Pág. 6 de 39
--	--	------------------------------

2.1.4.Premis



Amb motiu de la Setmana Informàtica, el Col·legi d'Enginyers d'Informàtica de la Comunitat Valenciana lliura, anualment, els premis Sapiens, com a reconeixement a professionals, empreses i administracions públiques que destaquen en el seu aportació de valor a la Profesió Informàtica i Societat de la Informació.

En l'edició 2010, la ACCV ha estat premiada amb el Premi Sapiens, en qualitat d'Administració Pública.

Els premis Sapiens s'atorguen per a premiar la saviesa, la intel·ligència i el coneixement d'aquelles entitats, professionals i empreses, que fan de la professió de la informàtica un element clau en l'economia i en la societat.

2.2. Formació

Cursos On-Line:

- **IVAP (Institut Valencià d'Administracions Públiques)**
 - **Firma electrònica I**
 - 1a edició: 34 alumnes
 - 2a edició: 30 alumnes
 - **Firma electrònica II:** 28 alumnes
 - **Llei 11/2007, d'accés als ciutadans als serveis públics:** 30 alumnes
 - **La LOPD en l'e-Administración:** 30 alumnes
 - **eAdministración:** 30 alumnes

- **Universitat d'Alacant**
 - **Firma electrònica I**
 - 1a edició: 25 alumnes
 - 2a edició: 25 alumnes
 - **Llei 11/2007, d'accés dels ciutadans als serveis públics**
 - 1a edició: 25 alumnes
 - 2a edició: 25 alumnes
 - 3a edició: 25 alumnes
 - **Contractació electrònica:** 25 alumnes

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Versión: 1.0 Pág. 7 de 39
--	--	------------------------------

-
- **Diputació d'Alacant**
 - **Firma electrònica I**
 - 1a edició: 25 alumnes
 - 2a edició: 25 alumnes

 - **Diputació de València**
 - **Firma electrònica I**
 - 1a edició: 30 alumnes
 - 2a edició: 30 alumnes
 - **La LOPD en l'eAdministración**
 - 1a edició: 29 alumnes
 - 2a edició: 31 alumnes

 - **Diputació de Castelló**
 - **Firma electrònica I**
 - 1a edició: 25 alumnes
 - 2a edició: 25 alumnes
 - **Llei 11/2007, d'accés dels Ciutadans als Serveis Públics:**
 - 1a edició: 25 alumnes
 - 2a edició: 25 alumnes
 - **Contractació electrònica:** 25 alumnes

Cursos presencials:

- **Assignatura a la Carta**
 - **Universitat de València:** 26 alumnes

- **Col·laboracions**
 - Jornada "la firma electrònica en l'Administració Electrònica" (Sindicatura de Comptes – València, 30 març).
 - "Introducció a l'Administració Electrònica". 3 edicions. (Fundació OVSI – Federació Valenciana de Municipis i Províncies - Alacant, Castelló i València).

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 8 de 39

-
- “Firma electrònica”. 5 edicions. (Fundació Ceinmigra – València)
 - “LAECSP”. 1 edició. (Universitat de València – València)

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 9 de 39

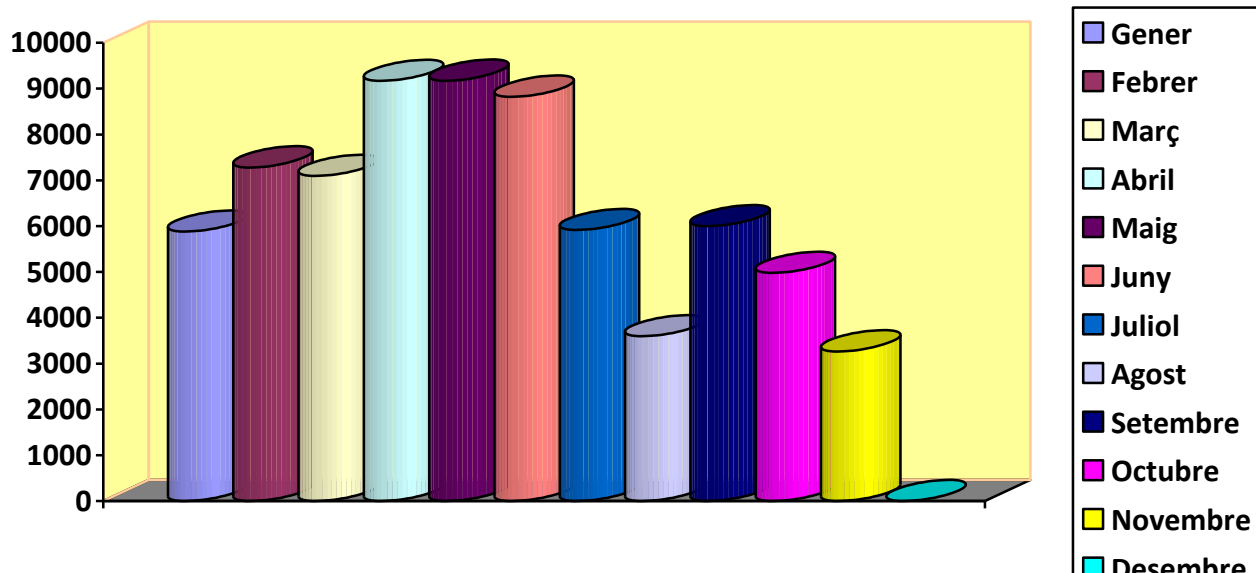
3. Ús dels certificats digitals de la ACCV

Els serveis de certificació prestada per la ACCV són els següents:

- Emissió de certificats digitals reconeguts per al ciutadà (en suport programari o dispositiu segur de creació de firma).
- Emissió de certificats digitals reconeguts d'entitat (en targeta criptogràfica).
- Emissió de certificats digitals reconeguts d'empleat públic (en targeta criptogràfica).
- Emissió de certificats digitals per a servidors web segurs (subjectes a la política de certificació per a servidors amb suport SSL).
- Emissió de certificats digitals per a firma de codi informàtic (subjectes a la política de certificació de certificats per a firma de codi).
- Serveis de validació de certificats.
- Servei de segellat de temps.
- Certificat de publicacions en web.
- Custòdia de documents.
- Emissió de certificats d'aplicació.
- Emissió de certificats per a servidors de VPN.
- Emissió de certificats digitals de controlador de domini.
- Emissió de certificats digitals d'inici de sessió.
- Emissió de certificats de seu electrònica.
- Emissió de certificats de segell d'òrgan..

Enguany, el 2010, la ACCV han emés més de 80.000 certificats digitals, tant per a ciutadans (per als quals s'emet un parell de certificats per usuari), entitats, empleats públics, servidors i firma de codi. El següent gràfic recull la distribució mensual d'aquests. On es pot apreciar com el nombre de certificats digitals, emesos per la ACCV, supera els 8.500; en mesos que coincideixen amb el període fiscal de declaració de la renda (abril-juny).

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 10 de 39



El nombre de certificats emesos el 2010 és un bon indicador del desenvolupament dels serveis d'Administració Electrònica i, per tant, és un indicador de la utilitat dels certificats emesos per la ACCV.

3.1. Certificats No Personals

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica permet realitzar la sol·licitud d'aquest tipus de certificats, a través de l'Àrea de Certificats no Personals (NPSC), accessible des de www.accv.es.

Es tracta d'una aplicació web que permet als responsables corresponents sol·licitar i gestionar, a través d'Internet i de forma segura, els certificats no personals. Aquesta aplicació es pot utilitzar amb qualsevol navegador web i per a l'autenticació hi caldrà que la persona sol·licitant s'identifique mitjançant un certificat reconegut de ciutadà o d'empleat públic.

Les xifres corresponents a l'emissió de certificats no personals en 2010 són les següents:

- 353 peticions de certificat per a Servidor SSL
- 174 peticions de certificat per a Aplicacions
- 7 peticions de certificat per a Codi
- 6 peticions de certificat per a Servidor VPN
- 228 certificats d'inici de sessió en Windows
- 46 certificats de controlador de domini

- 36 certificats de seu electrònica
- 144 certificats de segell d'òrgan

3.2. Certificats d'Entitat

Des de 2006, la ACCV presta el servei de certificació electrònica a entitats. Al llarg de 2010, el nombre total de certificats emesos va ser de 487.

3.3. Certificats d'Empleat Públic

La xifra total aconseguida, el 2010, és de 8587.

Aquest tipus de certificats, el perfil i les característiques dels quals els fan idonis per a abordar distribucions massives d'aquest tipus de documents, dona resposta a les possibilitats i requisits de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics.



