

Carta de Servicios: Servicio de Pago Telemático

ÍNDICE

1.	INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	4
1.1.	Datos identificativos y fines del órgano	4
1.2.	Relación de servicios prestados	4
1.3.	Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios	5
1.4.	Formas de colaboración/participación de organismos usuarios	5
1.5.	Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios	5
1.6.	Formas de presentación de quejas y sugerencias	6
2.	COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	7
2.1.	Niveles de calidad que se ofrecen	7
2.2.	Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación	9
2.3.	Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales	9
2.4.	Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos	10
3.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	11
4.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	12
4.1.	Direcciones telefónicas, telemáticas y postales	12
4.2.	Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta	12
4.3.	Medios de acceso y transporte	13

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Compromisos de servicio del SPT.....	7
Figura 2: Tiempo en horas de resolución de incidencias	8
Figura 3: Criterios de clasificación de incidencias.....	9
Figura 4: Mapa de ubicación de las oficinas de Red.es.....	13

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1. Datos identificativos y fines del órgano

Red.es es la entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo encargada de consolidar el desarrollo de la Sociedad de la Información en España. La misión de la entidad es ejecutar proyectos TIC de acuerdo con las prioridades estratégicas de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y en colaboración con las comunidades autónomas, entidades locales y el sector privado.

Los objetivos prioritarios de Red.es son:

- Generación de empleo y fomento del emprendimiento (a través de los programas dinamizadores del sector TIC).
- Aumento de la productividad y competitividad en las empresas.
- Ahorro y eficiencia en el gasto público.

La actividad de Red.es se basa en tres ejes de trabajo:

1. Servicios compartidos entre administraciones públicas.
2. Colaboración público-privada.
3. Internacionalización.

1.2. Relación de servicios prestados

Uno de los servicios que ofrece Red.es para poder cumplir los fines y objetivos antes señalados, es el Servicio de Pago Telemático (en adelante, SPT).

El SPT es un servicio compartido de la administración electrónica prestado por Red.es que permite el pago de tributos, precios públicos y otros ingresos de Derecho Público utilizando medios telemáticos, a otros organismos públicos.

El SPT se dirige a cualquier organismo público, comprendiendo administraciones públicas (ayuntamientos, diputaciones, comunidades autónomas, cabildos), universidades y otros organismos.

Con la colaboración/integración de entidades financieras (EEFF) para llevar a cabo el servicio: Bancos, cajas de ahorro, cajas rurales...

Es un servicio flexible que permite adaptarse a las necesidades de cada organismo. De tal forma que se pueden definir los conceptos de pago, seleccionar las Entidades Financieras colaboradoras, etc.

Permite realizar el pago de forma individual o por medio de **representantes** (como por ejemplo, a través de notarios, gestorías...) y requiere la firma del pago con un certificado electrónico, garantizando el fraude nulo del servicio.

El Organismo cuenta con una consola de Administración a través de la cual puede configurar el servicio de una forma sencilla, además de poder consultar los pagos efectuados.

Los medios de pago habilitados en el servicio son: cargo en cuenta, domiciliación, pago con tarjeta de débito; próximamente estará disponible el pago con tarjeta de crédito.

Las especificaciones funcionales y las técnicas de integración con el SPT pueden consultarse en la página web del servicio: <http://pago.red.es>.

1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

Los derechos de los organismos adheridos al SPT quedan reflejados y amparados en un convenio que se firma por el organismo y Red.es, que permite el uso de todos los elementos del servicio cumpliendo las obligaciones que tienen ambas partes y que están referidas en dicho convenio durante el tiempo que dure éste, así como en sus prórrogas.

Dichos derechos están basados en el art. 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dando cumplimiento al mismo.

1.4. Formas de colaboración/participación de organismos usuarios

Los organismos adheridos al SPT podrán realizar consultas sobre cualquier aspecto del servicio y expresar su opinión como forma de colaborar y o participar en la mejora del mismo, a través de los siguientes canales:

- Dirección de correo: admorganismos@red.es.
- Teléfono: 902 01 05 00 (en horario lunes a viernes de 9:00h a 18:00h).

Además, para la gestión, vigilancia y control de lo que se acuerde en el convenio que se firme entre Red.es y el organismo para la prestación del SPT, se constituye una Comisión de Seguimiento. La comisión tendrá como objetivo asegurar la adecuada realización de las prestaciones previstas en el convenio y sus anexos.

