

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE CONSUMO

19133 *Orden CSM/1111/2022, de 18 de noviembre, por la que se crea la sede electrónica asociada y el Portal de Internet del Ministerio de Consumo, y se modifica la adscripción de la sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego.*

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, reconoce el derecho de los ciudadanos a utilizar los medios de comunicación electrónica en sus relaciones con las Administraciones Públicas, lo que hace necesario, entre otras cuestiones, definir claramente la sede electrónica a través de la cual se establecen dichas relaciones y precisar su régimen jurídico esencial. El artículo 38.1 de la citada ley define la sede electrónica como «aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias». Asimismo, en el apartado 3 del mismo artículo, se establece que «Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas».

Por otra parte, el apartado 2 del artículo 10 del Reglamento, aprobado por 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, determina que el acto o resolución de creación de una sede electrónica o sede electrónica asociada será publicado en el boletín oficial que corresponda en función de cuál sea la Administración Pública titular de la sede o sede asociada y también el directorio del Punto de Acceso General Electrónico que corresponda. El apartado 3 del citado artículo determina que en el ámbito estatal, la creación o supresión de una sede electrónica asociada a la sede electrónica del Punto de Acceso General electrónico de la Administración General del Estado así como la creación de sedes electrónicas o sedes electrónicas asociadas de los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes se hará mediante orden de la persona titular del Departamento competente o por resolución de la persona titular de la Presidencia o de la Dirección del organismo o entidad de derecho público competente, con el informe previo favorable del Ministerio de Hacienda y Función Pública y del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Por su parte, el apartado 4 del mismo artículo, determina que la propuesta de creación de la nueva sede electrónica, o, en su caso, de la sede electrónica asociada se tendrá que justificar en términos de eficiencia en la asignación y utilización de recursos públicos. A tal efecto, el órgano promotor de la creación de la sede electrónica debe remitir una memoria justificativa y económica en que se explicita el volumen de trámites que está previsto gestionar a través de aquella, los efectos presupuestarios y económicos de su establecimiento, su incidencia en la reducción del tiempo de resolución de los procedimientos y de cargas administrativas para las personas interesadas y cualquier otra razón de interés general que justifique su creación.

El apartado 2 del artículo 10 del citado Reglamento establece asimismo el contenido mínimo que ha de contener la citada orden de creación de la sede, mientras que el apartado 1 del artículo 11 de la misma norma, determina el contenido mínimo a disposición de las personas interesadas que debe figurar en ella.

Por otra parte, el artículo 39 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, regula los portales de internet y los define como «punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente».

Respecto a lo anterior, el apartado 1 del artículo 6 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, determina que, en el ámbito estatal, la creación o supresión de los portales de internet se realizará mediante orden de la persona titular del ministerio correspondiente o por resolución de la persona titular del órgano superior, en el caso de la Administración General del Estado, y por resolución de la persona titular de la Presidencia o de la Dirección en el caso de sus organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes, con el informe previo favorable de la Comisión Ministerial de Administración Digital respectiva y posterior comunicación al Ministerio de Hacienda y Función Pública y al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Para obtener dicho informe favorable la propuesta de creación del nuevo portal se deberá justificar en términos de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos e interés prioritario para la implantación de una política pública o la aplicación de la normativa de la Unión Europea o nacional, y a tal efecto, el órgano promotor de la creación del portal debe remitir una memoria justificativa y económica. En el ámbito estatal, el portal de internet deberá estar referenciado en el Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

El apartado 2 del artículo 5 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, establece que cada Administración podrá determinar los contenidos y canales mínimos de atención a las personas interesadas y de difusión y prestación de servicios que deban tener sus portales, así como criterios obligatorios de imagen institucional. En cualquier caso, deberán tenerse en cuenta los contenidos, formatos y funcionalidades que en la normativa de reutilización, accesibilidad y transparencia se establezcan como obligatorios para los sitios web.

Asimismo, el citado artículo dispone, en su apartado 3, que los portales de internet dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de medidas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 211/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En lo que afecta a los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas en su artículo 13 y determina su derecho a la protección de datos de carácter personal y, en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de dichas Administraciones Públicas. De esta forma, debe tenerse en cuenta el nuevo marco jurídico de protección de datos de carácter personal, que configura el 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los Departamentos ministeriales, suprimió el entonces Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social y creó el Ministerio de Consumo al cual le corresponde la propuesta y ejecución de las políticas del Gobierno en materia de consumo y protección de los consumidores y de juego hasta ese momento integradas, por un lado, las competencias en materia de consumo y protección del consumidor en el extinto Ministerio de Sanidad,

Consumo y Bienestar Social, y por otro lado, las competencias en materia de juego, en el Ministerio de Hacienda.

Con posterioridad, se aprobaron el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales, que determina la que corresponde al Ministerio de Consumo en su artículo 20, y el Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero.

De conformidad con el artículo 20 del Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, la Dirección General de Ordenación del Juego, se adscribe orgánicamente al Ministerio de Consumo, a través de la Secretaría General de Consumo y Juego.

Se señala, asimismo, que en la actualidad la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego se encuentra regulada en la Orden HAP/548/2013, de 2 de abril, por la que se crean y regulan sedes electrónicas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Con motivo de la reestructuración de los Departamentos ministeriales antes referida y la creación del Ministerio de Consumo, los órganos competentes de la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego deben adaptarse a la nueva estructura organizativa del Ministerio de Consumo.