Actualment, les entitats que ja disposen de certificats d'empleat públic, emesos per la nostra autoritat de certificació, són 491, i es detallen tot seguit:

- ASOCIACIÓN NAVARRA DE 'INFORMATICA MUNICIPAL, SA
- SEGURIDAD Y PROMOCIÓN INDUSTRIAL VALENCIANA, SA
- VAERSA
- INSTITUT VALENCIÀ D'HABITATGE, SA
- CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES, SA
- INSTITUT VALENCIÀ DE L'EXPORTACIÓ
- CIUTAT DE LA LUZ SAU
- CIEGSA
- AGENCIA VALENCIANA DE PRESTACIONES SOCIALES, SA
- SOCIEDAD GESTORA PARA LA IMAGEN ESTRATÉGICA Y PROMOCIONAL DE LA COMUNIDAD VALENCIANA, SAU
- AEROPUERTO DE CASTELLÓN, SL
- CENTRE DE OCIO MUNDO ILLUSIÓN, SL
- EMPRESA PUBLICA DE SERVEIS CATARROJA
- MANCOMUNITAT ESPADÁN MIJARES
- FUNDACIÓN CENTRO DE 'ESTUDIOS CIUDAD DE LA LUZ
- FUNDACIÓ OFTALMOLÓGICA DEL MEDITERRÁNEO
- FUNDACIÓN LA LUZ DE LAS IMAGENES
- FAVIDE
- FUNDACIÓN DE LA CV AGUA Y PROGRESO

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 12 de 39

- AGROALIMED
- FUNDACIÓN DE LA CV PARA LA INVESTIGACIÓN AGROALIMENTARIA
- FUNDACIÓ CV PARA LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
- EATIM JESÚS POBRE
- AJUNTAMENT D'AIGÜES
- AJUNTAMENT D'ALBATERA
- AJUNTAMENT D'ALCOCER DE PLANES
- AJUNTAMENT DE L'ALFÀS DEL PI
- AJUNTAMENT D'ALMORADÍ
- AJUNTAMENT D'ALMUDAINA
- AJUNTAMENT DE L'ALQUERIA D'ASNAR
- AJUNTAMENT D'ALTEA
- AJUNTAMENT D'ASPE
- AJUNTAMENT DE BALONES
- AJUNTAMENT DE BENIARBEIG
- AJUNTAMENT DE BENIDOLEIG
- AJUNTAMENT DE BENIDORM
- AJUNTAMENT DE BENIFATO
- AJUNTAMENT DE BENIJÓFAR
- AJUNTAMENT DE BENILLOBA
- AJUNTAMENT DE BENILLUP
- AJUNTAMENT DE BENIMARFULL
- AJUNTAMENT DE BENIMASSOT
- AJUNTAMENT DE BENISSA
- AJUNTAMENT DE BIGASTRO
- AJUNTAMENT DEL CAMPELLO
- AJUNTAMENT DE CASTELL DE CASTELLS
- AJUNTAMENT DE COCENTAINA
- AJUNTAMENT DE COX
- AJUNTAMENT DE CREVILLET
- AJUNTAMENT DE DAYA NUEVA
- AJUNTAMENT DE DAYA VIEJA
- AJUNTAMENT DE DÉNIA
- AJUNTAMENT DE DOLORES
- AJUNTAMENT D'ELX
- AJUNTAMENT DE FACHECA
- AJUNTAMENT DE GORGA
- AJUNTAMENT DE GUARDAMAR DEL SEGURA
- AJUNTAMENT DEL FONDÓ DE LES NEUS
- AJUNTAMENT D'IBI
- AJUNTAMENT DE XÀBIA
- AJUNTAMENT DE XIXONA
- AJUNTAMENT DE MONÒVER
- AJUNTAMENT DE MUTXAMEL
- AJUNTAMENT DE MURO DE ALCOY
- AJUNTAMENT DE LA NUCIA
- AJUNTAMENT DE PENÀGUILA
- AJUNTAMENT DE RAFAL
- AJUNTAMENT DE ROJALES
- AJUNTAMENT DE LA ROMANA
- AJUNTAMENT DE SALINAS
- AJUNTAMENT DE SANT JOAN D'ALACANT
- AJUNTAMENT DE SANTA POLA
- AJUNTAMENT DE SAX
- AJUNTAMENT DE SENIJA
- AJUNTAMENT DELS POBLETS
- AJUNTAMENT DE TEULADA
- AJUNTAMENT DE TIBI
- AJUNTAMENT DE LA VILA JOIOSA
- AJUNTAMENT DE VILLENA
- AJUNTAMENT DE PILAR DE LA HORADADA
- AJUNTAMENT DE SON SERVERA
- AJUNTAMENT DE BENIDORM
- AJUNTAMENT DE BURGOS
- DIPUTACIÓ PROVINCIAL DE CASTELLÓ
- ENTITAT LOCAL MENOR DEL BALLESTAR
- MANCOMUNIDAD INTERMUNICIPAL ALTO PALANCIA
- AJUNTAMENT D'AÍN
- AJUNTAMENT DE L'ALCORA
- AJUNTAMENT ALCUDIA DE VEO
- AJUNTAMENT D'ALMASSORA
- AJUNTAMENT D'ALTURA
- AJUNTAMENT D'ARAÑUEL
- AJUNTAMENT D'ARGELITA
- AJUNTAMENT D'AYÓDAR
- AJUNTAMENT D'AZUÉBAR
- AJUNTAMENT DE BARRACAS
- AJUNTAMENT DE BETXÍ
- AJUNTAMENT DE BEJÍS
- AJUNTAMENT DE BENAFIGOS
- AJUNTAMENT DE BENICARLÓ
- AJUNTAMENT DE BENICÀSSIM
- AJUNTAMENT DE BENLLOCH
- AJUNTAMENT DE BORRIANA

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 13 de 39

- AJUNTAMENT DE CASTELLÓ
- AJUNTAMENT DE CAUDIEL
- AJUNTAMENT DE CINCTORRES
- AJUNTAMENT DE CIRAT
- AJUNTAMENT DE CORTES DE ARENOSO
- AJUNTAMENT DE LES COVES DE VINROMÀ
- AJUNTAMENT DE XERT
- AJUNTAMENT DE XILXES
- AJUNTAMENT DE XODOS
- AJUNTAMENT D'ESLIDA
- AJUNTAMENT D'ESPADILLA
- AJUNTAMENT DE FANZARA
- AJUNTAMENT DE FIGUEROLES
- AJUNTAMENT DEL FORCALL
- AJUNTAMENT DE GAIBIEL
- AJUNTAMENT DE GÁTOVA
- AJUNTAMENT DE LA LLOSA
- AJUNTAMENT DE LA MATA
- AJUNTAMENT DE MATET
- AJUNTAMENT DE MONTÁN
- AJUNTAMENT DE NULES
- AJUNTAMENT D'ORPESA DEL MAR
- AJUNTAMENT DE PENÍSCOLA
- AJUNTAMENT DE LA POBLA DE BENIFASSÀ
- AJUNTAMENT DE LA POBLA TORNESA
- AJUNTAMENT DE ROSSELL
- AJUNTAMENT DE SACAÑET
- AJUNTAMENT DE SAN RAFAEL DEL RÍO
- AJUNTAMENT DE SIERRA ENGARCERÁN
- AJUNTAMENT DE SONEJA
- AJUNTAMENT DE SOT DE FERRER
- AJUNTAMENT DE SUERA
- AJUNTAMENT DE TALES
- AJUNTAMENT DE TODOLELLA
- AJUNTAMENT DE TOGA
- AJUNTAMENT DE TORÁS
- AJUNTAMENT DEL TORO
- AJUNTAMENT DE TORRALBA DEL PINAR
- AJUNTAMENT DE TORREBLANCA
- AJUNTAMENT DE TORRECHIVA
- AJUNTAMENT DE LA TORRE D'EN BESORA
- AJUNTAMENT DE TORRE D'EN DOMÉNEC
- AJUNTAMENT DE LES USERES
- AJUNTAMENT DE VALLAT
- AJUNTAMENT DE VALL D'ALBA
- AJUNTAMENT DE LA VALL D'UIXÓ
- AJUNTAMENT DE VILAFAMÉS
- AJUNTAMENT DE VILLAHERMOSA DEL RÍO
- AJUNTAMENT DE VILAR DE CANES
- AJUNTAMENT DE VILA-REAL
- AJUNTAMENT DE VINARÒS
- AJUNTAMENT DE VIVER
- AJUNTAMENT ALQUERÍAS DEL NIÑO PERDIDO
- AJUNTAMENT DE SANT JOAN DE MORÓ
- DIPUTACIÓN DE LEÓN
- AYUNTAMIENTO D'ARANJUEZ
- AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA
- DIPUTACIÓ PROVINCIAL DE VALÈNCIA
- MANCOMUNITAT ALBALAT - POLINYÀ
- MANCOMUNITAT INTERMUNICIPAL DE L'HORTA SUD
- MANCOMUNITAT CAMP DEL TÚRIA
- MANCOMUNITAT L'HORTA NORD
- MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS DE LA SAFOR
- MANCOMUNITAT BARRI DEL CRISTO - ALDAIA - QUART DE POBLET
- MANCOMUNITAT INTERMUNICIPAL D'ALCÀNTERA DE XUQUER-CÀRCER-COTES I SELLENT
- MANCOMUNIDAD ALTO TURIA
- MANCOMUNIDAD HOYA DE BUÑOL-CHIVA
- AJUNTAMENT DE BENICULL DE XÚQUER
- MANCOMUNITAT DE MUNICIPIS DE LA VALL D'ALBAIDA
- MANCOMUNITAT DE LA RIBERA BAIXA
- MANCOMUNITAT COSTERA-RANES
- MANCOMUNITAT LA COSTANERA-CANAL
- AJUNTAMENT DEL MARENY DE BARRAQUETES
- AJUNTAMENT DEL PERELLÓ
- MANCOMUNIDAD DE LA SERRANÍA
- AJUNTAMENT DE LA BARRACA D'AIGÜES VIVES
- MANCOMUNITAT DE LA VALLDIGNA
- AJUNTAMENT D'ADOR
- AJUNTAMENT D'ATZENETA D'ALBAIDA
- AJUNTAMENT D'AGULLENT
- AJUNTAMENT D'ALAUQUÀS
- AJUNTAMENT D'ALBAIDA

