

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

4449 *Resolución de 15 de marzo de 2010, de la Dirección del Instituto Nacional de Administración Pública, por la que se crea la Sede Electrónica del organismo.*

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.

Así pues, con la implantación de la Sede se pretende, por una parte, reducir al máximo la dispersión actual de los servicios electrónicos que ofrece el organismo, al objeto de facilitar su acceso y, por otra, crear un espacio en el que la Administración y el administrado se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las garantías necesarias diferenciando así el concepto de portal de comunicación del de sede electrónica.

En su virtud dispongo:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente Resolución tiene por objeto la creación de la Sede Electrónica del Instituto Nacional de Administración Pública, 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 del Instituto Nacional de Administración Pública.*

La Sede Electrónica del Instituto Nacional de Administración Pública (SEINAP) se crea con las siguientes características:

- a) El ámbito de aplicación de la sede será la totalidad de los servicios pertenecientes al Instituto Nacional de Administración Pública.
- b) Se realizarán a través de la SEINAP todas las actuaciones, procedimientos y servicios 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.

c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 24.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y en la Orden PRE/3523/2009, de 29 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico Común, la recepción por el Instituto Nacional de Administración Pública de solicitudes, escritos y comunicaciones electrónicas en aquellos casos que se requiere tener constancia de su presentación en fecha y hora, se realizará a través del Registro electrónico del Ministerio de la Presidencia.

d) La dirección electrónica de referencia de la sede será <https://sede.inap.gob.es>. Será accesible directamente así como a través del portal de internet <http://www.inap.es>

e) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Dirección General del Instituto Nacional de Administración Pública.

f) La gestión tecnológica de la sede será competencia de la Dirección General del Instituto Nacional de Administración Pública, que la ejercerá a través de la Secretaría General.

g) Serán responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos los titulares de las Subdirecciones Generales del Instituto Nacional de Administración Pública. La responsabilidad se corresponderá con las competencias que cada uno de los titulares tenga atribuida en la normativa vigente.

h) La gestión de los contenidos comunes de la sede y la coordinación con las Subdirecciones corresponderá a la Dirección General, que la ejercerá a través de la Unidad de Apoyo.

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

Para el acceso electrónico, Internet, con las características definidas en la presente Resolución.

Para la atención presencial, la sede física del Instituto Nacional de Administración Pública, en la calle Atocha, 106, de Madrid, 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, se mostrarán los números de teléfono en la propia sede.

j) La identificación de la SEINAP se llevará a cabo mediante certificado de sede, consistente en certificado del servidor donde se aloja la información o cualquier otro certificado de dispositivo seguro o medio equivalente conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

k) La SEINAP incluirá como mínimo los contenidos y los servicios relacionados en el artículo 3 de la presente Resolución.

l) La información y los servicios incluidos en la SEINAP cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad, establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en los términos dictados por la normativa vigente en esta materia en cada momento.

m) Los contenidos publicados en la SEINAP responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan de la Ley 11/2007, de 22 de junio, y del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, y conforme a lo que, en su caso, establezcan los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

Artículo 3. *Contenidos de la Sede Electrónica del Instituto Nacional de Administración Pública.*

1. Los contenidos y servicios mínimos a incluir en la SEINAP son:

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, incluido el mapa de la sede electrónica y la información relacionada con la propiedad intelectual.

c) Sistema de verificación del certificado de la SEINAP.

- d) Sistema de verificación de los certificados de sellos electrónicos empleados en la SEINAP.
- e) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la SEINAP.
- f) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la SEINAP.
- g) Catálogo de Trámites y Servicios disponibles en la SEINAP, con indicación de los que deban realizarse obligatoriamente por vía electrónica.
- h) Carta de Servicios y Carta de Servicios Electrónicos de la SEINAP.
- i) Buzón general de sugerencias y quejas.
- j) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.
- k) Enlace con la Agencia Española de Protección de Datos.
- l) Resolución por la que se crea y regula la SEINAP, así como resoluciones que establezcan la obligatoriedad de la vía electrónica.
- m) Orden ministerial de creación del Registro electrónico del Ministerio de la Presidencia y Convenio de colaboración entre el Ministerio de la Presidencia y el Instituto Nacional de Administración Pública para la utilización de dicho Registro por parte de este organismo.
- n) Resolución de la Dirección del Instituto Nacional de Administración Pública por la que se crean los sellos electrónicos del organismo.
- o) Acceso al estado de tramitación del expediente, en su caso.
- p) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos puedan utilizar en cada supuesto para comunicarse con la sede.

2. Asimismo, la SEINAP dispondrá de los siguientes servicios adicionales a disposición de los ciudadanos:

- a) Acceso a la información de los procesos selectivos que, de acuerdo con la Orden APU/3416/2007, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso a cuerpos o escalas de la Administración General del Estado y con las respectivas convocatorias, deba ser publicada en los lugares donde tenga su sede el Tribunal.
- b) Acceso a la información sobre actuaciones y procedimientos de contratación pública en los términos de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- c) Enlaces con el «Boletín Oficial del Estado» y con el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.
- d) Servicio de aviso de interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.

Artículo 4. *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 resolución, serán los siguientes:

- a) Presentación presencial o por correo postal ante el Registro general del Instituto Nacional de Administración Pública, dirigidas a las unidades 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 buzón general de sugerencias y quejas de la SEINAP.

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.

Disposición transitoria única. *Puesta en funcionamiento de la sede.*

La sede creada en la presente resolución comenzará a operar en el momento que determine su titular, dentro del plazo establecido para ello en la disposición final cuarta del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

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, 15 de marzo de 2010.–La Directora del Instituto Nacional de Administración Pública, Pilar Arranz Notario.