

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

15565 *Resolución de 26 de septiembre de 2011, del Instituto de Turismo de España, por la que se crea y regula el registro electrónico del Instituto de Turismo de España, Turespaña.*

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, contiene, en sus artículos 24, 25 y 26, una nueva regulación de los registros electrónicos, preceptos que son desarrollados por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la citada Ley y regula las condiciones de su funcionamiento.

El artículo 24.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos establece que las administraciones públicas crearán registros electrónicos para la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones.

Asimismo, el artículo 25.1 de la citada Ley prevé que las disposiciones de creación de registros electrónicos especificarán el órgano o unidad responsable de su gestión, así como la fecha y hora oficial y los días declarados como inhábiles a los efectos de cómputo de plazos.

Además, la sección 2.^a del capítulo III del título II de la Ley 11/2007, de 22 de junio, regula las comunicaciones electrónicas y la práctica de la notificación por medios electrónicos.

Por otra parte, con el fin de promover y facilitar el acceso por medios electrónicos de los ciudadanos a los procedimientos administrativos, se habilita al Director General del Instituto de Turismo de España, Turespaña, para incluir nuevos procedimientos, trámites y comunicaciones a los que será de aplicación lo dispuesto en esta Resolución.

La creación de los registros electrónicos se hará, en virtud del artículo 27.1 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, mediante orden del ministro respectivo o resolución del titular del organismo público.

Esta Resolución crea el Registro Electrónico del Instituto de Turismo de España, Turespaña. Con su implantación se pretende determinar los procedimientos de su competencia, en los que se dispone del servicio del registro electrónico para la recepción y remisión de los correspondientes documentos, así como las condiciones generales para la presentación de documentos electrónicos normalizados.

En su virtud, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente Resolución tiene como objeto la creación y regulación del registro electrónico del Instituto de Turismo de España, Turespaña (en adelante Registro Electrónico) para la recepción y remisión, por vía electrónica, de solicitudes, escritos y comunicaciones, en la forma prevista en el artículo 24 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos y en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la citada Ley.

2. El Registro Electrónico de Turespaña será único para las unidades del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

Artículo 2. *Dirección del Registro Electrónico.*

El acceso de los interesados al Registro Electrónico estará disponible a través de la dirección sede.tourspain.gob.es de la Sede Electrónica del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

Artículo 3. *Responsabilidades y órganos competentes.*

1. La gestión del Registro Electrónico corresponde a la Secretaría General del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

2. La aprobación y modificación de la relación de solicitudes, escritos y comunicaciones normalizados, correspondientes a servicios, procedimientos y trámites específicos, conforme a lo previsto en la letra a) del número 2 del artículo 24 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, le corresponde al Director General del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

3. La aprobación o modificación de los formularios para las solicitudes, escritos y comunicaciones normalizados, con especificación de los campos de los mismos de obligada cumplimentación y de los criterios de congruencia entre los datos consignados en el formulario le corresponde asimismo al Director General.

Las Resoluciones de aprobación de estos formularios, con independencia de la publicación oficial que les resulte de aplicación, serán divulgadas a través de la sede electrónica.

4. La Dirección General será responsable de la seguridad del registro electrónico y dispondrá de los medios organizativos y técnicos adecuados para garantizar lo previsto en el 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.

5. El Instituto de Turismo de España, Turespaña no responderá, en ningún caso, del uso fraudulento que los usuarios del sistema puedan llevar a cabo de los servicios prestados mediante administración electrónica. A estos efectos, dichos usuarios asumen con carácter exclusivo la responsabilidad de la custodia de los elementos necesarios para su autenticación en el acceso a estos servicios de administración electrónica, el establecimiento de la conexión precisa y la utilización de la firma electrónica, así como de las consecuencias que pudieran derivarse del uso indebido, incorrecto o negligente de los mismos. Igualmente será responsabilidad del usuario la adecuada custodia y manejo de los ficheros que le sean devueltos por el Registro Electrónico como acuse de recibo.

Artículo 4. *Calendario y fecha y hora oficial.*

1. El Registro Electrónico permitirá la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones durante las veinticuatro horas de todos los días del año, sin perjuicio de las interrupciones, previstas en el artículo 30.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, cuando concurren razones justificadas de mantenimiento técnico u operativo, de las que se informará en el propio registro y en la sede electrónica.