1.5. Relación actualizada de la normativa reguladora de los servicios

La normativa reguladora de los servicios que presta Red.es que incluye el SPT, es la siguiente:

- Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de Red.es.
- Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 58/2003 de 17 de Diciembre General Tributaria.
- Real Decreto 939/20056 Reglamento General de Recaudación.
- Ley 59/2003 de Firma Electrónica.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Norma ISO 27001 Gestión de la Seguridad de la Información.

1.6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los organismos usuarios del SPT podrán presentar sus quejas y sugerencias respecto al servicio del SPT, a través del Servicio de Atención de SPT, gestionado por Red.es:

- Dirección de correo: admorganismos@red.es.
- Teléfono: 902 01 05 00 (en horario lunes a viernes de 9:00h a 18:00h).

Las mismas serán registradas y gestionadas a través de una herramienta informática llamada REMEDY que permite un control eficiente para el seguimiento y la resolución de estas.

Periódicamente, se realizará una encuesta de satisfacción a los usuarios/clientes del SPT con el objeto de evaluar la satisfacción respecto a la calidad técnica en la resolución de solicitudes formuladas por éstos: peticiones y consultas, solicitudes de trabajo, incidencias, quejas y sugerencias...

Los datos obtenidos en las encuestas quedan recogidos en un informe que recopila todas las evaluaciones para determinar futuras actuaciones de mejora respecto a la atención prestada en el SPT.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

2.1. Niveles de calidad que se ofrecen

Los parámetros de calidad y los niveles comprometidos por Red.es para el SPT son los siguientes:

- Prestación del servicio: las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Disponibilidad de los elementos que componen el servicio: 99%.

Para el cálculo de la disponibilidad de los elementos que componen el servicio, no se tendrán en consideración: las incidencias ocasionadas por causas de fuerza mayor o caso fortuito, las incidencias ocasionadas por las actividades dolosas de un tercero, las paradas de mantenimiento y las actualizaciones del SPT notificadas con antelación.

Red.es cuenta con un Servicio de Atención para el SPT para la resolución de cualquier petición por parte de los Organismos: consultas, solicitudes de trabajo, incidencias, quejas y sugerencias, usando una herramienta informática llamada REMEDY para su gestión eficiente. Se puede contactar con este servicio a través del correo electrónico: admorganismos@red.es o del 902 010 500 de lunes a viernes en horario de 9:00 a 18:00 h.

A continuación se detallan los compromisos de servicio por parte del Servicio de Atención de Red.es.

Concepto		Servicio de Atención
Horario del Servicio		L-V 9:00 - 18:00 h
Parámetros de calidad	Canal correo electrónico	Resolución en un tiempo medio menor o igual a 24 horas
	Canal telefónico	Resolución en un tiempo medio menor o igual a 24 horas

Figura 1: Compromisos de servicio del SPT

Los niveles mínimos de atención al usuario SPT serán los siguientes:

- Niveles mínimos de atención telefónica:
 - ✓ El 95% de todas las llamadas recibidas serán atendidas.
 - ✓ El 90% de las llamadas recibidas serán atendidas antes de 20 segundos.

- Niveles mínimos de atención de correos electrónicos:
 - ✓ El sistema de correo electrónico tendrá una disponibilidad temporal mínima del 98%.
 - ✓ El 100% de los correos recibidos serán atendidos y contestados (no se considerarán como recibidos aquellos infectados por algún virus informático, spam o similares).

Las consultas de los usuarios del SPT por cualquiera de los dos medios de comunicación indicados, serán resueltas en un tiempo medio menor o igual a 24 horas.

- Resolución de incidencias: Las incidencias técnicas y funcionales surgidas durante la prestación del SPT y comunicadas debidamente al Servicio de Atención serán registradas y clasificadas en función de su gravedad y el tiempo empleado en subsanarlas:
 - ✓ El 100% de las incidencias serán atendidas y gestionadas.
 - ✓ El 95% de las incidencias serán gestionadas antes de una hora desde su recepción en el centro de atención.
 - ✓ En menos de 24 horas, el CAU se pondrá en contacto con el usuario, por el mismo medio, para comunicar el estado de la incidencia.

Los tiempos máximos y medios de resolución de incidencias, se resumen a continuación:

Horas laborables	Incidencias críticas	Incidencias graves	Incidencias leves
Tiempo máximo	16	24	40
Tiempo medio mensual	8	12	20

Figura 2: Tiempo en horas de resolución de incidencias

Los tiempos de resolución de incidencias se computan en horario de servicio (lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas) y miden el tiempo de la comunicación de la incidencia hasta la resolución de la misma.

