

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN

9560 *Resolución de 7 de octubre de 2016, del Instituto Cervantes, por la que se crea la sede electrónica del Instituto Cervantes.*

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público recoge, con las adaptaciones necesarias, las normas hasta ahora contenidas en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en lo relativo al funcionamiento electrónico del sector público, y algunas de las previstas en el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la anterior.

El artículo 38.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, define la sede electrónica como «aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público 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 transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas».

Por otra parte, el Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ahora derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, determina 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». El mismo artículo, establece el contenido mínimo que ha de contener la resolución de creación de la sede.

Por último, el artículo 9.2.c) de la Ley 7/1991, de 21 de marzo, por la que se crea el Instituto Cervantes y el artículo 16.d) del Reglamento del Instituto Cervantes, aprobado por Real Decreto 1526/1999, de 1 de octubre, establecen que le corresponde al Director del Instituto Cervantes la representación del organismo.

En su virtud, resuelvo:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente resolución tiene por objeto la creación de la sede electrónica del Instituto Cervantes, 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 se extiende a todos los órganos y unidades administrativas del Instituto Cervantes.

Artículo 2. *Sede electrónica del Instituto Cervantes.*

La sede electrónica del Instituto Cervantes se crea con las siguientes características:

a) La sede electrónica del Instituto Cervantes será independiente de la del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, departamento ministerial al que está adscrito este organismo, sin perjuicio de que el ámbito de la sede central electrónica de este Ministerio pueda extenderse al Instituto Cervantes o compartirse con este, mediante la

suscripción de un convenio de colaboración de conformidad con el artículo 2.a) de la Orden AEC/2630/2010, de 7 de octubre, por la que se crea la sede electrónica del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, al amparo de lo establecido, a su vez, en el artículo 3 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la ahora derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

b) Se realizarán a través de la sede electrónica las actuaciones, procedimientos y servicios de carácter público ofrecidos por el Instituto Cervantes que requieran la autenticación de los ciudadanos, empresas o de la Administración Pública en sus relaciones con éstos por medios electrónicos, así como aquellos otros 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 electrónica será: <https://sede.cervantes.gob.es>

d) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Secretaría General del Instituto Cervantes, órgano responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

e) Serán responsables de la gestión, de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede, los titulares de las direcciones del Instituto Cervantes en el ámbito de sus competencias.

f) La gestión tecnológica de la sede corresponderá a la Vicesecretaría Técnica, que la ejercerá a través del departamento de Informática.

g) La sede electrónica incluirá como mínimo los contenidos relacionados en el artículo 3 de la presente resolución.

h) Para garantizar la prestación de servicios se establecen los siguientes canales:

1) Para el acceso electrónico, a través de Internet, bien directamente a través del portal de internet www.cervantes.es o de la sede electrónica.

2) Para la atención presencial, las oficinas del Instituto Cervantes sitas en Calle Alcalá, 49, 28014 Madrid, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3) Para la atención telefónica, los servicios de información del Instituto Cervantes, a través de los teléfonos que se publicarán en la propia sede.

i) Las informaciones y los servicios incluidos en la sede electrónica respetarán los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

j) Los contenidos publicados en la sede electrónica responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, 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 así como del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

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

1. Los contenidos mínimos que ha de incluir la sede electrónica son:

a) Información actualizada sobre la sede electrónica, en la que se incluirá su identificación, la del órgano titular y la de los responsables de la gestión de los servicios puestos a disposición en la misma.

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la información relacionada con la propiedad intelectual.

- c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede electrónica.
- d) Sistema de verificación de los certificados de la sede electrónica, que estará accesible de forma directa y gratuita.
- e) Relación de sistemas de firma electrónica que son admitidos o utilizados en la sede electrónica.
- f) Acceso al perfil de contratante y demás servicios previstos por la Legislación de Contratos del Sector Público.
- g) Información relacionada con la protección de datos de carácter personal, incluyendo un enlace con la sede de la Agencia Española de Protección de Datos.
- h) Enlace al «Boletín Oficial del Estado».
- i) Información sobre la accesibilidad.
- j) Información del cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede electrónica.
- k) Resolución del Director del Instituto Cervantes por la que se crea la Sede Electrónica del Instituto Cervantes directamente o mediante enlace a su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
- l) Cualquier información o servicio que el Instituto Cervantes considere de interés o necesidad.

2. Los servicios a disposición de los ciudadanos que ha de incluir la sede electrónica son:

- a) Catálogo de procedimientos y servicios disponibles en la sede electrónica.
- b) Carta de servicios y carta de servicios electrónicos.
- c) Medios electrónicos que los ciudadanos puedan utilizar en el ejercicio de su derecho a comunicarse con el Instituto Cervantes.
- d) Buzón de sugerencias y quejas.
- e) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- f) Tablón de anuncios del Instituto Cervantes.
- g) Fecha y hora oficial y días declarados oficialmente como inhábiles.
- h) Sistema de verificación de los sellos electrónicos.
- i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- j) Enlace con el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

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

1. La sede electrónica contendrá un procedimiento para la formulación de sugerencias y quejas.

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

- a) Presentación electrónica a través del buzón general de sugerencias y quejas del Instituto Cervantes disponible en la sede electrónica.
- b) Presentación presencial o por correo postal ante el Registro General del Instituto Cervantes, C/ Alcalá, 49, 28014 (Madrid, España) con entrada por la C/ Barquillo, 4, 28014 (Madrid, España).

3. No se considerarán medios para la formulación de sugerencias y quejas los servicios de asesoramiento electrónico a las personas usuarias para la correcta utilización de la sede electrónica, sin perjuicio de su obligación, cuando exista, de atender a los problemas que susciten los ciudadanos.

Artículo 5. *Normativa y resoluciones.*

1. La sede electrónica del Instituto Cervantes contendrá la normativa general relativa a la tramitación electrónica de los procedimientos.

2. Las resoluciones del Instituto Cervantes serán publicadas en la sede electrónica cuando se refieran a las materias reguladas en la presente resolución.

Disposición transitoria primera. *Puesta en funcionamiento de la sede.*

La sede electrónica que se crea en esta resolución comenzará a operar en el plazo máximo de tres meses a partir de su publicación.

Disposición transitoria segunda. *Centros del Instituto Cervantes en el exterior.*

Los servicios electrónicos que puedan ofrecer los centros del Instituto Cervantes en el exterior se irán incorporando a la sede electrónica teniendo en cuenta lo dispuesto en la disposición transitoria quinta 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 primera. *Otros servicios y contenidos de la sede.*

La Secretaría General como órgano titular responsable de la sede podrá, mediante resolución publicada en el «Boletín Oficial del Estado» y en la propia sede electrónica, incluir otros servicios y contenidos con sujeción a lo previsto en el artículo 6 del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre y en el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 7 de octubre de 2016.–El Director del Instituto Cervantes, Víctor García de la Concha.