

permanentemente actualizado, basado en la metodología magerit de análisis y gestión de riesgos de sistemas de información de las Administraciones públicas.

Este plan contemplará:

Plan de contingencias. Deberá contemplar las actuaciones a seguir en el caso de que ocurra cualquier anomalía en el normal desarrollo de la actividad.

Distribución y publicación de las políticas de seguridad de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

2.2 Productos y sistemas de las tecnologías de la información.

Los niveles de seguridad de los productos y sistemas se establecerán, siguiendo «Criterios de evaluación de la seguridad de los productos y sistemas de las tecnologías de la información» (ITSEC/ITSEM) o posterior. Los niveles de seguridad serán según la norma citada:

Para los componentes que integran la creación y manipulación de las claves privadas, el nivel mínimo exigido será E4.

Para el resto de los componentes que componen la infraestructura se exigirá un nivel E2 o superior.

### 3. Requisitos administrativos

#### 3.1 Publicación de políticas y normas.

La Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda publicará los procedimientos que regirán en relación con los usuarios y la utilización de sus servicios.

Las políticas y normas estarán a la libre disposición en el servidor «web» de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda.

#### 3.2 Registro de usuarios.

Sin perjuicio de lo que disponga el desarrollo del presente Real Decreto, el Registro de usuarios se atenderá a los siguientes requisitos:

Los interesados presentarán la correspondiente solicitud, según los modelos que se establezcan al efecto.

La solicitud debe completarse con la comparecencia de los interesados ante los órganos y organismos de la forma que reglamentariamente se establezca.

El usuario presentará la documentación que acredite su identidad, así como su capacidad legal en el caso de actuación en nombre de terceras personas físicas o jurídicas, y cualquier otra documentación que se requiera al efecto.

### 4. Fases de implantación de los servicios

Los servicios a prestar por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda en la primera fase de implantación serán:

- Generación de claves.
- Emisión de certificados de clave pública.
- Revocación de certificados de clave pública.
- Archivo de certificados de clave pública.
- Registro de eventos significativos.
- Registro de usuarios.
- Publicación de políticas y normas.
- Publicación de certificados de clave pública.
- Publicación de listas de revocación.
- Servicio de directorio.
- Servicios de recuperación de claves de soporte de confidencialidad.
- Expedición del título de usuario.
- Información administrativa de los servicios.

En una segunda fase de implantación, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda podrá prestar a los usuarios que lo requieran, además de los servicios anteriores, los siguientes servicios técnicos y administrativos:

Constancia de fecha y hora (fechado digital) en transacciones EIT, realizadas por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda de forma automática y a petición de los participantes en la transacción.

Verificación y reconocimiento de la autenticidad de los usuarios, realizada por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda de forma automática y a petición de los destinatarios.

En una fase más avanzada de la implantación, la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre-Real Casa de la Moneda podrá prestar servicios técnicos y administrativos que faciliten a los usuarios que lo requieran la implantación de servicios que incluyan las siguientes funciones de seguridad:

Certificación de contenido de las transacciones EIT.  
Confirmación de envío, entrega y recepción de los mensajes intercambiados entre dos partes.

**17133** *REAL DECRETO 1291/1999, de 23 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 255/1989, de 17 de febrero, sobre certificaciones de residencia a efectos de bonificaciones en tarifas y liquidaciones para subvenciones al tráfico regular entre las islas Canarias, Ceuta, Melilla y las islas Baleares con el resto del territorio nacional.*

El Real Decreto 255/1989, de 17 de febrero, regula la acreditación de residencia necesaria para que los ciudadanos españoles y de los demás Estados miembros de la Comunidad Europea puedan percibir las bonificaciones a las tarifas de los transportes regulares, tanto marítimos como aéreos, desde las islas Canarias, Ceuta, Melilla o las islas Baleares al resto del territorio nacional y viceversa, así como interinsulares en dichos archipiélagos.

Las bonificaciones a los residentes en las islas Baleares fueron establecidas en la Ley 46/1981, de 29 de diciembre, y modificadas mediante los artículos 3 y 4 de la Ley 30/1998, de 29 de julio, del Régimen Especial de las Illes Balears.

