

PROGRAMA 498M

DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES DE CONSUMO

1. DESCRIPCIÓN

El objetivo general de este programa es servir de apoyo y ser a la vez un instrumento de carácter horizontal para facilitar y hacer posible a los restantes programas de carácter finalista la consecución de sus objetivos específicos.

Comprende las funciones horizontales de supervisión, coordinación, y gestión administrativa, gestión económico-financiera y presupuestaria de las unidades y Organismos adscritos, la dirección de la política de personal y retributiva en todo el ámbito del Departamento, la gestión y coordinación de los recursos tecnológicos y materiales del Ministerio, así como la representación internacional del mismo, gestión documental y editorial del Departamento, y el asesoramiento jurídico y el desarrollo normativo en el ámbito del Ministerio de Consumo.

Dentro de las funciones de organización, control y gestión, se encuentran aquellas actuaciones que tienden a mejorar el funcionamiento de la organización ministerial en su conjunto, mediante el apoyo técnico y jurídico a los centros de decisión a través de la Secretaría General Técnica, y la gestión de los servicios generales del Departamento, permitiendo la optimización de los recursos humanos y materiales al servicio de los fines y objetivos en materia de consumo y juego.

2. ÓRGANOS ENCARGADOS DE SU EJECUCIÓN

Los órganos encargados de la ejecución del programa son, la Subsecretaría y la Secretaría General Técnica.

3. ACTIVIDADES

Dentro del programa de dirección y servicios generales, se establecen las siguientes líneas generales de acción encuadradas dentro de las principales metas sectoriales establecidas para el servicio vinculado a la Subsecretaría:

3.1. DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA DEL MINISTERIO DE CONSUMO

- Coordinación general del Ministerio y representación institucional del mismo.
- Fijación de los objetivos del Ministerio, aprobación de los planes de actuación y asignación de los recursos necesarios para su ejecución.
- Determinación y propuesta de la organización interna del Departamento.

3.2. DESARROLLO NORMATIVO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO

- La prestación de asistencia técnica y administrativa al Ministro y demás altos cargos del Departamento.
- La elaboración y propuesta del plan normativo del Departamento y la coordinación e impulso de su ejecución.
- El estudio, informe y, en su caso, elaboración de los proyectos de disposiciones generales que corresponda dictar o proponer al Departamento, así como su tramitación administrativa.
- La coordinación de los informes sobre proyectos normativos de otros Departamentos.
- La preparación, informe y asistencia a los órganos superiores del Departamento en relación con los asuntos que deban someterse al Consejo de Ministros, a las Comisiones Delegadas del Gobierno y a la Comisión General de Secretarios de Estado y Subsecretarios.
- Las actuaciones relacionadas con la publicación de disposiciones y actos administrativos del Departamento en el «Boletín Oficial del Estado».
- Las actuaciones derivadas de la participación del Departamento en la Comisión de Seguimiento de Disposiciones y Actos de las Comunidades Autónomas y la coordinación de las acciones de los distintos órganos directivos del Departamento relativas al traspaso de funciones y servicios a las Comunidades Autónomas.
- La tramitación y propuesta de resolución de los recursos administrativos interpuestos contra actos del Departamento.
- La tramitación y propuesta de resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial contra el Departamento.

- La tramitación y propuesta de resolución de los procedimientos de revisión de oficio y de declaración de lesividad, cuando se refieran a actos del Departamento.
- La tramitación y propuesta de resolución de los procedimientos de ejercicio del derecho de petición.
- Las relaciones con los juzgados y tribunales de justicia, a efectos de remisión de los expedientes y documentación que soliciten, la recepción de sus notificaciones y la preparación de la ejecución de sus sentencias, sin perjuicio de lo previsto en la normativa vigente en materia de representación y defensa en juicio del Estado y otras instituciones públicas.
- El seguimiento de las cuestiones prejudiciales y de los procedimientos contenciosos con la Unión Europea que afecten al ámbito de las competencias del Departamento, así como la representación de este en las comisiones y órganos de carácter interministerial en relación con el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, cuando no se encuentre expresamente asignada a otros órganos directivos.

