

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

**4445** *Resolución de 5 de marzo de 2010, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se crea la Sede Electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal.*

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 con los ciudadanos. 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, con sujeción a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad».

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.

En consecuencia, y de acuerdo con la habilitación contenida en el citado artículo 3.2 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, esta Dirección General, resuelve:

#### Artículo 1. *Objeto.*

Por la presente Resolución, se crea la sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal, 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 Organismo Servicio Público de Empleo Estatal.*

1. La sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal se crea con las siguientes características:

a) **Ámbito:** El ámbito de aplicación de la sede será la totalidad de los servicios pertenecientes al Servicio Público de Empleo Estatal.

Asimismo, la sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal extenderá su ámbito a los organismos y Administraciones autonómicas o locales que se determinen en los convenios de colaboración que, en su caso, suscriba este Organismo, los cuales deberán publicarse en el «Boletín Oficial del Estado», al amparo de lo establecido en el último inciso del artículo 3.3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

b) **Dirección electrónica:** la dirección electrónica de referencia de la sede será <https://www.spee.gob.es>.

c) **Titular:** La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal.

d) Gestión tecnológica: la gestión tecnológica corresponderá a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, sobre la base de las competencias atribuidas en el artículo 11 del Real Decreto 1383/2008, de 1 de agosto, por el que se aprueba la estructura orgánica y de participación institucional del Servicio Público de Empleo Estatal.

e) Gestión de los contenidos: serán responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede las Subdirecciones Generales del Organismo conforme a las competencias previstas en el citado Real Decreto 1383/2008, de 1 de agosto.

f) Canales de acceso a los servicios disponibles en la sede:

1.º Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la sede:

El acceso electrónico a través de la propia sede, sobre la base de las especificaciones técnicas que se describan en la misma.

La atención presencial que se realizará en las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal conforme a las competencias definidas en las normas de organización administrativa.

La atención telefónica mediante los servicios correspondientes.

2.º En la sede electrónica se expresarán los números de teléfono y las oficinas a través de los cuales pueden accederse a los servicios disponibles en la sede.

2. La sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal contará con una subselección electrónica, a la que se podrá acceder directamente a través de la dirección <https://www.redtrabaja.gob.es>, así como desde la dirección electrónica de la sede electrónica principal.

Las restantes características de esta subselección serán las establecidas para la sede de la que derivan.

La creación de nuevas sedes o su modificación o supresión se publicará a través de la sede electrónica principal del Servicio Público de Empleo Estatal.

### Artículo 3. *Medios y procedimientos para la formulación de quejas y sugerencias.*

1. Los medios disponibles y procedimientos para la formulación de quejas y sugerencias en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la sede y subselección, que se crean en la presente Resolución, serán los siguientes:

a) Presentación presencial, o por correo postal, ante el registro del Servicio Público de Empleo Estatal.

b) Presentación a través de Internet, a través de la sede electrónica que se crea mediante esta Resolución, en la dirección <https://www.spee.gob.es>

c) Presentación a través de Internet, a través de la subselección electrónica que se crea mediante esta Resolución, en la dirección <https://www.redtrabaja.gob.es>

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.

3. El Servicio Público de Empleo Estatal, podrá definir un modelo normalizado para la presentación de Quejas y Sugerencias, que pondrá a disposición en la sede y subselección electrónica.

### Artículo 4. *Contenido y Servicios de la Sede Electrónica.*

La sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal dispondrá del contenido mínimo y de los servicios, a disposición de los ciudadanos, previstos expresamente en el

artículo 6 del citado Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre y conforme a lo que, en su caso, establezcan los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

Los servicios podrán verse ampliados o modificados, comunicándose a través de la propia sede electrónica y/o subsele.

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, 5 de marzo de 2010.–El Director General del Servicio Público de Empleo Estatal, Francisco Javier Orduña Bolea.