2. A los efectos oportunos la sede electrónica mostrará, en lugar igualmente visible:

a) Días declarados oficialmente como inhábiles.

b) La fecha y hora oficial, que será la que conste como fecha y hora de la transacción en el Registro Electrónico y que corresponde a la de España peninsular conforme a lo que, en su caso, establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Artículo 5. *Carácter de las comunicaciones a través del Registro Electrónico.*

La presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medio del Registro Electrónico tendrá carácter voluntario, salvo lo previsto en el artículo 27.6 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, y lo previsto en los artículos 14.4 y 32.1 del Real Decreto 1671/2009, siendo alternativas a la presentación en los lugares señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992,

de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 6. *Fichero de Protección de Datos.*

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 20 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se crea el fichero de datos personales «Fichero del Registro Electrónico» del Instituto de Turismo de España, cuya titularidad corresponde a la Dirección General, válido a efectos del ejercicio por parte de los ciudadanos de los derechos previstos por dicha ley.

El contenido del fichero se recoge en el anexo II de la presente Resolución.

CAPÍTULO II

Condiciones para la presentación de escritos, solicitudes y comunicaciones

Artículo 7. *Documentos admisibles.*

1. El Registro Electrónico podrá admitir:

a) Solicitudes, escritos y comunicaciones normalizados, presentados por personas físicas o jurídicas correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifican en el anexo de esta Resolución.

El Registro Electrónico incluirá la relación actualizada de los servicios, procedimientos y trámites que se especifican en el anexo de esta Resolución y dará acceso a los formularios electrónicos normalizados.

b) Documentación complementaria a las solicitudes, escritos y comunicaciones en la forma que se regula en el Artículo 7 de esta resolución.

2. Estos documentos deberán presentarse necesariamente mediante la cumplimentación interactiva de los formularios disponibles en el registro electrónico. Dichos formularios podrán incluir datos y documentos adjuntos.

3. El registro electrónico podrá rechazar los documentos electrónicos que se encuentren en alguna de las circunstancias previstas en el artículo 29 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, y en la forma establecida en el mismo.

4. Cualquier solicitud, escrito o comunicación que el interesado presente ante el Registro Electrónico no relacionado con los servicios, procedimientos y trámites incluidos en el anexo de esta resolución no producirá ningún efecto y se tendrá por no presentado.

Artículo 8. *Documentación complementaria.*

Toda la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones podrá incorporar como documentación complementaria:

a) Los documentos electrónicos que cumplan los requisitos técnicos que se regulan en el Capítulo de «Requisitos técnicos en materia de Tecnologías de la Información» de la presente Resolución.

b) Los documentos no disponibles en formato electrónico y que, por su naturaleza, no sean susceptibles de aportación utilizando el procedimiento de copia digitalizada previsto en el artículo 35.2 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, podrán incorporarse a través de las vías previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en el plazo de 10 días desde la presentación del correspondiente formulario electrónico. El incumplimiento de este plazo para la aportación de la documentación complementaria, podrá dar lugar a su requerimiento conforme a lo dispuesto en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

c) Siempre que se realice la presentación de documentos electrónicos separadamente al formulario principal, el interesado deberá mencionar el número o

código de registro individualizado que permita identificar el expediente en el que haya de surtir efectos.

Artículo 9. *Acreditación de la identidad y requisitos técnicos.*

1. Los documentos electrónicos podrán ser presentados ante el Registro Electrónico por los interesados o sus representantes. Cuando la representación no quede acreditada o no pueda presumirse, se requerirá dicha acreditación por la vía que corresponda.

2. La identificación del interesado que presenta documentos ante el Registro Electrónico y la firma de los datos y documentos aportados se realizará mediante la utilización del documento nacional de identidad electrónico o cualquiera de los certificados electrónicos reconocidos admitidos por el Instituto de Turismo de España, Turespaña.

Las sedes electrónicas informarán sobre los sistemas de representación y de autenticación y firma utilizables para la presentación de escritos ante el Registro Electrónico.

3. En el Registro Electrónico se especificarán los requisitos técnicos necesarios para su utilización.

Artículo 10. *Cómputo de plazos.*

El cómputo de plazos se realizará conforme a lo dispuesto en los apartados 3, 4 y 5 del artículo 26 de la Ley 11/2007, de 22 de junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Artículo 11. *Acuse de recibo.*

Tras la recepción de una solicitud, escrito o comunicación, el Registro Electrónico emitirá, automáticamente, un recibo firmado electrónicamente, que pueda ser impreso, en el que constarán los datos proporcionados por el interesado, la fecha y hora en que tal presentación se produjo, el número de registro de entrada y otros contenidos acordes con lo establecido en el artículo 30.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

El acuse de recibo indicará que el mismo no prejuzga la admisión definitiva del escrito si concurriera alguna de las causas de rechazo contenidas en él.