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 14 de 39

- AJUNTAMENT D'ALBAL
- AJUNTAMENT D'ALBALAT DE LA RIBERA
- AJUNTAMENT D'ALBALAT DELS SORELLS
- AJUNTAMENT D'ALBALAT DELS TARONGERS
- AJUNTAMENT D'ALBERIC
- AJUNTAMENT D'ALBORACHE
- AJUNTAMENT D'ALBORAYA
- AJUNTAMENT D'ALBUIXECH
- AJUNTAMENT D'ALCÀSSER
- AJUNTAMENT D'ALCÀNTERA DE XÚQUER
- AJUNTAMENT D'ALZIRA
- AJUNTAMENT D'ALCUBLAS
- AJUNTAMENT DE L'ALCÚDIA
- AJUNTAMENT DE L'ALCÚDIA DE CRESPINS
- AJUNTAMENT D'ALDAIA
- AJUNTAMENT D'ALFAFAR
- AJUNTAMENT D'ALFAUIR
- AJUNTAMENT D'ALFARA DE LA BARONIA
- AJUNTAMENT D'ALFARA D'ALGIMIA
- AJUNTAMENT D'ALFARA DEL PATRIARCA
- AJUNTAMENT D'ALFARP
- AJUNTAMENT D'ALGAR DE PALANCIA
- AJUNTAMENT D'ALGEMESÍ
- AJUNTAMENT D'ALGIMIA D'ALFARA
- AJUNTAMENT D'ALGINET
- AJUNTAMENT D'ALMISERÀ
- AJUNTAMENT D'ALMOINES
- AJUNTAMENT D'ALMUSSAFES
- AJUNTAMENT D'ALPUENTE
- AJUNTAMENT D'ANDILLA
- AJUNTAMENT D'ANNA
- AJUNTAMENT D'ANTELLA
- AJUNTAMENT D'ARAS DE LOS OLMOS
- AJUNTAMENT D'AIELO DE RUGAT
- AJUNTAMENT D'AYORA
- AJUNTAMENT DE BARXETA
- AJUNTAMENT DE BÈLGIDA
- AJUNTAMENT DE BELLREGUARD
- AJUNTAMENT DE BELLÚS
- AJUNTAMENT DE BENAGÉBER
- AJUNTAMENT DE BENAUTES
- AJUNTAMENT DE BENEIXIDA
- AJUNTAMENT DE BENETÚSSER
- AJUNTAMENT DE BENIARJÓ
- AJUNTAMENT DE BENIATJAR
- AJUNTAMENT DE BENICOLET
- AJUNTAMENT DE BENIFAIRO DE LES VALLS
- AJUNTAMENT DE BENIFAIRO DE LA VALLDIGNA
- AJUNTAMENT DE BENIFAIÓ
- AJUNTAMENT DE BENIFLÀ
- AJUNTAMENT DE BENIGÁNIM
- AJUNTAMENT DE BENIMODO
- AJUNTAMENT DE BENIMUSLEM
- AJUNTAMENT DE BENIPARRELL
- AJUNTAMENT DE BENIRREDRÀ
- AJUNTAMENT DE BENISANÓ
- AJUNTAMENT DE BENISSODA
- AJUNTAMENT DE BÉTERA
- AJUNTAMENT DE BICORP
- AJUNTAMENT DE BOCAIRENT
- AJUNTAMENT DE BOLBAITE
- AJUNTAMENT DE BONREPÒS I MIRAMBELL
- AJUNTAMENT DE BUFALÍ
- AJUNTAMENT DE BUGARRA
- AJUNTAMENT DE BUÑOL
- AJUNTAMENT DE BURJASSOT
- AJUNTAMENT DE CALLES
- AJUNTAMENT DE CAMPORROBLES
- AJUNTAMENT DE CANALS
- AJUNTAMENT DE CANET D'EN BERENGUER
- AJUNTAMENT DE CARCAIXENT
- AJUNTAMENT DE CÀRCER
- AJUNTAMENT DE CARLET
- AJUNTAMENT DE CARRÍCOLA
- AJUNTAMENT DE CASAS ALTAS
- AJUNTAMENT DE CASAS BAJAS
- AJUNTAMENT DE CASINOS
- AJUNTAMENT DE CASTELLÓ DE RUGAT
- AJUNTAMENT DE CASTELLONET DE LA CONQUESTA
- AJUNTAMENT DE CASTIELFABIB
- AJUNTAMENT DE CATADAU
- AJUNTAMENT DE CATARROJA
- AJUNTAMENT DE CERDÀ
- AJUNTAMENT DE COFRENTES

- AJUNTAMENT DE CORBERA
- AJUNTAMENT DE CORTES DE PALLÁS
- AJUNTAMENT DE COTES
- AJUNTAMENT DE QUART DE LES VALLS
- AJUNTAMENT DE QUART DE POBLET
- AJUNTAMENT DE QUATRETONDA
- AJUNTAMENT DE CULLERA
- AJUNTAMENT DE CHELVA
- AJUNTAMENT DE CHELLA
- AJUNTAMENT DE CHERA
- AJUNTAMENT DE CHESTE
- AJUNTAMENT DE XIRIVELLA
- AJUNTAMENT DE CHIVA
- AJUNTAMENT DE CHULLILLA
- AJUNTAMENT DE DAIMÚS
- AJUNTAMENT DE DOMEÑO
- AJUNTAMENT DE DOS AGUAS
- AJUNTAMENT DE L'ELIANA
- AJUNTAMENT D'EMPERADOR
- AJUNTAMENT D'ENGUERA
- AJUNTAMENT DE L'ÈNOVA
- AJUNTAMENT D'ESTUBENY
- AJUNTAMENT DE FAURA
- AJUNTAMENT DE FAVARA
- AJUNTAMENT DE FONTANARS DELS ALFORINS
- AJUNTAMENT DE FORTALENY
- AJUNTAMENT DE FOIOS
- AJUNTAMENT DE LA FONT DE LA FIGUERA
- AJUNTAMENT DE FUENTERROBLES
- AJUNTAMENT DE GAVARDA
- AJUNTAMENT DE GANDIA
- AJUNTAMENT DE GENOVÉS
- AJUNTAMENT DE GESTALGAR
- AJUNTAMENT DE GILET
- AJUNTAMENT DE GODELLA
- AJUNTAMENT DE GODELLETA
- AJUNTAMENT DE LA GRANJA DE LA COSTERA
- AJUNTAMENT DE GUADASEQUIES
- AJUNTAMENT DE GUADASSUAR
- AJUNTAMENT DE GUARDAMAR DE LA SAFOR
- AJUNTAMENT D'HIGUERUELAS
- AJUNTAMENT DE JALANCE
- AJUNTAMENT DE XERACO
- AJUNTAMENT DE JARAFUEL
- AJUNTAMENT DE XÀTIVA
- AJUNTAMENT DE XERESA
- AJUNTAMENT DE LORIGUILLA
- AJUNTAMENT DE LOSA DEL OBISPO
- AJUNTAMENT DE LLUTXENT
- AJUNTAMENT DE LLOCNOU D'EN FENOLLET
- AJUNTAMENT DE LLOCNOU DE LA CORONA
- AJUNTAMENT DE LLOCNOU DE SANT JERONI
- AJUNTAMENT DE LLANERA DE RANES
- AJUNTAMENT DE LLAURÍ
- AJUNTAMENT DE LLOMBAI
- AJUNTAMENT DE LA LLOSA DE RANES
- AJUNTAMENT DE MANISES
- AJUNTAMENT DE MANUEL
- AJUNTAMENT DE MARINES
- AJUNTAMENT DE MASSALAVÉS
- AJUNTAMENT DE MASSALFASSAR
- AJUNTAMENT DE MASSAMAGRELL
- AJUNTAMENT DE MASSANASSA
- AJUNTAMENT DE MELIANA
- AJUNTAMENT DE MILLARES
- AJUNTAMENT DE MIRAMAR
- AJUNTAMENT DE MISLATA
- AJUNTAMENT DE MOIXENT
- AJUNTAMENT DE MONCADA
- AJUNTAMENT D'HIGUERUELAS
- AJUNTAMENT DE MONTERRAT
- AJUNTAMENT DE MONTAVERNER
- AJUNTAMENT DE MONTESA
- AJUNTAMENT DE MONTITXELVO
- AJUNTAMENT DE MONTROY
- AJUNTAMENT DE MUSEROS
- AJUNTAMENT DE NÀQUERA
- AJUNTAMENT DE NAVARRÉS
- AJUNTAMENT DE NOVETLÈ
- AJUNTAMENT D'OLIVA
- AJUNTAMENT D'OLOCAU
- AJUNTAMENT DE L'OLLERIA

4. Servicios Telemáticos con Firma Electrónica ACCV

4.1. Boletín Oficial del Estado

En el marc de les mesures encaminades a millorar i modernitzar l'Administració i, atenent el que estableix la Llei 11/2007, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics, al començament de març de 2010, l'Agència Espanyola Boletín Oficial del Estado (AEBOE) va introduir algunes novetats en la tramitació de la publicació d'anuncis, encaminades a facilitar el pagament de la taxa als anunciant.

Així, s'incorpora a la tramitació de publicació d'un anunci el certificat electrònic reconegut, d'acord amb el que estableix la Llei de Firma Electrònica 59/2003. Aquest requisit no cal, però l'interessat que dispose de certificat electrònic podrà realitzar tots els tràmits amb major agilitat i, en conseqüència, aconseguirà una reducció en els terminis de publicació.



Els certificats digitals emesos per la ACCV, tant els de ciutadà (persona física), com els d'entitat (persona jurídica) i els d'empleat públic, són vàlids per a la realització d'aquest tràmit..

4.2. Muf@ce-Directo

MUF@CE-DIRECTO és l'Oficina Virtual de MUFACE (Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado) i posa a disposició dels seus mutualistes la possibilitat de realitzar diferents tràmits administratius a través d'Internet i sense haver de desplaçar-se a les seues dependències. Per a això, cal disposar d'un certificat digital emés per una de les autoritats de certificació reconeguda per l'entitat, entre elles l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica.



Alguns dels tràmits accessibles, des de MUF@CE-DIRECTO, són la consulta de dades i estat de prestacions tramitades, la modificació de les dades de contacte, la realització de baixes de beneficiaris, el canvi d'entitat sanitària o la sol·licitud de documents com a talonaris de receptes, parts de baixa i maternitat, targeta d'afiliació i certificats.

