

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**20770** *Resolución de 22 de diciembre de 2009, de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, por la que se crea la Sede Electrónica del Organismo Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.*

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, previa aprobación de la Ministra de la Presidencia, dispongo:

#### Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Por la presente Resolución se crea la «Sede electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda», en adelante FNMT-RCM, 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 de la FNMT-RCM.*

La sede electrónica de la FNMT-RCM se crea con las siguientes características:

- a) El ámbito de aplicación de la sede serán los servicios públicos de carácter no comercial ofrecidos por la FNMT-RCM, y que requieran la autenticación por medios electrónicos del ciudadano, empresa o Administración Pública.
- b) La dirección electrónica de referencia de la sede será: «<https://www.sede.fnmt.gob.es>».
- c) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la FNMT-RCM.
- d) La gestión tecnológica de la sede corresponderá al departamento de la FNMT-RCM que ostente la responsabilidad de la gestión de los sistemas de información.
- e) Será responsable de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede la propia FNMT-RCM.

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

Para la gestión electrónica, a través de Internet, con las características definidas en la presente Resolución.

Para la gestión presencial, las oficinas del Organismo, tanto de carácter central, 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, los servicios de información relativa a los certificados electrónicos FNMT en el teléfono 902 181 696 y de revocación de certificados electrónicos en el teléfono 902 200 616.

Para la atención telefónica del resto de los servicios de la FNMT-RCM, el teléfono 91 566 66 66.

### Artículo 3. *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 las sedes que se crean en la presente orden, serán los siguientes:

Presentación telemática a través de la sede electrónica de la FNMT-RCM que se crea mediante esta Resolución.

Presentación presencial o por correo postal ante el registro general, dirigidas a los órganos 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.

2. 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 susciten los ciudadanos.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 22 de diciembre de 2009.—El Director General de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda, Ángel Esteban Paúl.