

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE FOMENTO

18168 *Resolución de 15 de octubre de 2010, de Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, por la que se crea la Sede Electrónica de la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea.*

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.

Así pues, con la implantación de la Sede se pretende, 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 su virtud, resuelvo:

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Resolución tiene por objeto la creación de la sede electrónica de la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (en adelante AENA), 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.

Artículo 2. *Sede Electrónica de AENA.*

La Sede Electrónica de AENA (en adelante SEA) se crea con las siguientes características:

a) Se realizarán a través de la SEA todas las actuaciones, procedimientos y servicios de carácter público ofrecidos por AENA 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.

b) La dirección electrónica de referencia de la sede será <https://sede.aena.gob.es>.

c) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a AENA.

d) La gestión tecnológica de la sede será competencia de la Dirección de Planificación y Control de Gestión que coordinará su actuación con las Unidades que ostentan responsabilidad bien en la gestión de los sistemas de información o bien en la publicación de contenidos en la web pública de AENA.

e) Será responsable tanto de la gestión como de los servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede, la propia AENA.

f) La gestión de los contenidos comunes de la sede corresponderá a la Dirección de Planificación y Control de Gestión.

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

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

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

Para la atención presencial, las oficinas de AENA, tanto de carácter central como territorial, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de su organización, 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.

Para la atención telefónica, los servicios de información de AENA, en el teléfono 902 404 704 (Servicio de atención al cliente de AENA).

i) La información y los servicios incluidos en la SEA 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 SEA responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, y del Real Decreto 1671/2009.

Artículo 3. *Contenidos de la Sede Electrónica de AENA.*

Los contenidos mínimos a incluir en la SEA son:

a) Identificación de la sede, 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 incluyendo el mapa de la sede electrónica, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con la propiedad intelectual.

c) Sistema de verificación del certificado de la SEA, que estará accesible de forma directa y gratuita.

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

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

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

g) Relación de los servicios disponibles en la SEA.

h) Carta de Servicios Electrónicos de la SEA.

i) Fecha y hora oficial a los efectos previstos en el artículo 26.1 de la Ley 11/2007, de 22 de junio.

j) Enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten competentes.

k) Declaración de cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la SEA.

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

m) Resolución de Creación de la SEA.

- n) Resolución de Creación del Registro Electrónico.
- o) Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente.
- p) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la SEA que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.

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:

Formulación en forma telemática a través de los procedimientos incluidos en la Sede electrónica.

Formulación mediante personación, o envío por correo certificado a la sede central de AENA, el registro central de aeropuertos y corporativo y a los propios aeropuertos, ya que cada uno posee un registro propio de solicitudes.

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. *Entrada en vigor.*

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

Madrid, 15 de octubre de 2010.–El Director General-Presidente de la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, Juan Ignacio Lema Devesa.