La disposición adicional primera de la Ley 33/1987, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1988, estableció la reducción de tarifas para los residentes en las islas Canarias, Ceuta y Melilla, siendo consolidada en el caso del archipiélago en virtud del artículo 6 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de Modificación del Régimen Económico y Fiscal de Canarias.

En uso de la autorización contenida en el artículo 102 de la Ley 66/1997, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social, por Real Decreto 1745/1998, de 31 de julio, se han modificado las cuantías de las subvenciones al transporte aéreo interinsular para residentes en Canarias, y por Real Decreto 1746/1998, de 31 de julio, para residentes en Baleares.

La disposición adicional trigésima cuarta de la citada Ley 66/1997, para cuyo cumplimiento se ha elaborado este Real Decreto, establece que el Gobierno modificará el Real Decreto 255/1989, de 17 de febrero, simplificando la acreditación de la condición de residente en el tráfico aéreo interinsular, de forma que se pueda efec-

tuar mediante fotocopia del documento nacional de identidad y la declaración de responsabilidad del viajero acerca de la vigencia del domicilio que figura en el mismo.

Por otra parte, junto a aspectos técnicos derivados de la experiencia en la aplicación de esta normativa, ha de adecuarse la regulación del Real Decreto 255/1989, a lo dispuesto en el Real Decreto 766/1992, de 26 de junio, sobre entrada y permanencia en España de nacionales de Estados miembros de la Unión Europea, modificado parcialmente por el Real Decreto 737/1995, de 5 de mayo, y el Real Decreto 1710/1997, de 14 de noviembre, y con carácter supletorio en el Real Decreto 155/1996, de 2 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 7/1985, de 1 de julio, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España. Asimismo, se adaptan las referencias de nacionalidad como consecuencia de la entrada en vigor, el 1 de enero de 1994, del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, firmado en Oporto el 2 de mayo de 1992, y ratificado por España el 26 de noviembre de 1993.

En su virtud, con la aprobación previa del Ministro de Administraciones Públicas, a propuesta de los Ministros de Fomento y de Economía y Hacienda, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de julio de 1999.

#### DISPONGO:

**Artículo único.** *Modificación parcial del Real Decreto 255/1989, de 17 de febrero, sobre certificaciones de residencia a efectos de bonificaciones en tarifas y liquidaciones para subvenciones al tráfico regular entre las islas Canarias, Ceuta, Melilla y las islas Baleares con el resto del territorio nacional.*

Se modifican los preceptos que a continuación se indican del Real Decreto 255/1989, de 17 de febrero, en los términos establecidos en este artículo.

1. El artículo 1 queda redactado del siguiente modo:

«Las bonificaciones en las tarifas de los servicios regulares de transporte de viajeros, tanto marítimo como aéreo, a que se refiere este Real Decreto, serán aplicables a los ciudadanos españoles y de los demás Estados miembros de la Unión Europea o de otros Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, que justifiquen residir en las islas Baleares, islas Canarias, Ceuta y Melilla.»

2. El artículo 2 queda redactado del siguiente modo:

«Según lo previsto en la Ley 46/1981, de 29 de diciembre, los artículos 3 y 4 de la Ley 30/1998, de 29 de julio, del Régimen Especial de las Illes Balears, y Real Decreto 1746/1998, de 31 de julio, la reducción subvencionada de las tarifas de los servicios regulares de transporte para los residentes en las islas Baleares, será del 33 por 100 del importe correspondiente a trayectos directos entre el archipiélago y el resto del territorio nacional, sean de ida, vuelta o ida y vuelta, y, en el caso de desplazamientos interinsulares baleares, del 10 por 100 cuando se trate de rutas marítimas, y del 33 por 100 cuando se trate de rutas aéreas.»

3. El artículo 3 queda redactado del siguiente modo:

«Según lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 33/1987, de 23 de diciembre;

el artículo 6 de la Ley 19/1994, de 6 de julio, de Modificación de Régimen Económico y Fiscal de Canarias, y el Real Decreto 1745/1998, de 31 de julio, la reducción subvencionada de las tarifas de los servicios regulares de transporte para los residentes en las islas Canarias, Ceuta o Melilla, será del 33 por 100 del importe correspondiente a trayectos directos entre aquéllas y el resto del territorio nacional, sean de ida, vuelta o ida y vuelta, y, en el caso de desplazamientos interinsulares canarios, del 10 por 100 cuando se trate de rutas marítimas, y del 33 por 100 cuando se trate de rutas aéreas.»

