

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE JUSTICIA

3609 *Orden JUS/485/2010, de 25 de febrero, por la que se crea la Sede Electrónica del Ministerio de Justicia.*

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, creó el concepto de «sede electrónica», justificado por «la necesidad de definir claramente la «sede» administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad».

El artículo 10.1 de la misma Ley define la sede electrónica como «aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias». El apartado 3 del mismo artículo establece que «cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas».

Por otra parte, el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, además de regular esta figura en sus artículos 3 al 9, determina específicamente en su artículo 3.2 que «las sedes electrónicas se crearán mediante Orden del Ministro correspondiente o Resolución del titular del Organismo Público, que deberá publicarse en el Boletín Oficial del Estado», determinando el contenido mínimo de esta norma aprobatoria. Con ello se aportan a los ciudadanos garantías de plena certeza y seguridad que sólo alcanzaban parcialmente las oficinas virtuales que hasta el momento han venido canalizando las relaciones electrónicas con los ciudadanos.

Asimismo, la Disposición Final cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos establece que « los puntos de acceso electrónico pertenecientes a la Administración General del Estado o sus organismos públicos dependientes o vinculados en los que se desarrollan actualmente comunicaciones con terceros, propias de sede electrónica, deberán adaptarse, en el plazo de cuatro meses, contados a partir de la entrada en vigor de este Real Decreto, a lo dispuesto en el mismo para las sedes o, en su caso, subsedes, electrónicas, sin perjuicio de lo previsto en las disposiciones transitorias primera y segunda de este Real Decreto y en la disposición final tercera de la Ley 11/2007, de 22 de junio».

Así pues, con la implantación de la Sede se pretende, por una parte, reducir al máximo la dispersión actual de los servicios que ofrece el departamento, al objeto de facilitar el acceso a los mismos y, por otra, crear un espacio en el que la Administración y el ciudadano se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las garantías necesarias diferenciando así el concepto de portal de comunicación del de sede electrónica. Así, el portal de comunicación tiene un componente institucional, de información general sobre el Ministerio de Justicia, mientras que la Sede Electrónica establece un marco de comunicación e interacción con el ciudadano en relación con los servicios provistos por el Ministerio de Justicia.

Por último, la Sede Electrónica del Ministerio de Justicia, responderá a los criterios relativos al ámbito de la Administración Electrónica establecidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, derivados de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y del Real Decreto 1671/2009.

En su virtud, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto la creación de la Sede Electrónica del Ministerio de Justicia (SEMJ en lo sucesivo) con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

El ámbito de la sede creada por la presente Orden se extiende exclusivamente a los órganos pertenecientes al Departamento, quedando fuera del mismo los organismos públicos que, conforme a lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, deban aprobar sus respectivas sedes electrónicas mediante Resolución de su titular.

Artículo 3. *Dirección electrónica de la Sede.*

La dirección electrónica de referencia de la sede será <https://sede.mjusticia.gob.es>.

Artículo 4. *Titularidad y gestión de la Sede.*

- a) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Subsecretaría del Departamento.
- b) La gestión tecnológica de la sede será competencia de la División de Informática y Tecnologías de la Información.
- c) Serán responsables de la gestión, de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede los titulares de los centros directivos del Departamento, y en su caso de los Organismos que se incorporen a la sede. La responsabilidad se corresponderá con las competencias que cada uno de los titulares tenga atribuidas por la legislación vigente.
- d) La gestión de los contenidos comunes de la sede y la coordinación con los centros directivos del Departamento y los Organismos incorporados, en su caso, a la sede corresponderá a la Subsecretaría del Departamento.

Artículo 5. *Canales de acceso a los servicios:*

La sede contendrá información sobre los distintos canales de acceso a los servicios disponibles en el Departamento:

- a) Acceso electrónico, a través de Internet, según los principios de accesibilidad y usabilidad, establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en los términos dictados por la normativa vigente en esta materia en cada momento.
- b) Atención presencial, a través de las oficinas del Departamento, tanto de carácter central como territorial, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización ministerial, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- c) Atención telefónica, a través del servicio de información departamental publicado en la propia sede y los portales del Ministerio.
- d) Cualquier otro canal de acceso que se habilite en el futuro.

Artículo 6. *Contenidos de la Sede.*

Se realizarán a través de la SEMJ todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran mecanismos de autenticación de los ciudadanos o del Ministerio de Justicia en sus relaciones con éstos por medios electrónicos, así como aquellos otros respecto a los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

1. Los contenidos mínimos a incluir en la SEMJ son:

a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.

c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.

d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.

e) Relación de sistemas de firma electrónica que, conforme a lo previsto en este Real Decreto, sean admitidos o utilizados en la sede.

f) Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.

g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

2. Las sedes electrónicas dispondrán de los siguientes servicios a disposición de los ciudadanos:

a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.

b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.

c) Relación de los medios electrónicos a los que se refiere el artículo 27.4 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.

e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.

f) En su caso, publicación de los diarios o boletines.

g) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.

h) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.

i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

j) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

3. Los órganos titulares responsables de la sede podrán además incluir en la misma otros servicios o contenidos, con sujeción a lo previsto en el artículo 10 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

4. Los contenidos publicados en la SEMJ responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y de los Reales Decretos 1671/2009 por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, RD 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula

el Esquema Nacional Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y RD 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica

5. La SEMJ posibilitará paulatinamente el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas cooficiales en el Estado español.

Artículo 7. Medios para la formulación de sugerencias y quejas.

Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la SEMJ son los siguientes:

a) Presentación presencial o por correo postal ante los registros generales y las oficinas de atención al público de los servicios centrales y de las oficinas periféricas del Departamento, dirigidas a los órganos u organismos responsables, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 15 del 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.

b) Presentación telemática a través del Registro Electrónico sito en la Sede Electrónica del Ministerio de Justicia.

No se considerarán medios para la formulación de sugerencias y quejas los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que susciten los ciudadanos.

Disposición transitoria única. Puesta en funcionamiento de la Sede.

La sede electrónica que se crea en la presente Orden comenzará a operar en el momento que determine su titular, dentro del plazo establecido para ello en la Disposición final cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

Disposición final primera. Adaptación de determinadas características de la Sede.

Podrán adaptarse mediante Resolución de la Subsecretaría del Departamento, publicada en el Boletín Oficial del Estado:

a) La dirección electrónica que figura en la presente Orden, cuando deba modificarse por cualquier causa.

b) La denominación de los centros, organismos y unidades responsables, cuando deriven de reordenaciones organizativas.

c) La relación y características de los canales de acceso a los servicios disponibles en la Sede.

d) Cualquier otra característica que no sea de consignación obligatoria conforme a lo previsto en el artículo 3.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

Madrid, 25 de febrero de 2010.—El Ministro de Justicia, Francisco Caamaño Domínguez.