* Estos tiempos únicamente se aplican a las incidencias que se produzcan en el SPT.

Las incidencias se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

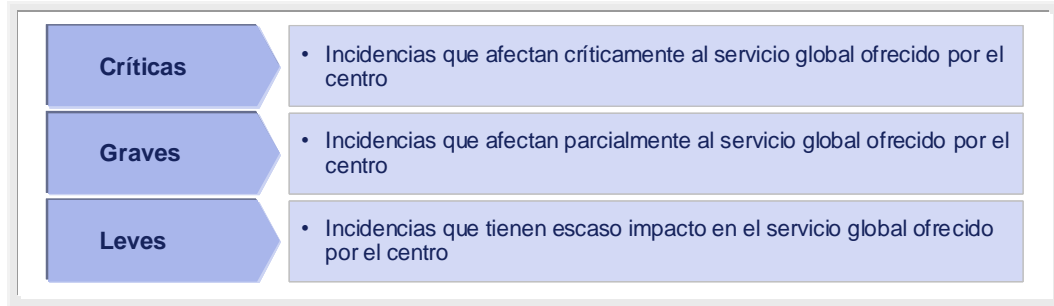


Figura 3: Criterios de clasificación de incidencias

Mensualmente se realizará un informe de seguimiento de incidencias que incluirá una descripción de las mismas, su gravedad y el tiempo empleado para su resolución.

Las incidencias críticas que no sean resueltas en los plazos máximos comprometidos serán comunicadas a los niveles directivos.

El incumplimiento de los índices de calidad descritos en el presente apartado, podrá ser penalizado en los términos que la Comisión de Seguimiento determine, según el convenio que aplique.

2.2. Medidas que aseguren la igualdad de género, que atiendan a la diversidad, que faciliten el acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación

Cualquier organismo público, empresa, ciudadano... con igualdad de género, podrán acceder al servicio y recibir la misma atención con el compromiso acordado, sin distinción de clase.

2.3. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Red.es tiene implantado un sistema de gestión de la calidad que cumple con los requisitos de la Norma Internacional UNE-EN: ISO 9001:2008 enfocado al mejoramiento continuo de sus procesos y servicios, a través de procedimientos, instrucciones técnicas y manuales en vigor, que incluye el SPT, y que está certificado por AENOR.

Además, Red.es está implantando un sistema de gestión de seguridad de la información utilizando la Norma Internacional ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad regulado por el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, con el objeto de lograr una gestión eficaz, eficiente y efectiva de la seguridad de la información y garantizar la seguridad de las sedes y registros electrónicos, así como la del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2.4. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos

Los indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad del SPT orientados a cumplir los niveles/compromisos de calidad indicados anteriormente y que serán calculados periódicamente, son los siguientes:

- Tiempo medio en horas diarias de prestación del SPT.
- Disponibilidad en % de los elementos que componen el SPT.
- Proporción en % de atención a los usuarios del SPT por teléfono y correo electrónico.
- Tiempo medio en horas de resolución de consultas de los usuarios del SPT por teléfono y correo electrónico.
- Disponibilidad en % del sistema de correo electrónico.
- Proporción en % de correos electrónicos contestados.
- Proporción en % de incidencias atendidas y gestionadas.
- Proporción en % de incidencias gestionadas antes de una hora.
- Tiempo medio en horas de resolución de incidencias críticas, incidencias graves e incidencias leves.
- Número de encuestas de satisfacción a los usuarios del SPT.

3. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno/s de los compromisos de calidad por Red.es, los usuarios del SPT podrán formular sus reclamaciones a través del Servicio de Atención, quien se encargará de gestionarlas al grupo de asignación que corresponda de Red.es para que tome las acciones que considere adecuadas.

Así mismo, los usuarios del SPT podrán convocar a reunión a los miembros de la Comisión de Seguimiento que regula el cumplimiento del convenio firmado de acceso al servicio, con el objeto de tratar los problemas derivados por el incumplimiento de alguno/s de los compromisos acordados, y de esta forma, proponer mejoras y las medidas de subsanación que se consideren adecuadas para resolverlos.

También, a través de las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente, los usuarios del SPT pueden formular sus reclamaciones, comunicar y proponer mejoras para que Red.es las considere en la subsanación de los incumplimientos.

4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1. Direcciones telefónicas, telemáticas y postales

Dirección postal:

Edificio Bronce
Plaza Manuel Gómez Moreno, s/n
28020 Madrid

Página Web: www.red.es.

