

**I. DISPOSICIONES GENERALES****MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN**

**15450** *Resolución de 19 de septiembre de 2011, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se crea la nueva 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 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 este marco normativo, mediante Resolución de 5 de marzo de 2010, del Servicio Público de Empleo Estatal, se creó la sede electrónica de este Organismo con la dirección electrónica <https://www.spee.gob.es> y las características y contenido que figuran en sus artículos 2 y 4. Asimismo, se creó una subsede electrónica con la dirección <https://www.redtrabaja.gob.es>.

Desde su creación se han producido algunos cambios en la imagen del Organismo, en los canales de servicio y en las páginas de acceso que justifican la implantación de una nueva sede electrónica en el Servicio Público de Empleo Estatal y la desaparición de las anteriores. Se pretende con ello armonizar los nuevos recursos y potenciar la nueva imagen del Organismo que facilitará el uso de los servicios de administración electrónica por parte de los ciudadanos y empresas.

Por último, se ha emitido con carácter previo informe de la Comisión de Administración Electrónica del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

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.**

Esta Resolución tiene por objeto crear la nueva sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal con arreglo 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 Servicio Público de Empleo Estatal.**

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://sede.sepe.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.

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.

g) 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, en los términos dictados por la normativa vigente en esta materia en cada momento.

h) Los contenidos publicados en la sede electrónica responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan de la Ley 11/2007, de 22 de junio, desarrollados por el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre; por 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, y por el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Pública.

### Artículo 3. *Contenido y servicios de la sede electrónica.*

Los contenidos mínimos a incluir en la sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal son:

a) Identificación de la sede electrónica, 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 electrónica, incluyendo su mapa, 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) Sistema de verificación de la autenticidad e integridad de los documentos firmados con código seguro de verificación (CSV) en actuaciones automatizadas del Organismo.
- f) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede electrónica.
- g) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede electrónica.
- h) Catálogo de trámites y servicios disponibles en la sede electrónica.
- i) Carta de servicios electrónicos de la sede electrónica.
- j) Fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles.
- k) Enlace al «Boletín Oficial del Estado».
- l) Enlace al buzón general de quejas y sugerencias.
- m) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.
- n) Enlace con la Agencia Española de Protección de Datos.
- o) Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal de creación de la sede electrónica.
- p) Resolución de 16 de marzo de 2010, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se regula el Registro Electrónico del organismo.
- q) Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal sobre uso de código seguro de verificación y por la que se crea el sello electrónico.
- r) Enlace con el punto de acceso general de la Administración General del Estado.
- s) Tablón de anuncios electrónico, en el que se publicarán, en su caso, los actos y comunicaciones que deben publicarse en el tablón de anuncios o edictos convencional, indicando el carácter sustitutivo o complementario de este último.
- t) En su caso, acceso por los interesados al estado de tramitación del expediente.

En todo caso, 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.

#### Artículo 4. *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 que se crea 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://sede.sepe.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 electrónica.

Artículo 5. *Puesta en funcionamiento de la Sede.*

La Sede del Servicio Público de Empleo Estatal comenzará a operar en el momento que determine su titular, dentro del plazo de un mes a contar desde la fecha de entrada en vigor de esta resolución.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la 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.

Disposición final primera. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 19 de septiembre de 2011.–El Director General del Servicio Público de Empleo Estatal, Antonio Toro Barba.