3.3. GESTIÓN DOCUMENTAL DEL DEPARTAMENTO

- La coordinación y la publicación de los contenidos digitales en el portal *web*.
- La organización y gestión de las oficinas de asistencia en materia de registro del Departamento.
- El ejercicio de la función de Unidad de Información de Transparencia del Departamento, la coordinación de las iniciativas departamentales en materia de Gobierno abierto y la gestión de las quejas y sugerencias por los servicios prestados por el Departamento.
- La propuesta del programa editorial del Departamento, la realización y edición de compilaciones, publicaciones y otros materiales del Departamento y, en su caso, su distribución y venta.
- La planificación, impulso y coordinación de las estadísticas del Departamento, así como la formulación del Plan Estadístico Nacional y de los programas anuales que lo desarrollan en el ámbito del Departamento, la coordinación institucional y las relaciones con el Instituto Nacional de Estadística, con otros Departamentos Ministeriales, con otras Administraciones Públicas y con los organismos internacionales en todo lo relativo a información, cesión de datos, aprovechamiento estadístico de ficheros administrativos internos y externos y en materia estadística y el ejercicio de las funciones como servicio

estadístico departamental, en particular las asociadas al secreto estadístico de acuerdo con lo previsto en la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

- La coordinación y la supervisión, a través de la figura del Delegado de Protección de datos, de la política en dicho ámbito en cumplimiento de la normativa aplicable en esta materia, en el ámbito de las competencias del Departamento.

3.4. RELACIONES INTERNACIONALES

- Ejercicio de las competencias propias del Departamento, no expresamente asignadas a otros órganos directivos, en coordinación con el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y de Cooperación, en relación con la Unión Europea y con los organismos internacionales y autoridades extranjeras.
- Planificación de la agenda anual de relaciones internacionales de los altos cargos del Ministerio.
- La relación con instituciones, organismos internacionales y la participación en foros internacionales en materia de consumo y juego.

3.5. GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RR.HH

- Elaboración de las nóminas para el pago de las retribuciones del personal del Departamento.
- Gestión de las situaciones administrativas e incidencias del personal funcionario y laboral.
- Relaciones con la Junta de Personal y con el Comité de Empresa.
- Gestión de las convocatorias de provisión de puestos de trabajo (Concursos de personal funcionario y laboral).
- Elaboración y modificación de la Relación de Puestos de Trabajo (RPT).
- Elaboración del Plan anual de acción social y adjudicación de ayudas y subvenciones.
- Planificación y evaluación de planes de formación.
- Elaboración, ejecución y control del Plan de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales del Departamento.

3.6. GESTIÓN DE MEDIOS MATERIALES

- Planificación y gestión del régimen interior del Departamento (gestión de salas, personal subalterno...).
- Planificación, control y seguimiento de los servicios de limpieza, audiovisuales, agencia de viajes, cafetería, comunicaciones postales, jardinería, etc.)
- Planificación, dirección y gestión de diversos suministros (material de oficina, mobiliario y enseres, vestuario, material electrónico, eléctrico, de fontanería...).
- Organización y ejecución de los Servicios de Control y Seguridad de los edificios del Departamento: control de acceso, vigilancia y mantenimiento de los equipos propios. Control de acceso.
- Gestión patrimonial de los inmuebles propios y/o adscritos al Departamento. Tramitación de impuestos y tributos.
- Planificación, desarrollo y ejecución de obras y de actuaciones de mantenimiento de los edificios del Departamento.
- Planificación, dirección y gestión de compras y aprovisionamiento del Ministerio.

3.7. CONTRATACIÓN Y PRESUPUESTOS

- Elaboración del anteproyecto del presupuesto del Ministerio y coordinación de la elaboración de los presupuestos de sus organismos adscritos.
- Tramitación y seguimiento de los expedientes de modificación presupuestaria relativos al presupuesto del Departamento y al de los organismos y entidades dependientes.
- Elaboración de informes de contenido económico-presupuestario.
- Tramitación de los expedientes relativos a contratación.
- Elaboración de los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de los contratos.
- Comunicación al Registro Público de Contratos para su inscripción, los datos básicos de los contratos adjudicados, así como, en su caso, sus modificaciones, prórrogas, variaciones de precio, plazo, importe final y extinción.

