

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LA SEDE ELECTRÓNICA**

Código SIA: ADIF 2240793

El objeto de este trámite es poner a disposición del ciudadano un canal más de comunicación con la Administración, a través del cual los ciudadanos pueden tramitar y resolver Quejas y Sugerencias formuladas ante la Entidad y referidas a la Sede Electrónica y a su funcionamiento, constituyendo una vía de comunicación eficaz entre el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (en adelante, ADIF) y sus usuarios.

Por ello, en cumplimiento del artículo 38.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, a través de la Sede Electrónica, se deberá garantizar el acceso a los medios disponibles para la presentación de Quejas y Sugerencias.

Las Quejas y Sugerencias presentadas por correo electrónico o, a través de Internet, deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado. Asimismo, los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen en la formulación de sus Quejas y Sugerencias.

No se considerarán medios para la formulación de Quejas y Sugerencias, 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 usuarios.

### **Quién puede realizar el trámite**

Toda persona física o jurídica, de conformidad con los artículos 3 y 4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### **Requisitos de acceso al trámite**

De conformidad con el artículo 66.1 de la citada Ley 39/2015, de 1 de octubre, las solicitudes que se formulen deberán contener:

- a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente.
- b) Identificación del medio electrónico o, en su defecto, lugar físico en que desea que se practique la notificación. Adicionalmente, los interesados podrán aportar su dirección de correo electrónico y/o dispositivo electrónico con el fin de que las Administraciones Públicas les avisen del envío o puesta a disposición de la notificación.
- c) Hechos, razones y petición en que se concrete, con toda claridad, la solicitud.

- d) Lugar y fecha.
- e) Firma del solicitante o acreditación de la autenticidad de su voluntad expresada por cualquier medio.
- f) Órgano, centro o unidad administrativa a la que se dirige y su correspondiente código de identificación (COD DIR3). En este caso, el órgano responsable de la tramitación será, en ADIF, la Secretaría General (Código: DIR3 EA0003338).

## **Forma de inicio del trámite**

Por el interesado.

## **Plazos del trámite**

- Plazo de presentación: No hay plazo predeterminado para la presentación de la Queja o Sugerencia.
- Plazo de contestación: Si transcurridos 20 días desde la interposición de la Queja o Sugerencia, usted no ha obtenido respuesta de la Entidad, ni información alguna respecto a las actuaciones realizadas, podrá dirigirse a la Secretaría General de ADIF para conocer los motivos de la falta de contestación.

Las Quejas no tendrán, en ningún caso, la calificación de reclamación administrativa, por cuanto podría volver a presentar su Queja o Sugerencia si lo estima oportuno.

## **Normativa de aplicación**

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios.
- Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del Sector Público y telecomunicaciones.

- Resto de normativa aplicable.

### **Órgano responsable**

Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) – Secretaría General (Código: DIR3 EA0003338).

### **Forma de tramitación**

#### **A. Realización del trámite por Internet (mediante medios electrónicos)**

**Solicitante:** De conformidad con el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:

- a) Las personas jurídicas.
- b) Las entidades sin personalidad jurídica.
- c) Quienes (aun siendo personas físicas) ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en el ejercicio de dicha actividad profesional.
- d) Quienes (aun siendo personas físicas) representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
- e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en la que se determine reglamentariamente por cada Administración.

#### **Documentación necesaria para realizar el trámite por Internet**

- Impreso de solicitud debidamente cumplimentado.
- Documento de identificación del interesado.
- Documento de identificación del representante, en caso de que exista representación del interesado.
- Documento de representación, en caso de que exista representación del interesado.
- Otra documentación que corresponda.

En el formulario a presentar, se dispone de la posibilidad de adjuntar ficheros, por lo que debe seguir las instrucciones para anexas documentación de interés, capacidad máxima de ficheros y tipos de ficheros aceptados.

## **B. Realización del trámite presencialmente**

**Solicitante:** Solo particulares

### **Documentación necesaria para realizar el trámite presencialmente**

- Impreso de solicitud debidamente cumplimentado.
- Documento de identificación del interesado.
- Documento de identificación del representante, en caso de que exista representación del interesado.
- Documento de representación, en caso de que exista representación del interesado.
- Otra documentación que corresponda.

### **Dirección donde realizar el trámite**

#### **ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS (ADIF)**

Secretaría General - Registro General  
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3, 7ª planta  
28020 – Madrid

### **Fases del procedimiento**

- Presentación de la Queja o Sugerencia sobre el Funcionamiento de la Sede;
- Solicitud de estudio y valoración de la Queja o Sugerencia;
- Respuesta y cierre de la Queja o Sugerencia.

### **Efectos del silencio**

No aplica.

### **Pone fin a la vía administrativa**

No aplica.

### **Admite recurso**

No. La formulación de Quejas y Sugerencias no tendrán, en ningún caso, la calificación de reclamación administrativa, ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

## **Sistemas de identificación admitidos**

En relación con el artículo 9 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente.

Los interesados podrán identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas a través de los sistemas siguientes:

- DNIe / Certificado electrónico.

## **Protección de datos**

Los datos personales serán tratados por la Entidad Pública Empresarial Administrador de Infraestructuras (ADIF) con las finalidades de registros de entrada y salida de documentos y de su gestión.

La base legal que nos permite tratar sus datos para las finalidades de: (i) registros de entrada y salida de documentos y (ii) gestión de estos documentos (lo que incluye, entre otras, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones, solicitudes y comunicaciones) registrados por ADIF es el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dichas finalidades y del tratamiento de los datos. Será de aplicación lo dispuesto en la normativa de archivos y documentación.

No comunicaremos sus datos a terceros salvo obligación legal.

Puede ejercer ante ADIF sus derechos de acceso, oposición, supresión y limitación del tratamiento, que correspondan en su caso, mediante escrito de solicitud según se explica en la sección “Derechos de los interesados” del apartado de Protección de datos personales de nuestra página web.

Puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos, si desea aclarar algún aspecto relacionado con el tratamiento de sus datos, a través de la cuenta de correo electrónico: [dpd.adif@adif.es](mailto:dpd.adif@adif.es)

Información adicional: Dispone de información adicional y detallada sobre protección de datos en nuestra página web, en el apartado de Protección de datos personales:

[Información sobre protección de datos](#)