

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE DEFENSA

11348 *Resolución 4B0/38162/2010, de 8 de julio, del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, por la que se crea y regula la Sede Electrónica del ISFAS.*

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.

En consecuencia, dispongo:

1. Objeto

La presente Resolución tiene por objeto crear la sede electrónica del Instituto Social de las Fuerzas Armadas (en adelante ISFAS), 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. Características de la sede electrónica del ISFAS

La sede electrónica del ISFAS se crea con las siguientes características:

a) El ámbito de actuación de la sede será el de la totalidad de los procedimientos relativos al ámbito de competencias del Instituto 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 por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

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

c) La titularidad de la sede electrónica corresponde a la Secretaría General del ISFAS.

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

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

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 gestión 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, el número 900 50 43 26.

3. Medios para la formulación de quejas y sugerencias

3.1 Los medios disponibles para la formulación de quejas y sugerencias en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la sede electrónica serán los siguientes:

a) Presentación telemática a través de la sede electrónica del ISFAS que se crea por la presente Resolución, en la dirección electrónica <https://sede.isfas.gob.es>.

b) Presentación presencial, o por correo postal, ante los registros de los servicios centrales y periféricos del ISFAS, 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, 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.

3.2 No se considerarán medios para la formulación de quejas los servicios de administración y atención técnica puestos a disposición de los ciudadanos para la utilización de las aplicaciones y sistemas contenidos en la sede, sin perjuicio de la obligación de atender los problemas que sean planteados por los ciudadanos.

4. Contenido de la Sede Electrónica del ISFAS

Entre los contenidos a incluir en la sede electrónica del ISFAS se encuentran:

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 y sello electrónico mediante enlace con el sistema VALIDE dependiente del Ministerio de la Presidencia.

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 Electrónicos del ISFAS.

i) Fecha y hora oficial a los efectos prevenidos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

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 por la que se crea la sede electrónica del ISFAS.

n) Orden Ministerial de creación del registro electrónico.

o) Acceso al estado de tramitación del expediente.

5. 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, 8 de julio de 2010.—La Secretaria General Gerente del Instituto Social de las Fuerzas Armadas, Celia Abenza Rojo.