

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE FOMENTO

15242 *Resolución de 2 de junio de 2010, del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, por la que se crea la Sede Electrónica del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias.*

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ha supuesto un salto cualitativo en la implantación de las tecnologías de la información y del conocimiento en el seno de las Administraciones Públicas al reconocer el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. El respeto y la salvaguarda del ejercicio de este derecho implican el reconocimiento de la obligación de las Administraciones Públicas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos adecuados.

Asimismo, 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 del 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.

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, aprobado por el Real Decreto 2395/2004, en su artículo 23.2, letra q), corresponde al Presidente desempeñar las demás facultades y funciones que le atribuya el propio Estatuto y cualesquiera otras normas aplicables, las no conferidas expresamente a otros órganos de la entidad, así como las que le delegue, en su caso, el Consejo de Administración.

En virtud de lo anteriormente expuesto, esta Presidencia, en uso de la competencia atribuida por el artículo 23.2.q) del Real Decreto 2395/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, resuelve:

Primero.—Acordar la creación de la Sede Electrónica del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, con el alcance que a continuación se expresa:

1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. La presente resolución tiene por objeto la creación de la sede electrónica del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (en adelante, «ADIF»), 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. La sede electrónica será única para todos los órganos internos o unidades de ADIF.

2. Características de la Sede Electrónica de ADIF.

La sede electrónica de ADIF se crea con las siguientes características:

1. Se realizarán a través de la sede electrónica todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de los ciudadanos o de ADIF 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.

2. La dirección electrónica de referencia de la sede será: <https://sede.adif.gob.es>.

3. La titularidad de la sede electrónica corresponderá a ADIF.

4. La gestión tecnológica de la sede corresponderá a la Dirección de Sistemas de Información.

5. Será responsable de la gestión y de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica, los titulares de los órganos internos competentes de ADIF en el ejercicio de sus respectivas funciones.

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

a) Para la gestión electrónica, a través de Internet, con las características definidas en la presente Resolución.

b) Para la gestión presencial, directamente a través del Registro General que ADIF tiene a disposición de los ciudadanos en sus oficinas centrales sitas en la Calle Sor Ángela de la Cruz, 3, 7.ª planta, 28020 Madrid.

c) Para la atención telefónica, los servicios de información de ADIF referenciados en el Portal de ADIF en Internet <http://www.adif.es>.

3. Medios para la formulación de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la sede.

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

a) Presentación telemática a través del formulario de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la sede disponible en la sede electrónica de la entidad.

b) Presencial o por correo postal en el Registro General de ADIF, en las oficinas centrales de ADIF, calle Sor Ángela de la Cruz, 3, 7.ª planta, 28020 Madrid.

2. No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la sede los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta 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.

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

Madrid, 2 de junio de 2010.—El Presidente del Consejo de Administración del Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, Antonio González Marín.