

Orden AUC/XXX/2020 por la que se crean la Sede Electrónica Consular y la Sede Electrónica de Protocolo, derivadas de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación

Mediante Orden AEC/2630/2010, de 7 de octubre, se creó la Sede Electrónica del entonces Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, siguiendo los dictados de la normativa vigente en ese momento, esencialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, que la desarrolla parcialmente.

Con posterioridad, la entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, configuran un marco jurídico que, junto con normas complementarias en materia de interoperabilidad y seguridad, y los artículos todavía vigentes del citado Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, constituyen la columna vertebral de la legislación española en materia de Administración Electrónica.

Así pues, la actual Sede Electrónica del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación está adaptada a un marco jurídico que ha evolucionado en los últimos años, de la misma manera en que lo han hecho los estándares tecnológicos que sustentan este y otros servicios de la Administración Electrónica.

En paralelo, este Ministerio viene realizando una labor estratégica, tecnológica y organizativa enfocada a la prestación de servicios electrónicos a españoles residentes en el exterior, cuya dispersión geográfica y lejanía de las representaciones puede suponer un obstáculo para la realización de trámites ante sus Misiones Diplomáticas u Oficinas Consulares de referencia. De ahí que sea necesario habilitar una Sede Electrónica Consular, como derivada de la Sede Electrónica Central del Ministerio, que minimice esta problemática de



dispersión geográfica, y permita ofrecer servicios electrónicos a los nacionales residentes en el exterior, dando así cumplimiento al marco jurídico vigente.

De igual forma, este Departamento pretende ofrecer la posibilidad de realizar servicios electrónicos al personal de Representaciones Diplomáticas extranjeras acreditadas en España, para lo cual se habilita la Sede Electrónica de Protocolo, también como derivada de la Sede Electrónica Central del Ministerio, en condiciones similares a la anterior.

Por todo ello, procede ahora desarrollar la normativa que regule las nuevas sedes electrónicas de este Ministerio, mediante esta orden.

En su virtud, dispongo:

Artículo 1. Objeto.

1. Esta orden tiene por objeto la creación y regulación de las nuevas sedes electrónicas derivadas de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 del Real Decreto 1671/2009, 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. Ámbito de aplicación.

1. Se crean las siguientes sedes electrónicas, como sedes derivadas de la Sede Electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación:
 - a) Sede Electrónica Consular.
 - b) Sede Electrónica de Protocolo.



2. El ámbito de la presente orden se extiende exclusivamente a los órganos pertenecientes al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y 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 3. Sede Electrónica Consular.

La Sede Electrónica Consular se crea con las siguientes características:

- a) Su ámbito de aplicación comprende las Oficinas Consulares y secciones consulares de las Misiones Diplomáticas de este Departamento. Consecuentemente, quedan incluidos en su ámbito de aplicación los procedimientos y actuaciones de dichas oficinas en el exterior.
- b) Se podrán realizar a través de la Sede Electrónica Consular todas las actuaciones, procedimientos y servicios que presten, o puedan prestar, las Oficinas Consulares y secciones consulares de las Misiones Diplomáticas españolas en el extranjero, que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la Administración Pública en sus relaciones con estas por medios electrónicos.
Asimismo, se podrán realizar a través de esta Sede Electrónica Consular aquellos otros procedimientos respecto a los que se decida su inclusión por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.
- c) La dirección electrónica de referencia de la Sede Electrónica Consular será <https://consular.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 Consular 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) Los contenidos publicados en la sede responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y conforme a lo que, en su caso, establezcan los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

h) La información y los servicios incluidos en la sede cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad, establecidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

i) Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la Sede Electrónica Consular:

1.º Para el acceso electrónico, Internet, la dirección electrónica de la Sede Electrónica Consular.

2.º Para la atención presencial, las oficinas y representaciones consulares, los registros generales y las oficinas de atención al público del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y 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 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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



Artículo 4. Sede electrónica de Protocolo.

La Sede Electrónica de Protocolo se crea con las siguientes características:

a) Su ámbito de aplicación comprende a la Dirección General de Protocolo, Cancillería y Órdenes de este Departamento. Por lo tanto, quedan incluidos en su ámbito de aplicación los procedimientos y actuaciones que pueda realizar dicha Dirección General con el personal de las oficinas y representaciones extranjeras ubicadas en España.

b) Se podrán realizar a través de la Sede Electrónica de Protocolo las actuaciones, procedimientos y servicios que determine el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, en el marco de las relaciones o servicios prestados al personal de representaciones extranjeras acreditadas en España, que requieran la autenticación de los mismos o de la Administración Pública en sus relaciones con estas por medios electrónicos. Asimismo, se podrán realizar a través de esta Sede Electrónica de Protocolo aquellos otros procedimientos respecto a los que se decida su inclusión por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a los ciudadanos.