A més, tots els mutualistes podran accedir amb les adequades mesures de seguretat a la seua història de salut de forma lliure, i en qualsevol moment, a través d'Internet. D'acord amb el que estableix la Llei 16/2003, de Cohesió i Qualitat del Sistema Nacional de Salut, es crea el fitxer de dades de caràcter personal/història de salut digital. El dret de rectificació, cancel·lació i oposició es podrà exercir pels mutualistes, d'acord amb el que preveu la legislació vigent.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 17 de 39

4.3. Presentació Telemàtica de l'IRPF

Els certificats digitals, emesos per la ACCV, estan reconeguts per l'Agència Estatal d'Administració Tributària (AEAT) des de gener de 2004, després de verificar per part de la Direcció General de l'Agència Tributària que compleixen les condicions previstes en l'Orde del Ministeri d'Hisenda, de 12 de maig de 2003, en què s'estableixen les normes específiques sobre l'ús de la firma electrònica en les relacions tributàries per mitjans electrònics, informàtics i telemàtics amb l'Agència Tributària, així com les especificacions tècniques.



Los Els certificats digitals de la ACCV, tant els de ciutadà o persona física, com els d'entitat o persona jurídica i els d'empleat públic, són vàlids per a dur a terme tots els procediments disponibles en l'Oficina Virtual de l'Agència Tributària. Alguns exemples són la presentació de declaracions, el pagament d'impostos, la consulta de deutes pendents, l'obtenció de certificats tributaris, la recepció de notificacions per via telemàtica, la participació en subhastes i la petició d'ajornaments de pagament, entre altres.

L'Agència Estatal d'Administració Tributària ha fet públics, recentment, les dades d'utilització de certificats digitals per a la presentació del IRPF en la campanya tancada l'1 de juliol de 2010.

A partir de les dades publicades per l'Agència Estatal d'Administració Tributària, s'observa que l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica (ACCV), responsable dels certificats expedits per les CAs denominades CAGVA, ACCV-CA1 i ACCV-CA2, suma un total de 21.878 tramitacions i la situa com uns dels Prestadors de Serveis de Certificació més destacable.

L'ús dels certificats de la ACCV, per a la presentació del IRPF, ha experimentat un creixement del 42% respecte a l'any 2009, que palesa l'etapa d'expansió en què es troba l'ús dels certificats digitals i els serveis de certificació. De fet, es tracta d'un creixement interanual de més del doble de l'experimentat el 2009 respecte al 2008, que va ser del 22%.

4.4. Plataforma de Facturació Electrònica de Generalitat, Ge-Factura

La Generalitat, a través de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, ha liderat el Projecte ge-factura.

Ge-factura consisteix en la posada en marxa d'una Plataforma de Facturació Electrònica, perquè els proveïdors de la Generalitat puguin remetre les seues factures electròniques, d'acord amb una sèrie de condicions tècniques i normatives. Atés que es va a permetre l'ús d'aquesta plataforma per altres

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Versión: 1.0 Pág. 18 de 39
--	--	-------------------------------

administracions públiques de la Comunitat Valenciana, els proveïdors, donats d'alta en aquesta, podran facturar qualsevol de les que es troben adherides.

L'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica juga un paper clau perquè aquest projecte siga ja una realitat, ja que la incorporació imprescindible dels nostres serveis de certificació electrònica proporciona les garanties jurídiques i de seguretat necessàries a la solució global. Ge-Factura fa ús dels serveis de segellat de temps i incorpora el segell d'òrgan, emés per a aquesta aplicació per la ACCV, per a signar i l'operativa, mitjançant Certificat Personal o d'Empleat Públic.

4.5. Full Informatiu de Dades del Registre de Personal per Internet

Al febrer es va posar en funcionament, a través de la zona personalitzada del portal del Funcionari, el full informatiu de dades del Registre de Personal per Internet del personal al servei de l'Administració de la Generalitat.

Tot el personal –que presta actualment o ha prestat serveis en l'Administració del Consell, organismes autònoms o entitats de dret públic, gestionat per la Direcció General d'Administració Autònoma– podrà sol·licitar el full informatiu de dades del Registre de Personal per Internet, el qual s'haurà d'identificar mitjançant un certificat digital d'empleat públic o de ciutadà, emés per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica.

La consulta electrònica, en aquesta primera etapa transitòria d'implantació, té caràcter merament informatiu i no implica l'exercici de cap potestat administrativa, ni jurídicament té el valor d'un certificat, ni constitueix un procediment administratiu.

La posada en funcionament d'aquesta nova aplicació contribuirà a agilitar els tràmits administratius de manteniment dels expedients personals, a millorar els procediments de provisió de llocs de treball i, en general, anirà en favor de l'interés de totes les empleades i empleats públics de l'Administració de la Generalitat.

4.6. Ajudes de la Conselleria de Cultura i Esport

El 12 de juliol es va publicar, en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, la convocatòria de distintes ajudes que concedeix la Conselleria de Cultura i Esport i, entre altres, les ajudes a la producció editorial en valencià o les ajudes per a la millora d'instal·lacions d'arxius municipals de la Comunitat Valenciana.

Açò va permetre realitzar la presentació i registre d'aquestes ajudes per mitjans electrònics i sol·licitar que les comunicacions i notificacions es practiquen per la dita via. La tramitació telemàtica de les sol·licituds era accessible des del Portal de la Generalitat, www.accv.es, Administració OnLine.

Per a fer la tramitació per via telemàtica calia un certificat reconegut, emés per la ACCV, bé d'entitat si el sol·licitant era una empresa, o de ciutadà si es tractava d'una persona física. A més, els documents

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 19 de 39

a aportar havien d'incorporar la firma electrònica de la persona sol·licitant. Per a això, la ACCV té a disposició del públic l'aplicació Firma OnLine PDF.

4.7. Conselleria de Justícia i AAPP

En el procés anterior, el rebut de nòmina mensual de cada empleat/ada, adscrit a la conselleria, es notifica al seu destinatari en format paper per part de la sotssecretaria. Així mateix, aquest document, estava disponible en format pdf en la Zona Personalitzada del Portal del Funcionari de la Generalitat, i es podrà descarregar directament, mitjançant la utilització d'un certificat digital emés per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica (ACCV).

Després d'emetre un certificat digital a cada un dels empleats adscrits a aquesta Conselleria (llevat del personal pertanyent a l'Administració de Justícia) i per tal d'optimitzar els recursos disponibles i racionalitzar d'aquesta manera el procediment de comunicació del rebut de la nòmina, des del mes de juliol, els rebuts van quedar únicament disponibles en el Portal del Funcionari de la Generalitat, a través de <http://pf.gva.es>, zona personalitzada.

4.8. Registre de Representants

La incorporació de les noves tecnologies, en l'àmbit de l'administració de la Generalitat, s'ha fet realitat en els últims anys, en què ha avançat i s'ha convertit en una administració moderna, eficaç i en l'avantguarda de la societat de la informació i del coneixement.

Reflex d'això, ha estat l'aprovació de diferents normes que pretenen desenrotllar l'Administració Electrònica d'una forma eficient transparent per al ciutadà i les empreses de la nostra Comunitat i fomentar la utilització dels mitjans electrònics, tant entre els gestors com entre els ciutadans: Llei 3/201, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana o Decret 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pels quals s'estableixen mesures de simplificació i de reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'administració de la Generalitat i el seu sector públic, orientat a la millora de l'eficiència del procediment administratiu i la reducció de càrregues administratives que s'imposen als ciutadans en les seues relacions amb l'Administració.

Precisament, en aquest últim Decret, s'atorga a l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica la competència funcional del Registre de Representants de la Generalitat. L'esmentat Registre de Representants es crea perquè siga possible la representació de persones físiques i jurídiques en els procediments administratius de caràcter electrònic.

La representació o delegació, per a la realització de tràmits administratius de forma electrònica, no pot limitar-se a una mera translació de la forma de funcionar en presencial, sinó que s'han d'aprofitar les possibilitats que ofereixen les tecnologies de la informació en el seu desplegament actual, i respectar la normativa existent en la matèria, per a establir un procediment que resulte eficient i transparent, tant per al ciutadà o empresa com per a l'Administració.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 20 de 39

Així, basant-se en els certificats digitals reconeguts, emesos per prestadors de serveis de certificació, poden realitzar la inscripció electrònicament en el Registre de Representants els representats, persones físiques o jurídiques, que compten amb un certificat digital de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, o d'altres prestadors de serveis de certificació, els certificats dels quals poden ser validats per l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica de forma lliure i gratuïta.

També es poden inscriure, al Registre de Representants, aquells ciutadans persones físiques de forma presencial, i identificar-se amb el seu DNI, NIE en vigor, o qualsevol altre document admés en Dret.

Igualment, es contemplen mecanismes de revocació de les inscripcions de la representació en el Registre, a instància del representat o persona autoritzada per aquest, o del representant.

Aquest model pretén ser un servei absolutament garantista, amb els requisits exigits per la normativa bàsica de procediment administratiu, alhora que reporta utilitats addicionals. En particular, l'existència d'aquest Registre permet als òrgans de l'Administració Pública que els procediments de l'Administració Electrònica –que s'estan posant en marxa– poden ser tramitats per terceres persones en nom d'altres. S'aconsegueix així facilitar als ciutadans i empreses l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions, sense minva de la possibilitat de ser representat per via electrònica, de la mateixa manera que pot ser representat per un tercer en procediments tradicionals en paper.

4.9. Firma On-Line PDF

La ACCV va alliberar l'aplicació Firma OnLine PDF a primeries d'enguany, el 2010. Es tracta d'una aplicació, íntegrament desenrotllada per la ACCV, i que permet la firma electrònica i el segellat de temps de documents PDF.

