

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

4508 *Resolución de 16 de marzo de 2010, del Instituto de Crédito Oficial, por la que se crea la Sede Electrónica del Instituto de Crédito Oficial.*

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.

En consecuencia, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Resolución tiene por objeto la creación de la «Sede Electrónica del Instituto de Crédito Oficial», 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. *Características de la Sede Electrónica del Organismo Instituto de Crédito Oficial.*

La Sede Electrónica del Instituto de Crédito Oficial se crea con las siguientes características:

- a) **Ámbito:** El ámbito de aplicación de la Sede será la totalidad de los servicios públicos de carácter no comercial ofrecidos por el Instituto de Crédito Oficial, y que requieran la autenticación por medios electrónicos del ciudadano, empresa o Administración Pública.
- b) **Dirección electrónica:** La dirección electrónica de referencia de la Sede será «www.sedeico.gob.es».
- c) **Titular:** Será titular de la Sede Electrónica el Instituto de Crédito Oficial.
- d) **Gestión tecnológica:**

1. La gestión tecnológica de las infraestructuras y aplicaciones corresponderá a la Subdirección de Tecnologías de la Información.

2. La definición del diseño y la estructura de presentación de los contenidos alojados en la Sede Electrónica corresponderá al Departamento de Comunicación.

e) Gestión de los contenidos:

1. Será responsable de la coordinación de los procedimientos y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la Sede Electrónica, el Área de Organización del Instituto de Crédito Oficial.

2. Será responsable de la gestión de cada uno de los procedimientos, el departamento o área titular del mismo conforme a la normativa interna del Instituto de Crédito Oficial.

f) Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la Sede:

1. Para el acceso electrónico, a través de Internet, con las características definidas en la presente Resolución.

2. Para la atención presencial, la sede del Instituto de Crédito Oficial, 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.

3. Para la atención telefónica, el teléfono de Atención al Cliente: 900 121 121.

Artículo 3. *Medios y procedimientos para la formulación de quejas y sugerencias.*

Los medios disponibles y procedimientos para la formulación de quejas y sugerencias en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la sede que se crea por la presente Resolución, se ajustarán a lo que a continuación se dispone:

a) Presentación presencial, o por correo, ante los registros generales y de las oficinas de atención al público de los servicios centrales y periféricos de las oficinas del Ministerio de Economía y Hacienda, o de cualquier otro Órgano Administrativo, de acuerdo con lo dispuesto 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, a la vista de lo 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 de la Administración General del Estado.

b) La presentación telemática de las quejas y sugerencias dirigidas a los Órganos o unidades mencionados en el apartado anterior, se realizará por medio de una única aplicación, accesible a través del registro electrónico del Ministerio de Economía y Hacienda, sin perjuicio del enlace informático de dicho registro con las unidades responsables de la gestión de las mencionadas quejas y sugerencias.

No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los servicios de administración y atención técnica a los ciudadanos en la utilización de las aplicaciones y sistemas que sustenta la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que sean planteados por los ciudadanos.

Disposición final. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 16 de marzo de 2010.–El Presidente del Instituto de Crédito Oficial, José María Ayala Vargas.