

I. DISPOSICIONES GENERALES**COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES**

3906 *Resolución de 16 de febrero de 2010, de la Presidencia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, por la que se crea la sede electrónica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.*

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.

Por último, se tiene presente lo dispuesto en la disposición transitoria del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y la disposición transitoria primera del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero de 2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, y además se han emitido con carácter previo los informes requeridos por la disposición transitoria cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, relativos al cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, disponibilidad e integridad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de las sedes que se crean.

En consecuencia, dispongo:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Por la presente Resolución se crea la «Sede electrónica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores», 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 Comisión Nacional del Mercado de Valores.

La sede electrónica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores se crea con las siguientes características:

a) El ámbito de aplicación de la sede será la totalidad de los procedimientos y trámites enumerados en los anexos I y II del Acuerdo de 15 de septiembre de 2006, del Consejo de

la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en relación con la adaptación del Sistema CIFRADO/CNMV a los servicios de certificación y firma electrónica reconocida y se crea el Registro Telemático de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- a) La dirección electrónica de referencia de la sede será <https://sede.cnmv.gob.es>
- b) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- c) La gestión tecnológica de la sede corresponderá al Departamento de Sistemas de Información de la CNMV.
- d) Será responsable de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- e) 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 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en sus sedes de Madrid y Barcelona, conforme a las competencias definidas en sus normas reguladoras, 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:

- i) En relación con la administración y atención técnica a los ciudadanos en la utilización de las aplicaciones y sistemas que sustenta la sede el acceso a los servicios de esta sede: 902180772.
- ii) En relación con los procedimientos de consultas y reclamaciones de los inversores: 902149200.
- iii) Cualquier otra consulta: 915851500.

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 la sede que se crea en la presente Resolución, serán los siguientes:

Presentación presencial o por correo postal ante el Registro General de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en Madrid, calle Miguel Ángel, n.º 11, 1.ª planta y Barcelona, paseo de Gracia, n.º 19, 4.ª planta.

Presentación por Internet, a través de la sede electrónica que se crea mediante esta Resolución, en la dirección <https://sede.cnmv.gob.es> y en el trámite habilitado para este específico fin.

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. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 16 de febrero de 2010.–El Presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Julio Segura Sánchez.