



Preguntes freqüents sobre els Punts de Verificació d'Identitat i els operadors-verificadors

Aquest document està dirigit principalment als responsables de supervisar la creació i organització dels Punts de Verificació d'Identitat (PVI) i a les persones que han estat designades operador-verificador dels esmentats PVI.

(1) Per què s'han de crear Punts de Verificació d'Identitat i designar personal que hi actuï com a operador-verificador?

Amb caràcter general, és obligatòria la personació física del sol·licitant d'un certificat electrònic qualificat, d'Empleat Públic en aquest cas, d'acord al que s'estableix a l'article 7 de la «Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza». En el futur serà possible fer-ho per videoconferència, utilitzant productes certificats que compleixin una sèrie de requeriments tècnics mínims establerts pel «Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital» («Orden ETD/465/2021, de 6 de mayo, por la que se regulan los métodos de identificación remota por vídeo para la expedición de certificados electrónicos cualificados»), però en l'actualitat aquesta opció encara no està disponible.

(2) Què és un Punt de Verificació d'Identitat (PVI)?

Un PVI és un concepte similar al d'una unitat d'atenció al públic o una oficina de registre. És només una forma d'agrupar els operadors-verificadors que es troben en un mateix lloc, de manera que es puguin llistar els PVI a la Intranet sense incloure-hi dades de caràcter personal. Només fa falta assignar-li un nom descriptiu (per exemple, «Conselleria de XXX» o «Delegació de XXX a YYY») i indicar l'adreça a on es troba. Convé que hi hagi més d'un operador-verificador a cada PVI perquè el servei no quedi desatès amb massa freqüència. Cada PVI també pot establir un horari d'atenció i altres condicions, com la cita prèvia.

(3) Fa falta que cada Conselleria tingui un o més PVI?

No, no és necessari que cada Conselleria tingui un PVI. Algunes Conselleries podrien no necessitar-ne cap i d'altres podrien necessitar-ne més d'un. Atès que els PVI poden atendre personal de qualsevol Conselleria, si hi ha dues o tres Conselleries que es troben físicament ubicades molt a prop l'una de l'altra, possiblement bastaria tenir un PVI per donar servei a aquest grup de Conselleries. Per altra part, les Conselleries que tinguin personal a altres illes que no siguin Mallorca, hauran de procurar que hi hagi almenys un PVI a cada illa, ja sigui creant-lo amb personal de la pròpia Conselleria o arribant a un acord amb una altra Conselleria per compartir un PVI.



- (4) **Què passa si una Conselleria no designa operadors-verificadors i, per tant, no disposa d'un PVI?**
En aquest cas, els seus empleats públics que necessitin un certificat electrònic hauran d'acreditar la seva identitat al PVI més pròxim o al que els resulti més convenient, sigui de la Conselleria que sigui.
- (5) **Què passa si no es creen suficients PVI's o no n'hi ha cap de disponible en un determinat moment?**
Que el personal s'haurà de desplaçar al PVI més pròxim i els PVI's que existeixen hauran de suportar una càrrega de feina més elevada, la qual cosa farà perdre més temps al personal i haver d'esperar més per obtenir el certificat. Si s'arriba a donar el cas que no hi hagi PVI's operatius, tot el personal de la CAIB que necessiti un certificat d'Empleat Públic haurà d'acreditar la seva identitat a la seu de l'Autoritat de Registre de la CAIB, que es troba a la DGMAD, a l'edifici de C/Sant Pere, 7. Atès que habitualment només hi ha una persona que pot fer aquesta feina, el número de verificacions d'identitat que es poden fer diàriament és limitat i, per tant, tot el procés serà bastant més lent i causarà més molèsties i pèrdues de temps al personal que necessiti el certificat.
- (6) **A qui s'ha d'atendre als PVI's?**
Als PVI's s'haurà d'atendre a qualsevol persona que figuri en el sistema informàtic com a pendent de la verificació d'identitat per poder continuar amb l'emissió del seu certificat d'Empleat Públic de la CAIB. No es tracta d'atendre al públic en general, però sí es pot haver d'atendre a empleats públics que pertanyin a altres Conselleries, organismes, etc. sempre que compleixin la condició anterior. El fet que la seva petició figuri en el sistema informàtic com a pendent de la verificació d'identitat significa que l'Autoritat de Registre ja ha aprovat l'emissió del certificat. Contràriament, si per qualsevol motiu la petició d'una persona no apareix en el sistema informàtic, l'operador-verificador no podrà efectuar la verificació d'identitat.
- (7) **Quan és necessari personar-se a un PVI?**
Segons la llei, per tal d'obtenir un certificat electrònic qualificat, és necessari personar-se davant de l'encarregat de verificar la identitat si fa més de 5 anys des de la darrera personació de la que es tengui constància. Com que el proveïdor anterior no feia constar en els seus registres el mètode de verificació d'identitat que s'hagués fet servir, tot el personal que solliciti un nou certificat o la renovació d'un d'emès per la *Fàbrica Nacional de Moneda y Timbre* abans del 19 de juliol de 2021 ha de passar el procés de verificació presencial d'identitat. El proveïdor actual emet els certificats amb una durada de 4 anys; per tant, si en el futur se sollicita un nou certificat just abans que caduqui el que ha requerit personació, no farà falta tornar a personar-se a un PVI fins passats 4 anys més, és a dir, 8 anys des de la



personació (10 anys és el màxim establert per llei, combinant dos certificats amb un període de validesa de 5 anys cadascun).