Correo electrónico: prensa@red.es / sugerencias@red.es.
Teléfonos: (+34) 91 212 76 20 / 91 212 76 25
Fax: (+34) 91 212 76 35

Página web del SPT: <http://pago.red.es>.
Para cualquier consulta acerca del SPT:
Correo electrónico: admorganismos@red.es.
Teléfono: 902 01 05 00 (en horario lunes a viernes de 9:00h a 18:00h).

Sede Electrónica:

La sede electrónica de Red.es: <https://sede.red.gob.es/sede/>, facilita el acceso a todos los servicios de Administración Electrónica que Red.es pone a disposición de ciudadanos y empresas, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

La sede electrónica alberga el Registro Electrónico de Red.es que le permite interactuar telemáticamente con la entidad para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones relativas a los procedimientos administrativos especificados en su resolución de creación y publicados en dicha página.

Red.es pone a su disposición la dirección de correo electrónico: soporte@sede.red.gob.es, en donde se pueden presentar consultas e informar sobre incidencias y que serán atendidas los días laborables en horario de 9:00 a 18:00h.

4.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta

El encargado de la coordinación y responsabilidad operativa sobre la gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es la Secretaría General de Red.es.

4.3. Medios de acceso y transporte

Las oficinas de Red.es están ubicadas en el Edificio Bronce, que se encuentra en la Plaza Manuel Gómez Moreno. Esta plaza está situada muy cerca de la estación de metro y de tren de Cercanías: Nuevos Ministerios, y la forma más recomendable de acceder a ella es a través de la calle Orense.

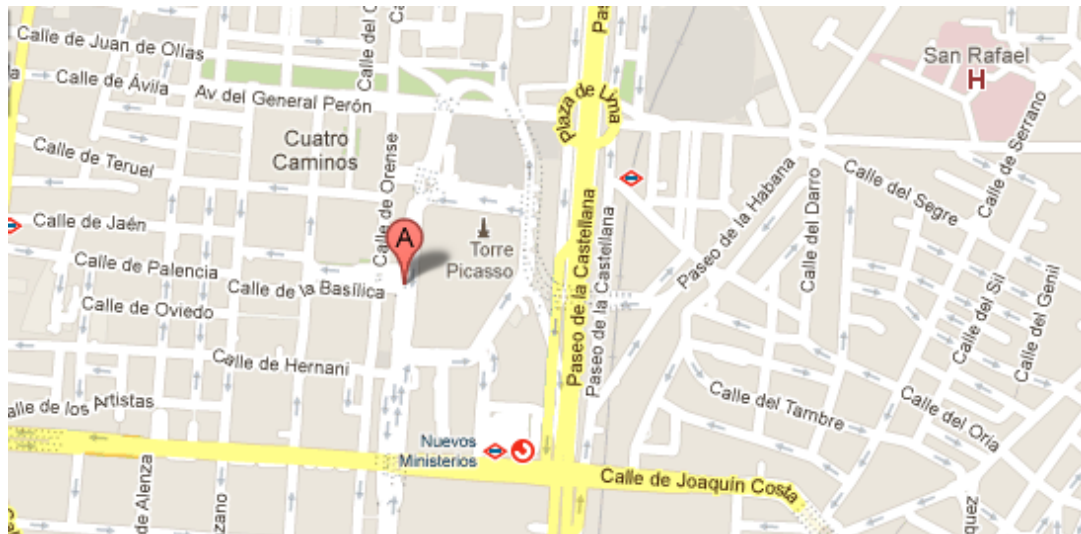


Figura 4: Mapa de ubicación de las oficinas de Red.es

A la parada de metro Nuevos Ministerios, se puede llegar a través de las líneas 6, 8 (línea directa desde el aeropuerto) y 10. La entrada a la plaza está a escasos metros de la boca de metro de la calle Orense. Habría que subir la calle en dirección a la Avenida del General Perón y girar en el número 4 para acceder a la plaza. Para acceder en tren de Cercanías, la parada más cercana es Nuevos Ministerios.

También se puede llegar a Nuevos Ministerios en autobús a través de las líneas 5, 14, 27, 40, 126, 147, 149, 150 y Circular.

¿Cómo llegar desde el aeropuerto?: Las oficinas de Red.es se encuentran a una distancia aproximada de 15/20 Kms del aeropuerto. La opción más recomendable es el metro. En la línea 8 se puede llegar directamente a Nuevos Ministerios en un trayecto aproximado de 15 minutos. Otra opción es utilizar el servicio de taxi. El recorrido, desde el aeropuerto, tiene una duración aproximada de 25 minutos.