- Registro en el Sistema de Información Contable de la Intervención General (SIC3) de los documentos contables RC y los documentos relativos a las altas de expedientes de gasto del capítulo 6 “Inversiones Reales”.
- Captura y autorización de los certificados de existencia de crédito.

3.8. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN E IMPULSO A LA eADMINISTRACIÓN

- Desarrollo y gestión de los sistemas de información, necesarios para el cumplimiento de los objetivos de los órganos directivos del Departamento.
- Implantación y gestión de las telecomunicaciones (red de voz y datos) precisos para el cumplimiento de los objetivos de los órganos directivos del Departamento.
- Planificación, mantenimiento y ampliación de la infraestructura informática que deba soportar los sistemas de información.
 - Dotación de infraestructura tecnológica, física y lógica, incluidos dispositivos físicos de seguridad.
 - Mantenimiento de la infraestructura tecnológica que da soporte al Ministerio de Consumo.
 - Servicio de CAU de servicios, que dará soporte a los usuarios en las incidencias de las aplicaciones.
- Desarrollo, optimización y mantenimiento de la *web* institucional y la sede electrónica del Ministerio de Consumo.
- Implantación, gestión y mantenimiento de los servicios comunes suministrados con anterioridad por otros Departamentos Ministeriales tales como correo electrónico y DNS.
- Proyectos de innovación y desarrollo de la sociedad de la información y desarrollo, implantación y mantenimiento de servicios interactivos de Administración Electrónica y los derivados de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

3.9. MEJORA DEL ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LA INFORMACIÓN, GARANTIZANDO EL PRINCIPIO DE LIBERTAD DE LOS CIUDADANOS EN LA ELECCIÓN DE LA VÍA O CANAL, ASÍ COMO MEJORA DE LA CALIDAD DE DICHA INFORMACIÓN, Y FOMENTO Y PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL DEPARTAMENTO EN ACTIVIDADES DE INTERÉS EN MATERIA DE CONSUMO.

Ello implica el desarrollo de una serie de actuaciones que consisten en establecer y gestionar un sistema de información sobre la protección y la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios; el establecimiento e impulso de procedimientos eficaces para la protección de los mismos; la cooperación institucional interterritorial en la materia; el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y el apoyo al Consejo de Consumidores y Usuarios. Además se facilita información sobre las políticas relacionadas con la regulación, autorización, supervisión, coordinación, control y, en su caso, sanción, de las actividades de juego de ámbito estatal.

Estas actuaciones facilitan el acceso a la información de los ciudadanos sobre protección de consumidores y relacionadas con el juego, recogiendo sus iniciativas y propuestas, materializándose a través de medios presenciales y telemáticos.

Todas las actuaciones que se financian con cargo a este programa presupuestario se encaminan a la mejora del acceso de los ciudadanos a la información, garantizando el principio de libertad de los ciudadanos en la elección de la vía o canal, así como mejora de la calidad de dicha información, y fomento y promoción de la participación del Departamento en actividades de interés en materia de consumo.

- Información a los ciudadanos sobre temas de protección y la promoción de los derechos de los consumidores y usuarios, así como información sobre las políticas relacionadas regulación, autorización, supervisión, coordinación, control y, en su caso, sanción, de las actividades de juego de ámbito estatal

Dicha información se lleva a cabo mediante la asistencia presencial de los ciudadanos en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano del Departamento, ubicada en su Sede Central, y mediante la atención de consultas a través de correo postal, llamadas telefónicas o correo electrónico, habiendo experimentado la demanda de información a través de este último medio, como en años anteriores, un fuerte crecimiento. A través de las unidades de información de esta Oficina se va a dar un impulso del acceso a la información a los ciudadanos en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Buen Gobierno. Asimismo, se gestionan las quejas, sugerencias y los derechos de petición que realizan los ciudadanos sobre materias que son competencia de este Departamento.

- Coordinación y seguimiento de actuaciones divulgativas.

• Publicidad institucional del Departamento.