(8) Quin volum de feina es pot esperar a un PVI?

Evidentment això depèn de molts de factors, especialment del número total de PVI's que hi hagi i de com estiguin distribuïts. En qualsevol cas, s'ha de tenir en compte que només és necessari atendre al personal vinculat a la CAIB que ha sol·licitat un certificat electrònic d'Empleat Públic, ja sigui perquè l'anterior ha caducat o perquè abans no en tenia. Tenint en compte que els certificats que s'emeten actualment són vàlids per a 4 anys, però que anteriorment s'han emès també certificats amb validesa d'entre 1 i 3 anys, si feim un càlcul aproximat suposant una durada mitjana dels certificats de 2 anys, com que actualment existeixen uns 2.000 certificats, si estiguessin distribuïts uniformement en el temps, seria d'esperar una quantitat d'operacions de $2000 / 24 = 83$ verificacions d'identitat mensuals en tota la CAIB. Si hi hagués 10 PVI's, ja estaríem parlant de 8 operacions mensuals de mitjana a cada PVI. En condicions normals una verificació pot durar entre 5 i 10 minuts.

(9) Qui designa els operadors-verificadors de cada PVI?

Cada Conselleria, a través de la seva Secretaria General, pot designar tots els operadors-verificadors i constituir tots els PVI's que necessiti o consideri convenient.

(10) Què es necessita per fer la feina d'operador-verificador?

Es necessita un ordinador amb el software pertinent instal·lat, un escàner i una impressora.

(11) És convenient designar com a operador-verificador a un cap de servei/departament?

Cada Conselleria decideix com organitza el seu personal, però el tipus de feina que s'ha de fer és més de l'estil del que faria un auxiliar administratiu, per la qual cosa no sembla que un càrrec amb funcions directives sigui l'opció més adequada. Per altra part, és perfectament possible que una persona en una posició de prefectura orgànica supervisi el funcionament del PVI sense necessitat de ser designat operador-verificador.

(12) Què s'ha de fer si s'ha estat designat com a operador-verificador d'un PVI?

El personal que hagi estat designat com a operador-verificador ha de fer un breu curs no presencial del Prestador de Serveis de Confiança (PSC), passar el test que acredita els coneixements adquirits, i descarregar i instal·lar el certificat d'operador-verificador que se li emetrà, vàlid únicament per accedir al sistema informàtic del PSC. Com que la DGMAD rep una notificació quan un operador-verificador ha passat la formació, posteriorment s'hi posarà en contacte per deixar el seu lloc de feina plenament operatiu.



- (13) Quina és exactament la feina que han de fer els operadors-verificadors?**
La feina que han de fer els operadors-verificadors consisteix únicament en verificar la identitat de la persona que es presenta, contrastant-la amb la informació de la seva documentació i la petició que ha d'aparèixer al sistema informàtic, i deixar constància d'aquest fet segons el procediment existent, que consisteix essencialment en imprimir alguns documents, recollir-hi la signatura del sol·licitant, escanejar els documents signats, guardar els originals en paper i adjuntar la imatge escanejada d'aquests documents al sistema informàtic. El tipus de feina que s'ha de desenvolupar és molt similar al del personal de les unitats de registre.
- (14) Què vol dir exactament «verificar la identitat d'una persona»?**
S'entén per «verificar la identitat d'una persona» l'acció de comprovar que, d'acord al judici de valor de l'operador-verificador, aplicant els coneixements adquirits durant la formació rebuda, la documentació aportada és autèntica i la informació identificativa que hi figura es correspon raonablement amb la de la persona que compareix.
- (15) S'ha de comprovar si qui compareix és funcionari, empleat públic d'algun tipus específic, si pertany a una certa Conselleria, etc.?**
No, l'única feina de l'operador-verificador és comprovar que la identitat de la persona es correspon amb la del sol·licitant de certificat que figura al sistema informàtic com a pendent de verificació d'identitat. Si una sol·licitud figura al sistema informàtic com a pendent de verificació d'identitat significa que l'Autoritat de Registre ja ha efectuat totes les comprovacions necessàries i només fa falta assegurar-se que la persona que ha comparegut és realment la persona a la qual s'ha autoritzat l'emissió d'un certificat electrònic d'Empleat Públic.