c) La dirección electrónica de referencia de la Sede Electrónica de Protocolo será <https://protocolo.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 ~~Protocolo, Cancillería y Órdenes~~ 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 de Protocolo 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) Los contenidos publicados en la sede responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como



de la Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y conforme a lo que, en su caso, establezcan los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad.

h) La información y los servicios incluidos en la sede cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad, establecidos en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público.

i) Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la Sede Electrónica de Protocolo:

1.º Para el acceso electrónico, Internet, la dirección electrónica de la Sede Electrónica de Protocolo.

2.º Para la atención presencial, los registros generales y las oficinas de atención al público del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y 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 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

Artículo 5. Contenidos y servicios de las sedes electrónicas.

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, todas las sedes electrónicas creadas por esta orden dispondrán como mínimo de los siguientes contenidos:

- a) Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de las personas responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las sedes de ella derivadas.
- b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.



- c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede.
- d) Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- e) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.
- f) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede electrónica de la Agencia Española de Protección de Datos.

2. Asimismo, todas las sedes electrónicas creadas en esta orden dispondrán como mínimo de los siguientes servicios:

- a) Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica.
- b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c) Relación de los medios por los que el interesado podrá relacionarse con el Ministerio, a los efectos previstos en los artículos 13 y 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- d) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.
- e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- f) En su caso, publicación de los diarios o boletines.
- g) En su caso, publicación electrónica de actos y comunicaciones que deban publicarse en tablón de anuncios o edictos, indicando el carácter sustitutivo o complementario de la publicación electrónica.
- h) Verificación de los sellos electrónicos de los órganos u organismos públicos que abarque la sede.
- i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- j) Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 31.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.



3. Cualesquiera otros por decisión de los respectivos órganos titulares de conformidad con lo establecido en el artículo 6.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

Artículo 6. Medios para la formulación de quejas y sugerencias.

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:
 - a) Presentación presencial o por correo postal ante los registros generales y las oficinas de atención al público del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, así como de las representaciones españolas acreditadas en el extranjero, 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.
 - b) Presentación electrónica a través del servicio para este fin habilitado tanto en la Sede Electrónica Central del Ministerio, como en las sedes creadas al amparo de esta orden.
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.
3. En ningún caso dichas quejas y sugerencias tendrán la calificación ni sustituirán a los recursos que procedan en relación con los actos y disposiciones accesibles desde las sedes electrónicas.

Artículo 7. Gestión y seguridad.

1. La Subsecretaría de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, a través de la Dirección General del Servicio Exterior-Subdirección General de Informática, Comunicaciones y Redes, será el órgano responsable de la



gestión y la seguridad de las sedes electrónicas creadas al amparo de esta orden.

2. En las sedes electrónicas creadas al amparo de esta orden estará disponible para consulta un resumen de los protocolos de seguridad aplicables.

Disposición adicional primera. Puesta en funcionamiento de las sedes.

Las sedes electrónicas que se crean en la presente orden estarán operativas desde el momento de su entrada en vigor, salvo que sus respectivos titulares acuerden otra fecha, que en cualquier caso no podrá superar el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la orden.

La puesta en funcionamiento de las nuevas sedes se anunciará en la Sede Electrónica Central del Ministerio.

Disposición adicional segunda. No incremento del gasto.

La creación y puesta en funcionamiento de las sedes electrónicas creadas al amparo de esta orden no supondrá incremento de gasto.

Disposición transitoria única.

En tanto no se hayan habilitado las Sedes electrónicas creadas al amparo de esta orden, la Sede electrónica Central del Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, seguirá siendo el canal formal por el que realizar los trámites electrónicos que puedan estar disponibles, tanto en el ámbito consular como en el de los servicios dirigidos a representaciones extranjeras acreditadas en España, si fuese el caso.

Disposición final primera. Adaptación de determinadas características de las sedes.

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

- a) Las direcciones electrónicas que figuran en esta orden.



- b) La denominación de los centros, organismos y unidades responsables para acomodarlos a las variaciones que experimenten en su denominación.
- c) La relación y características de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede.
- d) Cualquier otra característica que no forme parte del contenido mínimo previsto en el artículo 3.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

Disposición final segunda. Habilitación.

Se habilita a la Subsecretaria del Departamento para adoptar las resoluciones necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en esta orden.

Disposición final tercera. Entrada en vigor.

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

Madrid, xxx de xxx de 2020. –

La Ministra de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación,

María Aránzazu González Laya