Esta actuación incluye la elaboración de propuestas de campañas de publicidad institucional del Departamento, conjuntamente con los centros directivos responsables, así como la tramitación de los correspondientes expedientes administrativos y, en su caso, de los concursos, tanto referentes a creatividad y producción de la misma como a la adquisición de medios para dar a conocer los mensajes de comunicación del Ministerio de Consumo.

Incluye asimismo la participación en la realización de las campañas publicitarias conjuntamente con las empresas adjudicatarias de los concursos, así como la realización y el seguimiento de los estudios post-test para la evaluación y análisis de los resultados obtenidos por las campañas.

La unidad coordina la información reportada a la Comisión de Comunicación y Publicidad institucional dependiente de la Secretaría de Estado de Comunicación en relación a la planificación y ejecución de las campañas institucionales realizadas por el Departamento y sus organismos autónomos.

• Edición de material divulgativo.

Realización y distribución, en soporte papel o informático, de publicaciones divulgativas complementarias referentes a las campañas de publicidad y apoyo de actuaciones informativas sobre los derechos de los consumidores.

Coordinación y supervisión de los contenidos del Portal del Ministerio y su mapa *Web*. Garantía del principio de libertad de los ciudadanos en la elección de la vía o canal en la información y trámites, accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos y promoción del uso de los contenidos ofrecidos de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos:

- Diseño, mantenimiento y revisión de contenidos de la página *Web* del Ministerio.
- Accesibilidad a la información y a los servicios por medios electrónicos en los términos establecidos por la normativa vigente.
- Gestión de las redes sociales de los perfiles oficiales del Departamento, en coordinación con el gabinete de comunicación.

- Coordinación de la participación del Departamento en congresos, exposiciones

Con las dotaciones presupuestarias se persiguen los siguientes objetivos:

- Las funciones que la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y sus disposiciones de desarrollo, atribuyen a las Unidades de Información, en el ámbito del Ministerio de Consumo.
- El establecimiento y gestión de los sistemas de información del Ministerio de Consumo dirigidos a los ciudadanos.
- La atención a los ciudadanos sobre el modo de acceso a los servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones de la competencia del Ministerio de Consumo.
- La realización y coordinación de las campañas de publicidad institucional del Departamento, con la colaboración de las distintas Unidades proponentes de las mismas.
- La realización de acciones informativas y divulgativas en materias propias del Departamento, sin perjuicio de las atribuidas expresamente a otro órgano.

Las actividades que como Unidades de Información se generen en 2020 en la aplicación de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y sus disposiciones de desarrollo, atribuyen a dichas unidades en el ámbito del Ministerio de Consumo.

Gestión de las demandas de información en la atención a los ciudadanos sobre el modo de acceso a los servicios, procedimientos, ayudas y subvenciones de la competencia del Ministerio de Consumo.

La realización y coordinación de las campañas de publicidad institucional del Departamento aprobadas en el Plan de Publicidad y comunicación institucional de 2020, con la colaboración de las distintas Unidades proponentes de las mismas.

La realización de acciones informativas y divulgativas que se determinen en 2020 en materias propias del Departamento, sin perjuicio de las atribuidas expresamente a otro órgano, incluidas las derivadas de la página *web* y las redes sociales.

4. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO.

OBJETIVO / ACTIVIDAD					
1. Dirección y coordinación de la política del Ministerio de Consumo					
INDICADORES	2020		2021		2022
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Planes de actuación Ministerial <i>(Número)</i>	1	1	1	1	1
02. Asistencia a reuniones y participación en programas en representación del Ministerio <i>(Número)</i>	2	2	2	2	2
03. Reuniones de Dirección <i>(Número)</i>	12	12	12	14	12
04. Propuestas de reorganización del Departamento <i>(Número)</i>	1	1	1	1	1
2. De medios:					
01. Personal Laboral/Funcionario (Efectivos) <i>(Número)</i>	--	--	--	--	--

