

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE FOMENTO

4594 Orden FOM/677/2010, de 17 de marzo, por la que se crea la Sede Electrónica del Ministerio de Fomento.

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 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 el título II, determina específicamente en su artículo 3 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.

Así pues, con la implantación de esta sede se pretende, por una parte, reducir al máximo la dispersión actual de los servicios que ofrece el departamento, al objeto de facilitar el acceso a los mismos y, por otra, crear un espacio en el que la Administración y el administrado se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las garantías necesarias, diferenciando así el concepto de portal de comunicación del de sede electrónica.

En consecuencia, dispongo:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

1. Esta orden tiene por objeto la creación de la sede electrónica del Ministerio de Fomento, 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 del departamento. Quedan fuera de su ámbito los organismos públicos dependientes o adscritos al Ministerio de Fomento, que podrán incluirse en la sede regulada en esta orden mediante resolución conjunta de la Subsecretaría del Ministerio de Fomento y el titular del correspondiente organismo, publicada en el «Boletín Oficial del Estado».

Artículo 2. Características de la sede electrónica del Ministerio de Fomento.

1. Se realizarán a través de la sede electrónica 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 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.fomento.gob.es>.

3. La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Subsecretaría del departamento.

4. La gestión tecnológica de la sede, la gestión de sus contenidos comunes y la coordinación con los órganos directivos del departamento y los organismos que compartan la sede será competencia de la Dirección General de Servicios, que la ejercerá a través de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Administración Electrónica.

5. Serán responsables de la gestión, contenidos y servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica, los titulares de los órganos del departamento y, en su caso, de aquellos organismos que se incorporen a la sede. La responsabilidad se corresponderá con las competencias que cada uno de los titulares tenga atribuidas por la legislación vigente.

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

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

b) Para la atención presencial, las oficinas del Ministerio de Fomento, tanto de carácter central como territorial, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización ministerial, 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.

c) Para la atención telefónica, los servicios de información departamental, referenciados en el portal del Ministerio de Fomento en internet <http://www.fomento.es>.

Artículo 3. *Medios para la formulación de quejas y sugerencias.*

1. La sede electrónica contendrá un procedimiento específico para la presentación electrónica de quejas y sugerencias por parte de los ciudadanos, quienes podrán optar alternativamente por la presentación presencial o por correo postal ante los registros generales y las oficinas de atención al público de los servicios centrales y de las oficinas periféricas del departamento, 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. No se considerarán medios para la formulación de quejas y sugerencias los correos electrónicos o 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 derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en esta orden.

Disposición transitoria única. *Puesta en funcionamiento de la sede electrónica.*

La sede electrónica que se crea en esta orden 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.

Disposición final primera. *Modificación de determinadas características de la sede electrónica.*

Podrán modificarse mediante resolución de la Subsecretaría del Departamento, publicada en el «Boletín Oficial del Estado»:

a) Las direcciones electrónicas que figuran en esta orden, cuando deban modificarse por cualquier causa.

b) La denominación de los centros, organismos y 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 sea de consignación obligatoria conforme a lo previsto en el artículo 3.2 del Real Decreto 1671/2009.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Madrid, 17 de marzo de 2010.–El Ministro de Fomento, José Blanco López.