

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

2160 *Resolución de 29 de enero de 2010, de la Presidencia de la Entidad Pública empresarial Red.es, por la que se crea la Sede Electrónica de la entidad.*

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.

Por consiguiente, las sedes electrónicas, que sustituyen a las actuales oficinas virtuales, son un punto de acceso electrónico a aquellos servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o de la administración, dotado de especiales condiciones de identificación, seguridad y responsabilidad que garantizan una información veraz, actualizada y completa. Mediante el nombre de dominio específico reservado a las mismas («.gob.es») y el certificado de sede electrónica queda asegurada su identificación, de manera que el ciudadano tiene la certeza de que se encuentra en un sitio de la administración y de que nadie ha realizado una suplantación del mismo, así como de que las conexiones que se establezcan en las sedes electrónicas son seguras para salvaguardar la necesaria confidencialidad en los intercambios de datos que se realicen.

Por su parte, el apartado 3 del artículo 1 del Estatuto de Red.es, establece que la entidad se encuentra adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Estatuto de Red.es, el Presidente de Red.es y de su Consejo de Administración es el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Por último, 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 su virtud, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto la creación de la sede electrónica de la entidad pública empresarial Red.es 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. *Sede Electrónica de la entidad pública empresarial Red.es*

Se crea la Sede Electrónica de la entidad pública empresarial Red.es con las siguientes características:

- a) El ámbito de aplicación de la sede son la totalidad de los Departamentos que integran Red.es.
- b) Se realizarán a través de la Sede Electrónica todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de la Administración Pública o de los ciudadanos por medios electrónicos, así como aquellos otros servicios electrónicos 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) La dirección electrónica de referencia de la sede será <https://sede.red.gob.es>.
- d) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Secretaría General de Red.es.
- e) La gestión tecnológica de la sede será competencia conjunta de la Dirección de Operaciones, que la ejercerá a través de la Subdirección de Servicios, y de la Dirección de Planificación y Relaciones Externas, que la ejercerá a través de la Dirección de Comunicación.
- f) Serán responsables de la gestión de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede, los Directores de los Departamentos a los que competencialmente correspondan dichos contenidos o servicios.
- g) La gestión de los contenidos comunes de la sede y la coordinación con los Departamentos de Red.es que incorporen contenidos y servicios a la sede, corresponderá a la Dirección de Planificación y Relaciones Externas, que la ejercerá a través de la Dirección de Comunicación.
- h) La Sede Electrónica incluirá como mínimo los contenidos y servicios relacionados en el artículo 3 de la presente Resolución.
- i) Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la sede:

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

Para la atención presencial, las oficinas de Red.es.

Para la atención telefónica, el Centro de Atención al Usuario del Registro de Dominios «.es» en el teléfono 902 010 755, y los servicios de información departamental en los teléfonos 91 212 76 20 y 91 212 76 25, así como en el número de fax 91 201 63 71.

j) La información y los servicios incluidos en la Sede Electrónica 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.

k) Los contenidos publicados en la Sede Electrónica responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que establezcan los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad, en los términos establecidos por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre.

l) La identificación de la sede electrónica 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.

Artículo 3. *Contenidos de la Sede Electrónica de la entidad pública empresarial Red.es*

1. Los contenidos y servicios mínimos a incluir en la Sede Electrónica de Red.es son:

- a) Identificación de la sede, así como del órgano titular y de los responsables de la gestión de los contenidos puestos a disposición de la misma.

- b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica, así como la relacionada con la propiedad intelectual.
- c) Sistema de verificación del certificado de la Sede Electrónica.
- d) Sistema de verificación de los certificados de sellos electrónicos empleados en la Sede Electrónica.
- e) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la Sede Electrónica.
- f) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la Sede Electrónica de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se crea y regula el Registro Electrónico de la entidad pública empresarial Red.es.
- g) Catálogo de Trámites y Servicios disponibles en la Sede Electrónica de conformidad con el Anexo I de la Resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se crea y regula el Registro Electrónico de la entidad pública empresarial Red.es, con indicación de los que deben realizarse obligatoriamente por vía electrónica.
- h) Fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se crea y regula el Registro Electrónico de la entidad pública empresarial Red.es.
- i) Resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se crea la Sede Electrónica de la entidad pública empresarial Red.es, y enlace a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», así como órdenes ministeriales que establezcan la obligatoriedad de la vía electrónica.
- j) Resolución del Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información por la que se crea y regula el Registro Electrónico de la entidad pública empresarial Red.es y enlace a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
- k) Buzón general de sugerencias y quejas a través del Registro Electrónico de Red.es.
- l) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal y enlace con la Agencia Española de Protección de Datos.
- m) Enlace con el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.
- n) Resoluciones por las que se crean sellos electrónicos o por las que se acuerde la aplicación del código seguro de verificación.
- o) Acceso al estado de tramitación del expediente.
- p) Relación de medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto para comunicarse con la sede electrónica.
- q) Servicio de información de las interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.

2. Paulatinamente la Sede Electrónica posibilitará el acceso a todos sus contenidos y servicios en las lenguas cooficiales en el Estado español.

Artículo 4. *Medios para la formulación de sugerencias y quejas.*

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

- a) Presentación electrónica a través del buzón general de sugerencias y quejas del Registro Electrónico de Red.es disponible en la Sede Electrónica de la entidad.
- b) Presentación presencial o por correo postal ante el registro general, dirigidas a los órganos u organismos 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.

2. Red.es, en la medida en que ello sea posible, atenderá también todas aquellas sugerencias y quejas presentadas a través de Internet en los canales o redes sociales en los que la entidad está presente de forma oficial y que se refieren en el anexo de la presente Resolución. Las comunicaciones que se realicen en virtud de dichas sugerencias y quejas contarán con las garantías que permitan los sistemas que las alberguen. El anexo podrá ser modificado mediante resolución del Director General de Red.es.

3. 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 electrónica que se crea mediante esta 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 única. *Entrada en vigor*

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

Madrid, 29 de enero de 2010.–El Presidente de la entidad pública empresarial Red.es, Francisco Ros Perán.

ANEXO I

Canales y redes sociales de Internet en los que la entidad pública empresarial Red.es está presente de manera oficial

A los efectos de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 4 de la presente Resolución, los canales y redes sociales de Internet en la los que Red.es está presente son los siguientes:

1. Blog de Red.es: <http://www.unblogenred.es/>
2. Red.es en Twitter: <http://twitter.com/redpuntos>
3. Canal de Red.es en Youtube: <http://www.youtube.com/user/Redpuntos>
4. Tv en Red: <http://www.tvenred.es>