CAPÍTULO III

Requisitos técnicos en materia de Tecnologías de la Información

Artículo 12. *Condiciones generales.*

Los requisitos técnicos que se recogen en este Capítulo se consideran referidos al tratamiento de la información y las comunicaciones en lo que afecten al Registro Electrónico.

Un resumen de las normas y protocolos particulares que se deriven de lo aquí dispuesto estará publicado, en todo momento, en la sede electrónica del Instituto de Turismo de España.

Artículo 13. *Firma Electrónica.*

Se admitirán los sistemas de firma electrónica que sean conformes con lo establecido en el artículo 10 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Artículo 14. *Interoperabilidad y Seguridad.*

El Registro Electrónico dispondrá los medios organizativos y técnicos adecuados para garantizar la interoperabilidad y seguridad de acuerdo con lo previsto en el Real

Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Artículo 15. *Accesibilidad.*

El diseño del Registro Electrónico observará los requisitos de accesibilidad previstos en el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social. En este sentido las páginas web relacionadas con el Registro Electrónico deberán ajustarse a la prioridad 1 de la Norma UNE 139803:2004 desde la entrada en vigor del real decreto.

Artículo 16. *Condiciones técnicas de los documentos electrónicos admitidos por el Registro Electrónico.*

Los formatos de los documentos electrónicos y de las imágenes electrónicas de los documentos serán los establecidos en el marco del Esquema Nacional de Interoperabilidad. De acuerdo con los instrumentos informáticos y vías de comunicación disponibles, podrá limitarse la extensión máxima de los ficheros complementarios a presentar en una sola sesión.

Disposición adicional única. *No incremento del gasto público.*

La creación del registro electrónico no supondrá incremento del gasto público y será atendido con cargo a los créditos ordinarios del organismo.

Disposición final primera. *Adaptación de determinados contenidos y características del Registro Electrónico.*

Se habilita al titular de la Dirección General del Instituto de Turismo de España, Turespaña a incluir, modificar o dar de baja, dentro del Registro Electrónico, nuevos servicios, procedimientos y trámites, a los que será de aplicación lo dispuesto en la presente resolución, así como nuevos modelos normalizados y la denominación de las unidades responsables, cuando deriven de reordenaciones organizativas.

En todo caso, las modificaciones a que alude el párrafo anterior serán objeto de publicación en la sede electrónica del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 26 de septiembre de 2011.–El Secretario General de Turismo y Comercio Interior y Presidente del Instituto de Turismo de España, Joan Mesquida Ferrando.

ANEXO I

Relación de servicios, procedimientos y trámites incluidos en el registro electrónico del Instituto de Turismo de España, Turespaña

1. Quejas y sugerencias: Procedimiento telemático para poner en conocimiento del Organismo disfunciones y mejoras en relación con el funcionamiento de la sede electrónica del Instituto de Turismo de España, Turespaña. Las quejas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

ANEXO II

Fichero de datos personales

Nombre del fichero: Registro Electrónico del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

Finalidad del fichero: Anotaciones registrales de los asientos electrónicos efectuados en este Registro Electrónico para, en su caso, poder consultar la información registral de un asiento.

Usos previstos: Recepción y remisión al órgano u organismo competente de dichos escritos, solicitudes y comunicaciones, así como de la documentación complementaria de los mismos, así como fines estadísticos y para responder a las consultas de los propios usuarios, sobre el hecho registral.

Personas o colectivos sobre los que se pretende obtener datos de carácter personal, o que resulten obligados a suministrarlos: El asiento registral contiene el nombre y el DNI, NIF o pasaporte del interesado.

Procedimiento de recogida de datos de carácter personal: Por archivo de los datos introducidos en el momento de realizar el asiento.

Estructura básica del Fichero y descripción de los tipos de datos de carácter personal, incluidos en el mismo: Se recogerán los siguientes datos personales, asociados a la información registral:

- Datos de carácter identificativo: DNI, NIF o pasaporte, nombre y apellidos.
- Datos relativos a la solicitud, escrito o comunicación presentados: Campos Asunto, Expone y Solicita.
- Fecha, hora y número de asiento registral.
- Órgano administrativo responsable del Fichero: Secretaría General.
- Órgano administrativo ante el que pueden ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición: Secretaría General.
- Medidas de seguridad, con indicación del nivel básico, medio o alto, exigible: Alto.