OBJETIVO / ACTIVIDAD					
2. Gestión y Administración de Recursos Humanos					
INDICADORES	2020		2021		2022
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Convocatorias de provisión de puestos de trabajo <i>(Número)</i>	1	1	1	1	1
02. Cursos de formación <i>(Número)</i>	5	5	5	5	5
03. Ayudas de Acción Social <i>(Número)</i>	1	1	1	1	1
2. De medios:					
01. Personal Laboral/Funcionario (Efectivos) <i>(Número)</i>	--	--	--	--	--

OBJETIVO / ACTIVIDAD**3. Contratación y Presupuestos**

INDICADORES	2020		2021		2022
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Tramitación de expedientes de gasto <i>(Número)</i>	1	1	1	1	1
02. Informes y expedientes de modificación de crédito <i>(Número)</i>	1	1	1	16	1
03. Informes sobre ejecución presupuestaria <i>(Número)</i>	1	1	1	1	6
2. De medios:					
01. Personal Laboral/Funcionario (Efectivos) <i>(Número)</i>	--	--	--	--	--

OBJETIVO / ACTIVIDAD

4. Desarrollo normativo y asesoramiento jurídico

INDICADORES	2020		2021		2022
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Normas propuestas <i>(Número)</i>			5	5	8
02. Informes de asistencia a órganos superiores del Departamento <i>(Número)</i>	--	--	2	2	7
03. Informes sobre proyectos normativos de otros Departamentos <i>(Número)</i>	--	--	3	21	30
04. Tramitación de recursos administrativos interpuestos contra actos del departamento <i>(Número)</i>	--	--	10	11	10
05. Publicaciones en el BOE <i>(Número)</i>	10	0	10	1	10
06. Propuestas tramitadas de derecho de petición. <i>(Número)</i>	1	1	1	--	1
2. De medios:					
01. Personal Laboral/Funcionario (Efectivos) <i>(Número)</i>	1	1	1	1	1

OBJETIVO / ACTIVIDAD
5. Gestión documental del Departamento

INDICADORES	2020		2021		2022
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Informes y solicitudes de Trasparencia <i>(Número)</i>	-	--	--	--	10
02. Gestión de quejas y sugerencias por los servicios prestados por el Ministerio. <i>(Número)</i>	--	--	--	--	10
03. Solicitudes e informes en materia de Protección de Datos <i>(Número)</i>	--	--	--	--	1
2. De medios:					
01. Personal Laboral/Funcionario (Efectivos) <i>(Número)</i>	--	--	--	--	1

OBJETIVO / ACTIVIDAD
6. Relaciones internacionales

INDICADORES	2020		2021		2022
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Participación en foros y reuniones internacionales. <i>Número)</i>	80	5	--	--	80
2. De medios:					
01. Personal Laboral/Funcionario (Efectivos) <i>(Número)</i>	--	--	--	--	0

OBJETIVO / ACTIVIDAD

7. Proporcionar a los ciudadanos información de apoyo para el conocimiento de sus derechos como consumidores, así como, información sobre las políticas relacionadas con regulación, autorización, supervisión, coordinación, control y, en su caso, sanción, de las actividades de juego de ámbito estatal.

INDICADORES	2020		2021		2022
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Acciones de publicidad. <i>(Campaña)</i>	5	5	5	--	5
02. Actividad e información presencial, telefónica y telemática. <i>(Consulta)</i>	-	-	10.000	5.230	10.000
03. Participación en jornadas, ferias y congresos. <i>(Acción)</i>	-	-	2	--	2
04. Elaboración de publicaciones divulgativas. <i>(Publicación)</i>	--	--	--	--	2
05. Acciones informativas a los ciudadanos a través del portal y redes sociales. <i>(Acción)</i>	--	--	--	--	2500
2. De medios:					
01. Realización de estudios, post-test o cualitativos y auditorías. <i>(Estudio)</i>	--	--	--	--	2
02. Supervisión y elaboración de contenidos del portal del Ministerio de Consumo. <i>(Supervisión)</i>	--	--	--	--	2.000
03. Actuaciones informativas a los ciudadanos, listas de distribución, SMS, twetts posts, etc. <i>(Correo ordinario)</i>	--	--	--	--	2.000
<i>(Twetts,posts)</i>	--	--	--	--	2.000