Amb aquesta aplicació se simplifica el procediment per a generar documents, firmats electrònicament en el format PDF. A més, aquesta aplicació integra el segellat de temps en els documents PDF firmats. El segell de temps del document electrònic permet garantir l'existència del document en un moment determinat.



L'ús de Firma OnLine PDF és gratuït, multiplataforma (accessible des dels principals sistemes operatius, com Windows, Linux i MacOS) i multinavegador (funciona a través de qualsevol navegador web, com per exemple Internet Explorer o Mozilla Firefox).

Així, la Firma OnLine PDF es converteix en una aplicació pionera pel seu funcionament online i és molt útil com a eina complementària per a multitud d'aplicacions i tràmits telemàtics, que necessiten de documents PDF firmats electrònicament i amb segell de temps. Per la

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 21 de 39

seua flexibilitat i senzillesa és aplicable a tots els àmbits i pot ser utilitzada per tots els usuaris de serveis de certificació electrònica: els ciutadans, les empreses i les administracions públiques.

Des de la ACCV, es considera molt positiu el llançament de l'aplicació perquè dona una resposta senzilla, i de lliure accés, a la creixent necessitat d'utilitzar la firma electrònica en documentació sorgida amb l'entrada en vigor de la Llei d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics i del Pla d'Innovació i Modernització de l'Administració Pública Valenciana, Governança 2013.

4.10. Generalitat – Notaris de la Comunitat Valenciana

La Generalitat i el Col·legi Notarial de València col·laboren per a aconseguir la reducció de tràmits administratius, col·laboració que proporciona un considerable estalvi en temps i diners als ciutadans, ja que a aquests se'ls eximeix d'aportar determinats documents notariais, fins ara requerits, en operar amb l'administració autonòmica. Serà la mateixa Administració en qüestió la que es posarà en contacte perquè la notaria corresponent li faça arribar la documentació necessària, sempre amb consentiment de la persona interessat.

Utilitzant els serveis de certificació electrònica, l'Administració també realitzarà una gestió més eficaç dels recursos públics i guanyarà en proximitat, agilitat i flexibilitat, amb què s'acabarà amb la finestreta única i "el torne vosté demà".

Amb la firma del Conveni entre la ACCV i el Col·legi de Notaris, i afectarà les 381 notaries de la Comunitat Valenciana, es garanteix les comunicacions i transmissió de dades segures entre ambdues administracions, alhora que garanteix l'autenticació dels documents transmesos.

Així mateix, el funcionari de la Generalitat, que realitze aquest tràmit a sol·licitud d'un ciutadà o una empresa, estarà degudament acreditat per a garantir, en tot moment, els drets dels ciutadans establits en la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal.

Com a exemples concrets dels avantatges, que suposarà aquesta col·laboració, podem assenyalar els següents: d'una banda, documents relatius a les últimes voluntats o l'absència de les mateixes (abintestat), l'arxiu de protocols, les no-matriculacions de finques i d'altra banda, la validació de poders.

4.11. Col·laboració amb la Plataforma d'Administració de les Entitats Locals

La col·laboració amb la Plataforma d'Administració de les Entitats Locals s'articula en els eixos següents:

- 1r. Suport al desenrotllament i integració de l'ús de certificats en la Plataforma.
- 2n. Provisió de llibreries criptogràfiques.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 22 de 39

3r. Interlocució entre els participants en el projecte i el Ministeri de la Presidència, per a l'ús i adaptació de @firma i del client de @firma.

4t. Servei de certificat de publicacions -Fandango- en el perfil del contractant de la Comunitat Valenciana.

5é. Instal·lació de Port@firmas de test.

6é. Distribució de certificats de la seu electrònica i de segell d'òrgan.

Aquestes línies de col·laboració es basen en l'ús de certificats digitals d'Empleat Públic, que la ACCV està distribuint entre les diferents administracions participants en el projecte. En el cas de la província de València, s'està duent a terme una distribució de certificats més intensos gràcies a la col·laboració de la Diputació de València..

4.12. Carpeta Ciutadana de l'Ajuntament de Requena

Des del 13 de maig, l'Ajuntament de Requena ofereix en la seu web, www.requena.es, la possibilitat d'accedir a una Oficina Virtual en què els ciutadans tenen a la seua disposició un ventall de tràmits administratius, a què poden accedir disposant d'un certificat digital. El catàleg de serveis, format actualment per un total de 26 tramitacions online i 7 gestions sobre les quals s'ofereix informació, s'anirà ampliant successivament.

L'objectiu de l'Oficina Virtual de l'Ajuntament de Requena és facilitar la relació del ciutadà amb l'Administració Local, i evitar desplaçaments innecessaris per a la realització de diferents gestions municipals, entre les quals s'inclouen, per exemple, l'expedició de volants d'empadronament, la sol·licitud d'exempcions o bonificacions en les taxes municipals, la petició d'una llicència d'obra menor o la domiciliació bancària de rebuts.

La posada en funcionament d'aquests serveis telemàtics és resultat de l'aplicació d'un Pla de Modernització Intermunicipal, liderat per l'Ajuntament de Requena, en què participen també les localitats d'Alcublas, Godella, Siete Aguas i Bonrepòs i Mirambell. L'objectiu d'aquest Pla és dotar els ajuntaments participants de les eines necessàries per a la implantació de sistemes de gestió i tramitació documental a través d'Internet, mitjançant l'ús de la firma digital.

Aquest Pla té un import global de 418.000 euros, dels quals 284.000 han estat finançats pel Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç a través del Pla Avança. En el cas concret de l'Ajuntament de Requena, la quantitat total invertida és de més de 180.000 euros, dels quals 123.000 procedeixen de la subvenció rebuda, mentre que els 57.000 restants provenen de fons municipals.

La implantació de l'Oficina Virtual de l'Ajuntament de Requena és possible gràcies a la col·laboració amb la Diputació de València, la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques de la Generalitat Valenciana i l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica (ACCV), ja que l'entorn virtual de la eina

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Versión: 1.0 Pág. 23 de 39
--	--	-------------------------------

ha estat desenrotllat per la institució provincial, s'allotja en els seus servidors i s'utilitzen els certificats digitals emesos per la ACCV.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 24 de 39

5. Servicios de Valor Añadido de la ACCV

5.1. Assistència al Desenrotllament d'Aplicacions i Suport al Desplegament

La ACCV s'ha convertit en el referent tècnic en el desenrotllament i integració d'aplicacions que utilitzen els certificats digitals i la firma electrònica. El suport que es proporciona a les AAPP i les empreses ha crescut enguany, fruit de l'impuls de la Llei 11 i de les aportacions de capital per a la seua posada en marxa.

La llibreria IDEAS s'ha millorat amb la realimentació proporcionada pels usuaris i s'ha continuat treballant en la reescriptura completa de l'API (nom codi ARANGI). que proporciona funcions avançades i suport per a nous formats de firma.

Les tasques d'assistència a l'anàlisi de noves aplicacions. i d'ajuda en la resolució de problemes tècnics de desenrotllament, continuen de forma proporcional al creixent nombre d'aplicacions que requereixen o utilitzen el certificat digital. Des de la ACCV, s'intenta assessorar els desenvolupadors en qüestions de firma digital al mateix temps que s'eduquen els distints equips de desenrotllament en l'elecció de les ferramentes per a aquests desenrotllaments, i es posa especial èmfasi en la utilitat de les aplicacions cara a l'usuari.

5.2. Servei de Certificació de Publicacions (Fandango)

Per a donar solució a certs aspectes de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de Contractes del Sector Públic, la ACCV ha posat en marxa el Servei de Certificació de Publicacions. En concret, en l'article 42, apartat 3.

El sistema informàtic que suporti el perfil de contractant haurà de comptar amb un dispositiu que permeti acreditar fefaentment el moment d'inici de la difusió pública de la informació que s'hi incloga.

Fandango es connecta en el moment de la seua invocació a la URL, que la passa com a paràmetre, comprovant la firma del document publicat i generant un certificat que vincula el dit document a una ubicació i un temps donats. A més, permet seleccionar que la publicació es revise periòdicament i que es garde una còpia en servei de custòdia de la ACCV.

Aquest servei es va posar en marxa el 2008, i durant el 2010 s'han emés 14.011 certificats de publicació dels 25.210 totals i el nombre d'organismes que l'utilitzen ha pujat a 70.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 25 de 39

5.3. Servei de Verificació de Dades, del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública

Enguany ha servit perquè els serveis de verificació de dades d'identitat i residència (SVDIR/SVDR) es refermaren i s'estenguera el seu ús (ha tingut més de 120.000 accessos). S'ha millorat, a més, tant el client, generant una nova versió més lleugera, com la documentació.

Els serveis del node de @firma també s'han incrementat, sobretot per l'ús que les AALL han començat a fer de la plataforma. Molts dels productes, orientats a la gestió d'expedients i portafirmes, porten incorporats el connector necessari per a la integració amb @firma, proporcionen una interfície als serveis web i incorporen el client, que proporciona característiques avançades de firma.

En el mes de juny, per tal de donar cobertura al Pla Simplificació i Reducció de Càrregues Administratives i en col·laboració amb la Direcció General de Modernització, la ACCV va desenrotllar i va posar en marxa el frontal del servei de verificació de dades, que permet realitzar les consultes de forma interactiva per part de personal habilitat, i evita el lliurament de fotocòpies innecessàries, fins i tot, en tràmits no telemàtics. La ACCV s'encarrega de gestionar el servei, tant a nivell tècnic com administratiu.

5.4. ARCA

Enguany s'ha desenrotllat, des de zero, la Plataforma d'Emissió i Gestió de Certificats Personals de la ACCV. Aquesta aplicació, que corre en tots els punts de registre, és la responsable de l'emissió de certificats als usuaris, labor primària d'una autoritat de certificació.

