

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

**4136** *Resolución de 3 de marzo de 2010, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se crea y regula la sede electrónica de MUFACE.*

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 la aplicación de esta norma se aporta a los mutualistas y demás usuarios garantías de plena certeza y seguridad jurídica respecto a la sede electrónica como punto de prestación de los servicios característicos de MUFACE, garantías que sólo alcanzaba parcialmente la Oficina Virtual que, hasta el momento, ha venido canalizando las relaciones electrónicas con los mismos.

En consecuencia, dispongo:

Primero. *Objeto.*—Se crea la «Sede Electrónica de MUFACE», 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.

Segundo. *Características de la Sede Electrónica de MUFACE.*—La Sede Electrónica de MUFACE se crea con las siguientes características:

a) El ámbito de aplicación de la Sede comprenderá a todos los Servicios Centrales y periféricos de MUFACE y contendrá la totalidad de los procedimientos tramitados en MUFACE, incluidos los prestados a través de los Servicios Provinciales y Oficinas Delegadas.

b) La dirección electrónica de referencia de la Sede será: <https://sede.muface.gob.es>.

c) Será titular de la Sede Electrónica la Dirección General de MUFACE.

d) La gestión tecnológica de la sede corresponderá a la Secretaría General de MUFACE.

e) Será responsable de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica, la Secretaría General de MUFACE.

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

Para la gestión electrónica, se accederá a través de Internet con las características definidas en la propia sede.

Para la atención presencial, las oficinas del Organismo, tanto de carácter central como territorial, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización del mismo, 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.

Para la atención telefónica, se expresarán los números de teléfono en la sede electrónica.

Tercero. *Medios para la formulación de quejas y sugerencias.*

1. Los medios disponibles 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 MUFACE, 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) Presentación telemática a través de la sede electrónica que se crea mediante esta Resolución, en la dirección electrónica <https://sede.muface.gob.es>.

2. Los servicios de administración y atención técnica destinados a resolver a los ciudadanos los problemas derivados de la utilización de las aplicaciones y sistemas que sustenta la sede no podrán ser utilizados como cauce formal de la tramitación de las quejas y sugerencias que los usuarios quieran presentar sobre el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la misma, sin perjuicio de su obligación, cuando existan, de atender los problemas que sean planteados por los ciudadanos.

Cuarto. *Contenido de la Sede Electrónica de MUFACE.*

1. Los contenidos y servicios mínimos a incluir en la Sede Electrónica de MUFACE son:

a) Identificación de la sede, así como del órgano titular y de los responsables de la gestión de los contenidos puestos a disposición en la misma.

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, así como la relacionada con la propiedad intelectual.

c) Sistema de verificación del certificado de la sede electrónica.

d) Sistema de verificación de los certificados de sellos electrónicos empleados en la sede electrónica.

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

f) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede electrónica.

g) Catálogo de Trámites y Servicios disponibles en la sede electrónica.

h) Carta de Servicios y Carta de Servicios Electrónicos de MUFACE.

i) Fecha y hora oficial, que será la hora oficial peninsular, y días declarados oficialmente como inhábiles.

j) Buzón general de sugerencias y quejas.

k) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.

l) Enlace con la Agencia Española de Protección de Datos.

m) Resolución de la Dirección General de MUFACE por la que se crea y regula la sede electrónica, así como, en su caso, la orden ministerial o la resolución que establezca la obligatoriedad de la vía electrónica.

- n) Resolución de la Dirección General de MUFACE por la que se crea y regula el Registro Electrónico.
- o) Resolución de la Dirección General de MUFACE por la que se crean los sellos electrónicos, así como aquellas normas por las que se acuerde la aplicación del sistema de código seguro de verificación.
- p) Acceso al estado de tramitación del expediente.
- q) Servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos autenticados mediante código seguro de verificación.
- r) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos puedan utilizar en cada supuesto para comunicarse con la sede.
- s) Enlace con el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

2. Paulatinamente la sede electrónica de MUFACE posibilitará el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas cooficiales del Estado español.

Disposición final. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 3 de marzo de 2010.—La Directora General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, María Ángeles Fernández Simón.