

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

15566 *Resolución de 26 de septiembre de 2011, del Instituto de Turismo de España, por la que se crea la Sede Electrónica 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, 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.

Mediante esta resolución se crea y regula la sede electrónica del Instituto de Turismo de España, TURESPAÑA, 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.

Por último, se tiene presente lo dispuesto en la disposición transitoria del 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 la disposición transitoria primera del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero de 2010, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

En consecuencia resuelvo:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación*

1. La presente Resolución tiene por objeto la creación de la sede electrónica del Instituto de Turismo de España, Turespaña, 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.

2. El ámbito de aplicación de la presente resolución es el organismo autónomo Instituto de Turismo de España, Turespaña.

Artículo 2. *Sede electrónica del Instituto de Turismo de España, Turespaña.*

La sede electrónica del Instituto de Turismo de España, Turespaña (SEITE en lo sucesivo) se crea con las siguientes características:

a) Se realizarán a través de la SEITE 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 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.

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

c) La titularidad de la sede electrónica corresponderá al Instituto de Turismo de España, TURESPAÑA.

d) La gestión tecnológica de la sede será competencia de la Secretaría General del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

e) Serán responsables de la actualización de los contenidos y de los servicios de la sede cada uno de los responsables de las unidades administrativas del Instituto de Turismo de España, Turespaña, de acuerdo a las funciones que tienen atribuidas en el Real Decreto 561/2009, de 8 de abril, por el se aprueba su Estatuto, y por la restante normativa de organización y funcionamiento del Instituto.

f) La identificación de la SEITE 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.

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

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

1. Para el acceso electrónico, a través de Internet, con las características definidas en el presente artículo.

2. Para la atención presencial, en las oficinas del Instituto de Turismo de España, Turespaña, ubicadas en su sede central en la calle José Lázaro Galdiano, 6, Madrid, 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.

3. Para la atención telefónica, se expresarán los números de teléfono en la sede.

i) La información y los servicios incluidos en la SEITE 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.

j) Los contenidos publicados en la SEITE 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 de Turismo de España, Turespaña.*

1. Los contenidos y servicios mínimos a incluir en la SEITE 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 las mismas.

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 SEITE.

d) Sistema de verificación de los certificados de sellos electrónicos empleados en la SEITE.

e) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la SEITE.

f) Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la SEITE.

g) Catálogo de Trámites y Servicios disponibles en la SEITE.

h) Carta de Servicios del Instituto de Turismo de España, Turespaña, y Carta de Servicios Electrónicos de la SEITE.

i) Fecha y hora oficial, y días declarados oficialmente como inhábiles. La fecha y hora oficial de la SEITE corresponde a la de España peninsular conforme a lo que, en su caso, establezca el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

j) Buzón general de sugerencias y quejas.

k) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal.

l) Enlace con la Agencia Española de Protección de Datos.

m) Resolución de creación de la SEITE.

n) Resolución de creación del Registro electrónico.

o) Resolución de la Presidencia del Instituto de Turismo de España por la que se crean los sellos electrónicos, así como aquellas normas por las que se acuerde la aplicación del sistema de código seguro de verificación.

p) Acceso al estado de tramitación del expediente.

q) Servicio de comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos autenticados mediante código seguro de verificación.

r) Relación de los medios electrónicos que los ciudadanos puedan utilizar en cada supuesto para comunicarse con la sede.

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

a) Registro electrónico del Instituto de Turismo de España, Turespaña, con información detallada del calendario de días inhábiles a efectos de la presentación de documentos electrónicos en dicho registro.

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) Acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas con los efectos propios de la notificación por comparecencia electrónica.

d) Enlaces con el «Boletín Oficial del Estado» y con el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

e) Servicio de aviso de interrupciones necesarias por razones técnicas indispensables.

f) Aquellos otros servicios o contenidos que se vayan incluyendo mediante resolución del Instituto de Turismo de España, Turespaña.

3. Paulatinamente la SEITE posibilitará el acceso a sus contenidos y servicios en las lenguas cooficiales.

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 la sede que se crea en la presente Resolución, serán los siguientes:

a) Presentación electrónica a través del buzón general de sugerencias y quejas de la SEITE.

b) Presentación presencial o por correo postal ante los registros de los Servicios Centrales y de las oficinas en el exterior del Instituto de Turismo de España, Turespaña o en el registro de cualquier otro órgano administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, teniendo en cuenta 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. 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 final primera. *Adaptación de determinadas características de las sedes y subsedes.*

Podrán adaptarse mediante Resolución, publicada en el «Boletín Oficial del Estado»:

- a) Las direcciones electrónicas que figuran en la presente resolución, cuando deban modificarse por cualquier causa.
- b) La denominación de las Unidades responsables, cuando deriven de reordenaciones organizativas.
- c) La relación y características de los canales de acceso a los servicios disponibles en la sede.
- d) Cualquier otra característica que no sea de consignación obligatoria conforme a lo previsto en el artículo 3.2 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.

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.