ARCA, que així s'anomena, substitueix XRAO, l'antic aplicatiu que havia estat funcionant de forma ininterrompuda durant huit anys, i el millora en tots les aspectes. Ara, la part client és una aplicació Java realitzada amb JNLP (JWS), en compte de córrer en el navegador, la qual cosa ha permès una major llibertat a l'hora de decidir com realitzar les distintes tasques. La lògica i el disseny han fet ús de l'experiència acumulada durant aquests anys i s'han implementat les funcionalitats requerides per operadors i usuaris.

S'ha guanyat en rapidesa i robustesa, i fins i tot s'han simplificat les tasques administratives en eliminar la necessitat de la fotocòpia del DNI (ARCA és client del sistema de verificació de dades), s'ha incrementat la seguretat de l'aplicació i s'ha fet especial insistència en les recomanacions de les distintes auditories realitzades; tant a l'aplicació anterior com per al compliment de la LOPD.

Dins de les moltes novetats que vénen amb ARCA, destaca el nou procediment d'emissió en navegador (via enrollment) a més dels ja tradicionals (en targeta intel·ligent i PKCS12). També s'ha integrat un nou model de targetes Touch & Sign, que se suma a les ja existents.

5.5. Servidor OCSP

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 26 de 39

Enguany s'ha millorat el rendiment de TUVALU (el servidor ocsp desenrotllat per la ACCV) i gràcies a la flexibilitat de ser un desenvolupament propi s'ha canviat el certificat de firma de les respostes OCSP, depenent de la CA firmant del certificat, pel qual es consulta l'estat. Així, tornem respostes compatibles amb programes com Adobe o Mozilla Firefox.



L'ús del servei també s'ha incrementat, i dóna com a resultat 260 peticions de validació per segon, de mitjana anual.

5.6. Firma Online PDF

El format PDF està sent molt utilitzat, tant per les AAPP com per empreses i particulars, per a comunicar-se de manera telemàtica. Les seues característiques, i difusió, el fan quasi una elecció forçada quan parlem de documents finals i entregables per al ciutadà. Amb l'aparició dels estàndards ISO 32000 i ETSI Pades (que possibilita la incorporació de firma de llarga duració) es cobrien les carències de què s'acusava a PDF.

El principal inconvenient per a la seua utilització, en relació a la firma electrònica, resideix que per a poder efectuar-la cal manipular el document amb una versió diferent de què es distribueix gratuïtament per Adobe, i complicar la seua integració en certs entorns.

Per a evitar-ho, la ACCV ha desenrotllat un client lleuger (JNLP), l'única finalitat del qual és realitzar firmes i segells de temps en documents PDF i l'ha posat en la web a disposició de tots els usuaris.

5.7. Custòdia

Un dels serveis que la ACCV presta de forma oficial (arreglat en la Llei 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana) és el de custòdia de documents firmats.

Aquest servei, en marxa des de fa diversos anys, s'ha millorat de forma substancial; se l'ha dotat de més flexibilitat cara a la gestió i administració i s'han millorat els serveis web per a la integració d'aplicacions.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 27 de 39

6. Marc jurídic

6.1. Polítiques

- *DECRET 5/2010, de 7 de gener, del Consell, pel qual Ignacio Gómez-Ferrer Bonet cessa com a gerent de l'Ens Prestador de Serveis de Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana.*
- *DECRET 6/2010, de 7 de gener, del Consell, pel qual es nomena la Sra. María del Mar Ibáñez Martí com a gerent de l'Ens Prestador de Serveis de Certificació Electrònica de la Comunitat Valenciana.*
- *Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.*
- *Orde PRE/878/2010, de 5 d'abril, per la qual s'estableix el règim del sistema de direcció electrònica habilitada, previst en l'article 38.2 del Reial Decret 1671/2009, de 6 de novembre.*
- *RESOLUCIÓ de 21 d'abril de 2010, de la directora general de Tributs, per la qual resol incloure l'acció «pagament telemàtic genèric» en la relació d'accions de l'annex I de l'Orde de 21 de novembre de 2003, de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, per la qual s'estableixen les condicions generals i el procediment per a la presentació telemàtica de declaracions i declaracions-liquidacions dels tributs, la gestió de la qual competeix a la Generalitat Valenciana.*
- *LLEI 3/2010, de 5 de maig, de la Generalitat, d'Administració Electrònica de la Comunitat Valenciana.*
- *DECRET 87/2010, de 21 de maig, del Consell, pel qual s'estableixen les condicions tècniques i normatives per a l'ús de la Plataforma de Facturació Electrònica de la Generalitat, Ge-factura.*
- *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.*
- *DECRET 165/2010, de 8 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen mesures de simplificació i reducció de càrregues administratives en els procediments gestionats per l'administració de la Generalitat i el seu sector públic.*

6.2. Convenis

Dels 340 que l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica té subscrits en l'actualitat, 19 s'han formalitzat durant l'exercici 2010.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 28 de 39

La relació de convenis firmats enguany és la següent:

Convenis amb ajuntaments

- Ajuntament de Catadau
- Ajuntament de Quart de Poblet
- Ajuntament d'Almoines
- Ajuntament de Turís
- Ajuntament de Sant Mateu
- Ajuntament d'Oliva
- Ajuntament de la Xara
- Ajuntament d'Altea
- Ajuntament de Benicarló
- Ajuntament de Siete Aguas
- Ajuntament d'Alcublas
- Ajuntament de Chulilla
- Ajuntament de Torreblanca
- Ajuntament de Montaverner
- Ajuntament de Teresa
- Ajuntament de Chera
- Ajuntament de Villar del Arzobispo
- Ajuntament de Benidorm

Contractes i convenis amb altres entitats

- Il·lustre Col·legi de Notaris de València
- Contracte amb la Diputación de Valladolid
- Contracte amb la Diputación de León
- Contracte amb l'Ayuntamiento de Águilas
- Contracte amb la Universidad Católica San Antonio de Murcia
- Contracte amb la Universidad Politécnica de Cartagena
- Contracte amb CIEMAT (Centro de Investigaciones Energéticas, Medioambientales y Tecnológicas)
- Contracte amb ISCIII (Instituto de Salud Carlos III)
- Contracte amb ANIMSA (Asociación Navarra de Informática Municipal, SA)
- Contracte amb CARM

6.3. Auditories i Segells de Seguretat

La revisió de l'adequació a la LOPD, sobre els processos i sistemes de la ACCV, s'ha realitzat, una vegada més, segons el que estableix l'article 96, del títol VIII, del Reial Decret 1720/2007, de 21 de

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Versión: 1.0 Pág. 29 de 39
--	--	-------------------------------

desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD). En aquesta ocasió, s'ha apostat pel sector TIC valencià, per a la realització de l'auditoria. L'empresa DNV Consultors, el personal de la qual compta amb una àmplia experiència en la matèria, ha sigut l'encarregada de la revisió independent del projecte, el resultat de la qual seran presentat en el primer trimestre del 2011 i s'espera que siga satisfactori.

L'esmentada empresa ha sigut també l'adjudicatària de la realització de l'auditoria WebTrust per a autoritats de certificació, amb què la ACCV pretén renovar, per cinqué any consecutiu, el reconegut segell. Segell que, segons els principis i criteris de les organitzacions AICPA (Institut Americà de Censors de Comptes) i CICA (Institut Canadenc de Censors de Comptes) propietàries del mateix, garanteix el correcte procedir i la continuïtat d'una Autoritat de Certificació (AC) en els seus processos de negoci: emissió de certificats, validació, revocació, renovació, etc. Els resultats de les anàlisis iniciades en l'últim trimestre d'enguany seran presentats en el primer del següent. Des de la ACCV es confia que siguen igual de satisfactoris que els precedents.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 30 de 39

7. Serveis Tècnics

7.1. Sistema d'emissió i gestió de certificats: de XRAO a ARCA.

Aquest any 2010 ha suposat un gran avanç en l'àmbit de l'emissió i gestió dels certificats expedits per la ACCV. S'han bolcat en aquesta àrea molts recursos, sobretot humans, per a poder disposar d'una nova eina informàtica que s'encarregara d'aquesta tasca, i s'ajustarà a l'avanç de les tecnologies més punteres i permetrà l'estalvi de costos, quelcom tan necessari en aquests temps, en els processos d'emissió de certificats.

Producte d'aquest treball, el 18 d'octubre es va posar en marxa, en tots els punts de Registre de la ACCV, la nova aplicació ARCA (Aplicació de Registre de Certificats de la ACCV) en substitució de XRAO, usada fins al moment amb la mateixa finalitat.

El canvi d'eina ha suposat un gran repte, i importants esforços a l'hora d'analitzar les tecnologies més modernes i adequades per a afrontar el desenrotllament; enfrontar-se als problemes que implica la gestió de tots els tipus de certificats personals que es maneja la ACCV; dur a terme la formació sobre el seu maneig per als més de 1.500 operadors de punts de Registre, que ja treballen amb nosaltres i procedir, finalment, al desplegament en tots els organismes.

Des de primeries d'any, i alhora que es preparava la posada en marxa de la nova aplicació ARCA, es van introduir en XRAO les últimes modificacions necessàries per a prescindir del lliurament de suports magnètics al ciutadà, amb el consegüent estalvi de costos.

L'aplicació XRAO ha recorregut un llarg camí amb nosaltres i ens ha permès acostar i estendre els nostres serveis a tots els organismes –valencians o de la resta d'Espanya– amb els quals treballem. No obstant això, les constants exigències tecnològiques, a què estem sotmesos, ens han portat a abandonar aquest desenrotllament i afrontar la posada en marxa d'ARCA.