4. El artículo 4 queda redactado del siguiente modo:

«A los efectos de lo dispuesto en el presente Real Decreto, se considera trayecto directo aquél que se realiza desde el puerto o aeropuerto del punto de origen en los archipiélagos, Ceuta o Melilla, al de destino en el resto del territorio nacional, y viceversa, sin escalas intermedias o, caso de haberlas, cuando no superen las doce horas de duración, salvo aquéllas que vinieran impuestas por las necesidades técnicas del servicio o por razones de fuerza mayor.

Los cupones de vuelo de cada tramo de viaje aéreo comprendido en un trayecto directo deberán estar incluidos en un único billete y anotada y cerrada la reserva de los vuelos. En ningún caso se admitirá la posibilidad de bonificar trayectos con escalas fuera del territorio nacional.»

5. El artículo 5 queda redactado del siguiente modo:

«1. Se acreditará la condición de residente ante la compañía de transporte aéreo, marítimo o agencia expedidora del billete o pasaje, a los efectos previstos en los artículos anteriores, mediante certificado ajustado en su caso a modelo oficial que contenga los datos indicados en el anexo de este Real Decreto. El certificado, sin perjuicio de la posible delegación de firma contemplada en el artículo 16 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, será suscrito:

a) En caso de los funcionarios y empleados al servicio de las Administraciones públicas o entidades dependientes de cualquiera de ellas cuya actividad se rija por el Derecho administrativo, y en el de quienes se hallen realizando el servicio militar, así como en el de los hijos sometidos a su patria potestad o bien menores e incapacitados sujetos a la tutela o curatela, por el jefe de los servicios respectivos en el lugar donde tengan aquéllos destino activo.

b) Con carácter general, por el Secretario del Ayuntamiento en el que tengan los interesados su residencia, con el visto bueno del Alcalde.

Los referidos certificados, a los efectos previstos en este Real Decreto, tendrán una validez de seis meses a partir de la fecha de su expedición. Las oficinas expedidoras de los certificados deberán llevar el oportuno registro de los mismos, a efectos de su control y comprobación.

2. En el caso de viajes interinsulares tanto dentro del archipiélago canario como del balear, podrá sustituirse la acreditación de residencia mediante los certificados a que se refieren los apartados anteriores por la presentación, ante la compañía o agencia expendedora del billete o pasaje, de fotocopia

del documento nacional de identidad, o de la tarjeta de residencia en el caso de nacionales de otros Estados miembros de las Comunidades Europeas y demás Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, siempre que al mismo tiempo declare el viajero que continúa la vigencia del domicilio en el término municipal que figure en dicho documento nacional de identidad o tarjeta de residencia, correspondiente al supuesto de bonificación de que se trate.

En el acto de expedir el billete o pasaje y de retener la documentación a que se refiere el párrafo anterior, la compañía o agencia deberá recabar de los interesados que exhiban los originales del documento nacional de identidad o, en su caso, de la tarjeta de residencia, a efectos de comprobar su coincidencia con las fotocopias presentadas, las cuales tendrán a partir de entonces la misma validez que los certificados de residencia o sus copias diligenciadas, a los efectos previstos en este Real Decreto, sin que la compañía pueda volver a exigir la exhibición de dichos documentos hasta el embarque en la nave o aeronave.

Si con posterioridad a la expedición del billete o pasaje bonificado se comprobara por los órganos competentes no ser cierta la vigencia en dicho momento del domicilio en el municipio que figure en la fotocopia del documento nacional de identidad o de la tarjeta de residencia presentada para percibir la bonificación, el beneficiario quedará sujeto a la responsabilidad que corresponda de conformidad con lo dispuesto para el incumplimiento de condiciones en la normativa reguladora de las ayudas y subvenciones públicas.

