

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN

15600 Orden AEC/2630/2010, de 7 de octubre, por la que se crea la Sede Electrónica del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

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.

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 administrado 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.

En consecuencia, dispongo:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente orden tiene por objeto la creación de la Sede Electrónica del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, 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.

2. El ámbito de la presente orden se extiende exclusivamente a los órganos pertenecientes al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, 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, que se publicará en la sede respectiva y en el «Boletín Oficial del Estado».

Artículo 2. Sede Electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

La Sede Electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (SECM en lo sucesivo) se crea con las siguientes características:

a) El ámbito de aplicación de la Sede Electrónica será el de la totalidad de los órganos del Departamento definidos en el artículo 1.2 anterior.

Asimismo, la SECM extenderá su ámbito a los organismos que se determinen en los convenios de colaboración que, en su caso, suscriba la Subsecretaría del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, por delegación, con los titulares de los organismos públicos del Departamento, al amparo de lo establecido en el artículo 3.3 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.

b) Se realizarán a través de la SECM todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la Administración Pública en sus relaciones con éstos por medios electrónicos, así como aquellos otros respecto a los que se decida su inclusión en la Sede Electrónica por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

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

d) La titularidad de la Sede Electrónica corresponderá a la Subsecretaría del Departamento.

e) La gestión tecnológica de la sede será competencia de la Dirección General del Servicio Exterior, que la ejercerá a través de la Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes.

f) Serán responsables de la gestión, de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la Sede Electrónica los titulares de los centros directivos del Departamento, y en su caso de los Organismos que se incorporen a la Sede Electrónica. La responsabilidad se corresponderá con las competencias que cada uno de los titulares tengan atribuidas por la legislación vigente.

g) La gestión de los contenidos comunes de la sede y la coordinación con los centros directivos del Departamento y los Organismos incorporados a la Sede Electrónica corresponderá a la Secretaría General Técnica del Departamento.

h) La SECM incluirá como mínimo los contenidos relacionados en el artículo 3 de la presente orden.

i) Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la sede:

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

Para la atención presencial, las oficinas del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, 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.

Para la atención telefónica, los servicios de información departamental, a través de los teléfonos que se publicarán en la propia sede.

j) La información y los servicios incluidos en la SECM cumplirán 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.

k) Los contenidos publicados en la SECM 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 del Real Decreto 1671/2009.

Artículo 3. *Contenidos de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.*

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

a) Identificación de la sede, así como del órgano titular y de los responsables de la gestión de los contenidos puestos a disposición de 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 SECM.
- d) Sistema de verificación de los certificados de sellos electrónicos empleados en la SECM.
- e) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la SECM.
- f) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la SECM.
- g) Catálogo de Trámites y Servicios disponibles en la SECM.
- h) Carta de Servicios Electrónicos de la SECM.
- i) Fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles.
- j) Enlace al Boletín Oficial del Estado.
- k) Buzón general de sugerencias y quejas.
- l) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.
- m) Enlace con la Agencia Española de Protección de Datos.
- n) Orden Ministerial de Creación de la SECM.
- o) Orden Ministerial de Creación del Registro Electrónico.
- p) Resolución de la Subsecretaría por la que se crean los sellos electrónicos.
- q) Enlace con el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

2. Paulatinamente la SECM posibilitará el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas cooficiales en el Estado español.

Artículo 4. *Medios para la formulación de sugerencias y quejas.*

1. Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la sede que se crea en la presente orden, serán los siguientes:

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.

Presentación telemática a través del servicio para este fin en la Sede Electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación.

2. 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 derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta Orden Ministerial.

Disposición transitoria primera. *Puesta en funcionamiento de la sede.*

La sede electrónica que se crea en la presente Orden comenzará a operar al mes de su publicación.

Disposición transitoria segunda. *Administración General del Estado en el exterior.*

Los servicios electrónicos ofrecidos por las Oficinas Consulares de España en el Exterior se irán incorporando a la SECM teniendo en cuenta lo dispuesto en la disposición transitoria quinta 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 primera. *Adaptación de determinadas características de las sedes y subsedes.*

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

- a) Las direcciones electrónicas que figuran en la presente Orden, cuando deban 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, 7 de octubre de 2010.–El Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Miguel Ángel Moratinos Cuyaubé.