Entre les novetats que presenta la nova aplicació podem destacar:

- Nova tecnologia de desenrotllament, basada en JNLP de Java. Aquesta tecnologia ens permet crear una aplicació client que evitarà estar subjectes als constants canvis que es duen a terme en els navegadors. A més permet que, des del nostre servidor, s'actualitzen automàticament tots els ordinadors en què està instal·lada l'aplicació.
- Suport per a l'emissió de certificats de ciutadà (en totes les polítiques vigents), d'entitat i d'empleat públic.
- Possibilitat d'emetre certificats de diferents polítiques per a un mateix ciutadà. L'aplicació permet que cada ciutadà pugui disposar d'un certificat en fitxer i d'un altre en targeta criptogràfica.



- Ampliació del nombre de dispositius criptogràfics (targetes criptogràfiques) suportats per a la generació de certificats.
- Nou procediment d'emissió de certificats, denominat "Petició Web", pel qual el ciutadà, a través d'un codi que s'entrega en el PRU, genera els seus certificats en el seu ordinador.
- Connexió amb el SVDI (Servei de Verificació de Dades d'Identitat), que es presta a través de la Plataforma d'Intermediació del Ministeri de Política Territorial i Administració Pública i que permet, a partir d'un DNI, obtenir les dades (nom i cognoms) d'un ciutadà. La connexió amb aquest servei ens facilitarà eximir el ciutadà de la presentació de la fotocòpia del DNI o del NIE en el procediment d'emissió del certificat, de conformitat amb la legislació vigent.
- Simplificació de tots els processos respecte a XRAO.

La La posada en marxa d'ARCA ens ha obligat, també, a introduir noves modificacions en altres aplicacions que permeten ampliar els serveis que es proporcionen als ciutadans. Entre aquestes, es troba APSC (Àrea Personal de Serveis de Certificació), que facilita al ciutadà dur a terme distintes operacions sobre els seus certificats (revocació, renovació, etc.) sense necessitat d'acudir al Punt de Registre.

Com es va comentar en paràgrafs anteriors, el desplegament de la nova aplicació ha obligat a organitzar diferents jornades de formació per als operadors que, acostumats a l'ús de XRAO, havien ara adaptar-se a utilitzar la nova eina per a l'emissió dels certificats i, també, a conèixer les novetats i nous procediments.

Amb aquesta finalitat, es van organitzar 2 jornades de formació per cada província:



- A Alacant, els dies 20 i 28 de setembre, a la Llar Provincial de la Diputació d'Alacant.
- A Castelló, els dies 15 i 22 de setembre, al Saló de Graus de l'Escola de Tecnologia i Ciències Experimentals, de la Universitat Jaume I (UJI).
- A València, els dies 17 i 24 de setembre, a la ETSIT (Escola de Telecomunicacions), de la Universitat Politècnica de València (UPV).

Sense la col·laboració inestimable d'aquests organismes, amb els quals mantenim des de fa temps un estret contacte, haguera sigut impossible portar a bon terme aquesta tasca. Des d'ací volem fer constar el nostre agraïment.

A les jornades de formació, destinades als operadors de Punt de Registre d'Usuari, cal unir les organitzades per a explicar l'ús de la nova eina als centres de suport que hi proporcionen assistència.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 32 de 39

Estem parlant del Call Center de CTSI (suport oficial de la ACCV) i de CATS, aquest últim destinat a prestar l'ajuda necessària als punts de Registre que estan instal·lats a la Conselleria de Sanitat.

Finalment, també es va organitzar una sessió formativa específica per a explicar el funcionament de la nova aplicació a tots els operadors de Punt de Registre de l'organisme SUMA Gestió Tributària, d'Alacant, que compta amb més de 40 oficines, totes aquestes Punt de Registre de la ACCV.

Cal assenyalar que l'acollida d'ARCA pels operadors de PRU ha sigut altament positiva i l'han valorat com a més senzilla, intuïtiva i nova.

Després de tot l'esforç superat en el 2010, afrontem el pròxim 2011 amb totes les il·lusions posades en la nova aplicació, i confiem que facilite, al màxim, la tasca diària de tots els nostres operadors i que minimitze els possibles problemes que puguen presentar-se.

7.2. Centre d'Atenció a Usuaris i PRUs –Call Center–

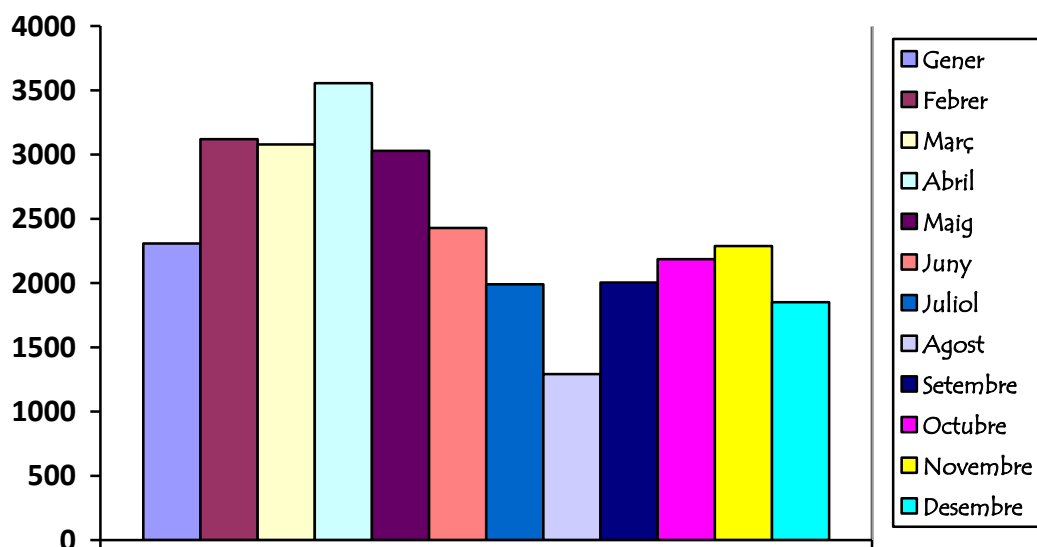
L'activitat del Centre d'Atenció a Usuaris, i PRUs d'ACCV, han registrat un augment en el nombre de consultes rebudes el 2010 respecte a l'any anterior, i la xifra total de consultes rebudes enguany és de **29128**..

La major part de la incidències ateses a través del Call Center, que corresponen a usuaris de firma electrònica, són solucionades totalment per aquest servei; es tracten de consultes relacionades amb la instal·lació i ús dels diferents tipus de certificats digitals (ciutadà, entitat i empleat públic) així com de petició d'informació sobre els diferents serveis prestats per la ACCV, que s'escalen a la ACCV i són tractats per personal especialitzat en cada àrea, com l'emissió de certificats de seu electrònica i segell d'òrgan, l'aplicació Firma OnLine PDF, Fandango etc. El 2010 s'han atés un total de **25629** consultes d'aquest tipus.

D'altra banda, el Call Center continua prestant els serveis de revocació telefònica (suspensió preventiva) de certificats digitals i suport de nivell 1 a operadors de Punt de Registre d'Usuari (OPRU). Així, part de les consultes, dels més de 1500 OPRUs autoritzats, es canalitzen i atenen de forma eficaç, també via Call Center. Aquest servei dona suport a OPRUs, bàsicament en temes referents a l'aplicació de generació i emissió de certificats, ARCA, i el nombre de consultes rebudes és de **3499**. A més, per a donar suport a PRUs, la ACCV compta amb un nivell 2 i un nivell 3 assumits directament per personal expert de la ACCV. Aquests reben i solucionen, a més de les consultes escalades telefònicament, entre 2.000-2.300 consultes directes anuals, que arriben a través de la zona de comunicació habilitada per als operadors en el programa de gestió i emissió de certificats ARCA i a través del compte de correu electrònic de suport a PRUs.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 33 de 39

Nombre de consultes



L'evolució en el nombre de consultes al llarg de l'any és la següent:

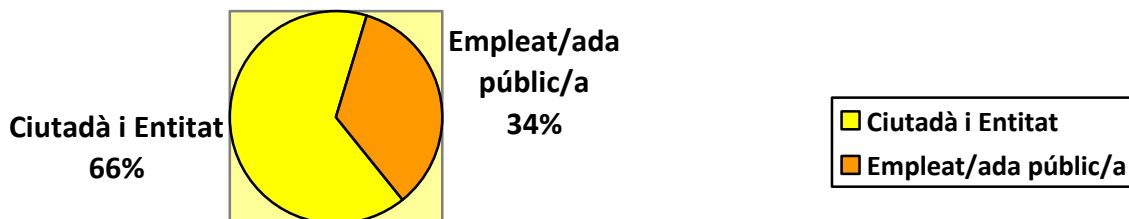
GEN.	FB	MARÇ	ABR.	MAIG	JUNY	JUL.	AGOST	SET.	OCT.	NOV.	DES.	Total
2307	3120	3079	3555	3029	2429	1990	1292	2004	2185	2288	1850	29128

7.3. Punts de Registre d'Usuari

Els certificats digitals d'usuari, de l'Agència de Tecnologia i Certificació Electrònica, s'emeten en els punts de Registre d'Usuari (PRU) habilitats per a tal fi. En l'actualitat, disposem de prop de **450 punts de Registre d'Usuari**. La gran majoria estan oberts al públic general per a l'emissió de certificats de ciutadà i entitat. Altres són per a gestió i emissió interna de certificats d'Empleat Públic i altres són mixtos i aglutinen ambdós serveis.

Durant el 2010, la incorporació de nous punts de registre, tant de ciutadà i entitat com d'empleat públic, ha continuat creixent. Enguany, no obstant això, no s'han aconseguit les quotes d'anys anteriors, ja que el major repte i esforç ha estat centrat a dotar tots els PRUs d'una nova aplicació d'emissió i gestió de certificats, ARCA. El personal d'aquesta àrea ha estat treballant en el disseny, testeig i la posada en marxa d'aquesta aplicació. Així mateix, s'han dedicat esforços a preparar els manuals necessaris i organitzar jornades de formació per a tots els, més de 1.500, operadors de PRU i personal relacionat. Amb aquestes accions, s'ha aconseguit una transició còmoda i satisfactòria per a tot el personal col·laborador i s'ha aconseguit implantar uns procediments i una operativa molt més eficient i innovadora.