3. Las compañías o agencias que expidan los títulos de transporte, tendrán por acreditada la condición de residente a efectos de lo dispuesto en este Real Decreto, de los Diputados y Senadores electos por las circunscripciones correspondientes a las islas Canarias, Baleares, Ceuta o Melilla que se identifiquen personalmente declarando esta circunstancia, la cual harán constar aquéllas en el billete o pasaje, en el lugar del número del documento nacional de identidad a que se refiere el artículo 7 de este Real Decreto. A efectos de realizar las comprobaciones que procedan, los órganos competentes del Ministerio de Fomento recabarán de las respectivas Secretarías de las Cámaras una relación actualizada en cada ocasión en que se produzcan cambios en su composición, con expresión de los domicilios de aquellos miembros de las mismas que sean electos por dichas circunscripciones.

4. La acreditación de residencia en Ceuta para quienes realicen un trayecto directo con origen o destino en un aeropuerto español de la península, comprendiendo dicho trayecto algún transporte marítimo entre la mencionada ciudad y la península, podrá simplificarse efectuándola ante la compañía o agencia que emita el billete de transporte aéreo, sirviendo la constancia de esta última bonificación para que la compañía o agencia que emita el título de transporte marítimo la aplique a su vez.»

6. El primer párrafo del artículo 7 queda redactado del siguiente modo:

«Las compañías aéreas o navieras, sus delegaciones o las agencias que faciliten billetes o pasajes a los que sean de aplicación las bonificaciones a que se refiere este Real Decreto, anotarán en los correspondientes títulos de transporte el número del documento nacional de identidad del viajero, o el número de la tarjeta de residencia regulada

por el Real Decreto 766/1992, de 26 de junio, sobre entrada y permanencia en España de nacionales de Estados miembros de la Unión Europea, modificado por el Real Decreto 737/1995, de 5 de mayo, y el Real Decreto 1710/1997, de 14 de noviembre, y supletoriamente el número de identidad previsto en el artículo 61 del Real Decreto 155/1996, de 2 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 7/1985, de 1 de julio, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España. Asimismo, anotarán los datos del billete emitido, indicados en el anexo de este Real Decreto, en el espacio al efecto del certificado de residencia presentado por el viajero, quedando depositada copia del mismo así anotada en la oficina o agencia expedidora del billete, junto al resguardo de éste, sin perjuicio del deber de las compañías de conservar el certificado y otra copia del título de transporte, al que se refiere el artículo 11.2 de este Real Decreto. Cuando se haya acreditado la residencia por el procedimiento establecido en el apartado 4 del artículo 5 de este Real Decreto, se anotarán los datos del billete en la fotocopia del documento nacional de identidad o de la tarjeta de residencia presentada, quedando asimismo depositada en la oficina o agencia expedidora copia de la acreditación así anotada.»

**Disposición adicional primera.** *Sustitución de referencias.*

Las referencias contenidas en los artículos 11.2 y 12 del Real Decreto 255/1989, de 17 de febrero, al Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones, se entenderán hechas al Ministerio de Fomento.

**Disposición adicional segunda.** *Incorporación de anexo.*

Se incorpora al Real Decreto 255/1989, de 17 de febrero, el anexo del presente Real Decreto.

**Disposición derogatoria única.** *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones, de igual o inferior rango, se opongan a lo dispuesto en este Real Decreto.

**Disposición final primera.** *Facultad de aplicación y desarrollo.*

Se autoriza a los Ministros de Fomento y de Economía y Hacienda para dictar, conjunta o separadamente, en el ámbito de sus competencias, cuantas disposiciones sean precisas para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en este Real Decreto.

**Disposición final segunda.** *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Dado en Madrid a 23 de julio de 1999.

JUAN CARLOS R.

El Vicepresidente Primero del Gobierno  
y Ministro de la Presidencia,  
FRANCISCO ÁLVAREZ-CASCOS FERNÁNDEZ

## ANEXO

**Datos que han de cumplimentarse en las certificaciones**Ayuntamiento de .....  
(Administración Pública u Organismo)Don ..... Secretario del Ayuntamiento. (Cargo  
de quien certifica, civil o militar)

## CERTIFICA:

Que don/doña .....

Documento nacional de identidad .....

Fecha empadronamiento .....

Nacionalidad .....

Es vecino de .....

(funcionario, empleado público o prestando servicio mili-  
tar destinado en) .....