Gràfic Comparatiu de l'Increment de PRUs per tipus de certificats en 2010



La relació dels nous PRUs, habilitats el 2010, es detalla a continuació.

Punts de Registre de Ciutadà i Entitat:

- Ajuntament de Quart de Poblet
- Ajuntament d'Oliva
- Ajuntament de Torreblanca
- Ajuntament de Turís
- Ajuntament de Redován
- Ajuntament d'Almoines
- Eatim la Xara
- Ajuntament d'Alginet
- Ajuntament de Catadau
- Ajuntament de Benissa
- Ajuntament de Siete Aguas
- Ajuntament de Montaverner
- Ajuntament de Vilamarxant
- Ajuntament de Chella
- Ayuntamiento de Águilas
- Mancomunitat Vall de Pop
- Conselleria de Solidaritat i Ciutadania
- Síndic de Greuges
- Institut Valencià de la Joventut (IVAJ)
- Col·legi d'Enginyers Tècnics Industrials d'Alacant (Alcoi)
- Universidad Católica de San Antonio (Murcia)

Punts de Registre d'Empleat Públic:

- Conselleria de Justícia i AAPP:
 - València, oficines centrals

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Versión: 1.0 Pág. 35 de 39
--	--	-------------------------------

-
- València, Ciutat de la Justícia
 - Alacant
 - Elx
 - Castelló de la Plana
 - Ajuntament de València
 - Diputación de León
 - Ajuntament de Nules
 - Ajuntament de Vila-real
 - Ajuntament d'Albaida
 - Ayuntamiento de Cartagena
 - Instituto de Salud Carlos III (Madrid)
 - Policía Local de Valencia

7.4. Sistemes d'Informació de la ACCV

Durant el 2010 s'ha abordat la millora dels sistemes que, per obsolescència o rendiment, necessitaven reemplaçar-se. S'han actualitzat, tant a nivell físic com a lògic, el *core* (“anima”) de BDD i els sistemes amb els serveis crítics de frontal (ldap, OCSP, TSS, etc.)

Aquests canvis han augmentat tant la capacitat d'emmagatzemament com la de resposta, mantenint la redundància aconseguida en comptar amb sistemes duplicats, tant a nivell de servei com de CPD.

Per a poder manejar l'increment del volum d'informació s'ha afegit un nou robot de cintes per a les còpies locals i s'han optimitzat els processos de còpies i bolcat d'informació. En el cas de BDD s'ha optat per posar servidors específics per als processos de suport i còpies, i evitar l'impacte en els servidors de producció.

A causa de diversos processos de migració, derivats de concursos públics, s'ha canviat el direccionament dels CPD, situació que s'ha aprofitat per millorar l'amplada de banda i les comunicacions amb l'exterior.

7.5. Web Services

S'hi han afegit nous mètodes als serveis web de validació i firma, oferits per la ACCV. Entre aquests, cal destacar el suport de certificats de seu i segell, que completen el ventall de certificats sorgits arran de la Llei 11.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 36 de 39

7.6. Seguretat dels Sistemes d'Informació de la ACCV

La seguretat dels sistemes d'informació d'una PKI (Public Key Infrastructure) és un dels pilars que sustenta els processos de negoci de tot prestador de Serveis de Certificació (PSC). La ACCV sempre ha sigut molt conscient d'aquesta situació i ha treballat des dels seus inicis, no sols a mantindre en un estat òptim els seus sistemes i processos de gestió de la seguretat, sinó en la millora contínua i progressiva d'aquests. Aquest treball s'ha realitzat des de la planificació, la implantació, el control i l'ajust de les mesures a adoptar per a mantindre els nivells de risc en valors acceptables. Sempre des de la perspectiva de l'eficiència, per tal d'aprofitar al màxim els recursos disponibles.

Dins de les mesures que podem classificar com de manteniment realitzades en 2010, a més de la gestió diària de les incidències dels sistemes de seguretat de la informació, cal destacar les anàlisis de visibilitat de xarxa i vulnerabilitats, la revisió del compliment de la LOPD o la renovació del segell WebTrust.

L'anàlisi de visibilitat de xarxa i vulnerabilitats, sobre els centres de Processat de Dades (CPD), estan sent realitzats mensualment per la ACCV des de l'any 2006. Aquestes anàlisis, que sempre han sigut positives, permeten conèixer la perspectiva que un atacant tindria dels sistemes comentats i protegir-se en conseqüència.

D'altra banda, dins de les mesures de millora, destacaríem l'actuació sobre els punts de Registre d'Usuari (PRU) mitjançant la conscienciació en seguretat dels operadors i operadores; la parametrització de les condicions mínimes de seguretat en els entorns d'instal·lació dels certificats de seu electrònica i segell d'òrgan; la implantació d'una eina SIM en aquelles ubicacions de xarxa desproveïdes i la securització dels entorns d'escriptori no homogenis.

En els PRUs, cara visible de l'Agència, s'ha treballat en la formació dels nostres operadors i operadores a través de guies de bones pràctiques i correus de conscienciació, en aquells aspectes on hem vist que més carència tenien quant a seguretat. Alhora, s'han estudiat diferents sistemes per a la monitorització i el control dels equips informàtics utilitzats en els PRU's amb la intenció d'assegurar-los, i que s'esperen implantar l'any pròxim.

Respecte a l'emissió de certificats de Segell d'Òrgan i Seu Electrònica, s'ha treballat en l'elaboració d'una guia de recomanacions que permeti a la ACCV assessorar les diferents entitats públiques sobre el bastionat de servidors, orientats a albergar aquests certificats de representació administrativa. Les indicacions descrites en la citada guia han sigut extretes de les formulades en estàndards de seguretat, àmpliament reconeguts, com ara la ISO 27001, la ISO 27002, la guia OWASP per al desenrotllament d'aplicacions web segures, la metodologia OSSTMM d'ISECOM i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'esquema nacional de seguretat en l'àmbit de l'Administració Electrònica.

Alhora, s'ha estés el control i la gestió d'esdeveniments mitjançant eines SIM (Security Information Management) a aquells sistemes d'informació en què encara no estava incorporat. Les eines SIM permeten la gestió centralitzada d'esdeveniments provinents de qualsevol tipus de sistemes, per tal

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 37 de 39

de normalitzar-los per a alertar només d'aquells successos que realment hagen de ser atesos. Aquesta discriminació permet a la ACCV analitzar una informació que d'una altra manera seria impossible, i detectar, d'una manera més fiable i eficient, indicis d'atacs ja ocorreguts o en previsió d'ocórrer.

En l'entorn d'escriptori s'ha treballat a homogeneïtzar els mecanismes de seguretat entre tots els equips existents amb independència del sistema operatiu utilitzat. Equiparant les salvaguardes, s'equilibren els riscos residuals i es facilita l'administració dels sistemes.

Sobre aquestes línies, queda un any més l'anàlisi del camí recorregut. Un camí en els resultats del qual no hem de complaure'ns. En el seu lloc, hem de fixar la nostra mirada en el que ens queda per recórrer. L'esforç i la perseverança han de ser la nostra recompensa, perquè és gràcies a aquestes qualitats que podrem continuar avançant en la qualitat del nostre treball.

7.7. Web de la ACCV: www.accv.es

La pàgina web www.accv.es continua sent, el 2010, el principal canal de comunicació i de difusió de l'activitat de la ACCV. La informació està estructurada per a facilitar al màxim que el visitant trobe allò que busca, en uns pocs clics de ratolí. A més, per a dotar-la de major agilitat, també ofereix diferents formes d'accedir a la informació en funció del seu perfil: ciutadà, empresa o administració pública.

El nostre principal objectiu és disposar d'un lloc web potent, dinàmic i usable, en què es pugui accedir als diferents continguts d'una manera còmoda i amigable. La informació sobre els tipus de certificats que expedeix la ACCV; els serveis d'ajuda i suport a l'usuari; la comunicació d'incidències o l'obtenció d'assistència per a la implantació de solucions, amb certificats digitals, estan pròximes per a tots els usuaris la web.

Al llarg de 2010, s'han incorporat noves seccions, entre altres les dedicades a la legislació de l'Agència, els certificats de seu electrònica i segell d'òrgan, el Servei de Verificació de Dades d'Identitat i Residència i l'aplicació Firma OnLine PDF.



Cal destacar la incorporació del **Frontal de Generació de Certificats Digitals**, <https://genera.accv.es/apsc/frontal/index.html>, on els usuaris poden generar el seu certificat digital en suport programari, bé en navegador web o en fitxer .p12.

Les consultes rebudes a través del formulari web, de suport a l'usuari, han sigut 4200, que representen un 14% del total de les consultes d'usuari rebudes.

Quant la ACCV-Infoma, el resum mensual de notícies relacionades amb la firma electrònica, els certificats digitals i el seu ús en l'Administració Electrònica, s'han publicat durant el 2010, un total d'11 edicions i s'han superat els 6.000 subscriptors.

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc	Versión: 1.0
	OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Pág. 38 de 39

Para más información contacte con la ACCV en:

Dirección:

Plaza Cánovas del Castillo, 1 - Pta 7
46005 Valencia
España

Teléfono:

902 482 481

Fax:

+34 961 923 151

Email:

accv@accv.es

Visite nuestra web:

www.accv.es

Clasificación del documento: PUBLICO	Ref.: Balance_ACCV-2010_v.doc OID: 1.3.6.1.4.1.8149.1.1.13.16	Versión: 1.0 Pág. 39 de 39
--	--	-------------------------------