(persona a cargo del funcionario o empleado público)

a los efectos previstos en el Real Decreto sobre cer-  
tificaciones de residencia a efectos de bonificaciones  
en tarifas y liquidaciones para subvenciones al tráfico  
regular entre las islas Canarias, Ceuta, Melilla y las islas  
Baleares con el resto del territorio nacional.

Número certificado .....

Fecha .....

Caduca a los seis meses.

**Datos que han de anotarse por la compañía o agencia  
expedidora del billete o pasaje**

Datos del título de transporte emitido:

Compañía .....

Número de billete .....

Código Agente emisor .....

Fecha de emisión .....

# MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**17134** *REAL DECRETO 1259/1999, de 16 de julio, por el que se regulan las cartas de servicios y los premios a la calidad en la Administración General del Estado.*

La evolución de la sociedad y la transformación del contexto en que se desenvuelven las organizaciones que prestan servicios exige una renovación de la Administración. El servicio a los ciudadanos es el principio básico que justifica la existencia de la Administración y que debe presidir su entera actividad, tal y como expresa la exposición de motivos de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Los ciudadanos, como usuarios de los servicios públicos, tienen pleno derecho a conocer cuáles son los servicios que le prestan las organizaciones estatales y a recibirlos con la mayor calidad. Además, el avance en la adaptación de la Administración General del Estado a la red de poderes públicos que configura nuestro Esta-

do políticamente descentralizado exige redefinir el papel de la misma y, específicamente, de su política general de servicio público con respecto a las competencias de otras Administraciones, asegurando una oferta de servicios adecuada en términos de equidad y calidad para el conjunto de la sociedad.

Congruente con las anteriores consideraciones, el artículo 3.2 de la mencionada Ley declara, entre otros, como principios de funcionamiento de la Administración General del Estado, los de eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.

En este sentido, el artículo 4 define el principio de servicio a los ciudadanos como el que asegura la efectividad de su derechos cuando se relacionen con la Administración. Ahora bien, los mecanismos administrativos convencionales para garantizar los derechos ciudadanos a menudo son insuficientes e ineficaces. Por ello, el mismo artículo añade que la actuación de la Administración también debe asegurar la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones.

Por su parte, la Ley 4/1999, de 13 de enero, ha modificado la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, pensando —como declara su exposición de motivos— «en el buen funcionamiento de la Administración pública y, sobre todo, en los ciudadanos, que son los destinatarios de su actuación». Así, la nueva formulación del artículo 3 de la Ley 30/1992, enriquece el conjunto de principios generales informadores de la actuación administrativa con la mención expresa de los de confianza legítima de los ciudadanos, de transparencia y de participación.

En otro orden de cosas, en el ámbito de la Unión Europea y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las administraciones nacionales vienen abordando sus procesos de reforma desde premisas similares, que incluyen el modelo de la gestión de calidad como una opción para avanzar en la mejora de la gestión pública. La gestión de calidad está orientada al usuario, a la obtención de resultados acordes con lo que ellos esperan y a la mejora continua de la prestación del servicio a partir de la evaluación de los resultados obtenidos en función de los objetivos establecidos y de la satisfacción de los propios usuarios.

Las cartas de servicios se integran dentro del conjunto de acciones evolutivas, impulsadas desde el Ministerio de Administraciones Públicas dentro de su plan de calidad en la Administración, que sirven para construir esta nueva Administración que sitúa a los ciudadanos en el centro de sus decisiones.

Las cartas de servicios, que deberán poseer las diferentes unidades que configuran la Administración General del Estado, hacen posible que la organización administrativa sea flexible y que se adapte a las necesidades de los ciudadanos, ya que obliga a sus titulares a su transformación dinámica para atenderlos cada vez mejor. Mediante este instrumento, los ciudadanos están en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar y cuáles son los compromisos de calidad del servicio.

El presente Real Decreto se inspira, por tanto, en el principio de la mejora continua de los servicios públicos en función de las demandas ciudadanas, posibilitando la transparencia y la información, la participación y consulta a los usuarios y la responsabilización de los gestores públicos. Su objetivo de traducir las expectativas ciudadanas en mejoras de los servicios se persigue por medio del suministro de información cabal sobre la naturaleza, contenido, características y formas de los servi-