De conformidad con estas previsiones, esta orden tiene por objeto la creación de las sedes electrónicas asociadas del Ministerio de Consumo al objeto de facilitar a la ciudadanía y la sociedad sus relaciones con este Departamento ministerial, de manera ágil y eficaz, garantizando el cumplimiento del derecho de los ciudadanos a comunicarse con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tal y como preceptúa el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Así, por un lado, se desplegará la sede electrónica del Ministerio de Consumo, se establece un mandato para crear la sede electrónica de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, conforme a la actual estructura departamental y la normativa en vigor y se modifica la adscripción de la sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego. Por otro lado, se procede a crear el Portal de Internet del Ministerio de Consumo, determinando cuanto incumbe a su funcionamiento.

El despliegue de la sede electrónica del departamento se financia en una primera fase con fondos propios del Departamento. En una segunda fase, se financia con fondos de la Unión Europea en el ámbito de actuación del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021 por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, fondos que estarán sometidos al sistema de gestión e información recogidos respectivamente en la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y la Orden HFP/1031/2021, de 29 de septiembre, por la que se establece el procedimiento y formato de la información a proporcionar por las Entidades del Sector Público Estatal, Autonómico y Local para el seguimiento del cumplimiento de hitos y objetivos y de ejecución presupuestaria y contable de las medidas de los componentes del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Los fondos del Plan de Recuperación y Resiliencia (PRTR) utilizados para financiar parcialmente los desarrollos necesarios de la sede figuran en el componente 11:Modernización de las Administraciones públicas «del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, dentro del Componente 11 Inversión 2, C11.I2, «Proyectos tractores de digitalización de la Administración General del Estado», en el ámbito de transformación digital en otros ámbitos de la Administración General del Estado, en concreto en el Proyecto 10 «para la mejora de la capacidad tecnológica para servicios públicos digitales eficientes, en la actuación 02 Integración e implantación de herramientas y sistemas de administración electrónica», cuya codificación completa conforme al Plan de Recuperación es C11.I2.P10.02. Está inversión se integra en el marco de la Decisión de ejecución del Consejo, de 16 de junio de 2021, relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España, en el

objetivo 165 adjudicación de proyectos de apoyo a los proyectos tractores de digitalización de la Administración General del Estado, y en el hito 166 «finalización de proyectos de apoyo a los proyectos tractores de digitalización de la Administración General del Estado». Asimismo, para la correcta gestión de la actuación C11.I2.P10.02 se han planteado los ocho hitos de gestión, que comprende diferentes acciones, como pueden ser la licitación y la adjudicación del contrato, el diseño, desarrollo e implantación de los distintos módulos y sistemas a abordar, su pase a entornos de pruebas, la formación de usuarios, la puesta en producción, migración de los datos actuales a los nuevos sistemas y cambio de sistema del actual al nuevo desarrollado, entre otros.

Respecto a los principios transversales del Plan de Recuperación, la inversión del proyecto se materializa mediante procedimientos de compra pública en la segunda fase de despliegue de la sede electrónica, y este cumple con:

Los principios de gestión por hitos y objetivos según se indica en el párrafo anterior, y conforme a las ordenes HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, y HFP/1031/2021, de 29 de septiembre.

Los principios de etiquetado verde y digital están recogidos en los pliegos de contratación mediante indicadores porcentuales de aportación del contrato a cada etiqueta.

Tanto los modelos que acompañan a los expedientes de contratación, que han sido previamente aprobados por los servicios jurídicos del departamento, como el sistema de integridad institucional, aprobado en el departamento, garantizan los principios de prevención y actuación contra el fraude, la corrupción y el conflicto de interés.

Asimismo, al tratarse de una inversión mediante contratación pública no se ve afectado el principio de compatibilidad con el régimen de ayudas de Estado. La publicación del expediente de contratación en la plataforma de contratación del sector público garantiza el cumplimiento del principio de identificación de contratistas y subcontratistas y comunicación.

El principio «no daño significativo» o DNSH, según sus siglas en inglés, la actuación dentro del C11.I2 no requiere una evaluación sustantiva respecto a los objetivos medioambientales que contempla el Plan de Recuperación, puesto que las infraestructuras tecnológicas que darán soporte a las herramientas y sistemas de administración electrónica que serán construidas en esta actuación deberán cumplir tanto con los requisitos de consumo energético y eficiencia de materiales establecidos de acuerdo con la Directiva 2009/125 / EC para servidores y almacenamiento de datos, u ordenadores y servidores de ordenadores o pantallas electrónicas. Así como el código de conducta europeo sobre eficiencia energética de centros de datos, o en el documento CEN-CENELEC CLC TR50600-99-1 para instalaciones e infraestructuras de centros de datos, o estándar equivalente ISO. En todo caso, la construcción de nuevas infraestructuras quedará sujeto a la correspondiente evaluación de impacto ambiental, de conformidad con lo establecido en la Directiva 2011/92/EU.

Por último, los mecanismos de verificación según el anexo a las disposiciones operativas para el Plan de recuperación de España, señala para el objetivo 165, la elaboración de un informe que justifique debidamente como se ha conseguido el objetivo, y sus elementos más relevantes, incluyendo en los anexos unas tablas con la siguiente información: una copia de la publicación en el boletín oficial o en la plataforma de contratación pública de la licitación de los contratos que contribuyen a la consecución del objetivo 165, indicando el importe de adjudicación (IVA excluido) y el área de transformación de los proyectos en los que se incardinan las licitaciones informadas. Igualmente, para el hito 166, el mecanismo de verificación consistirá en un informe que justifique debidamente como se ha alcanzado el hito, y sus elementos más relevantes, incluyendo en los anexos una tabla con la siguiente información: código oficial y nombre de los proyectos completados, y para cada proyecto completado la referencia oficial del correspondiente certificado de conformidad de la autoridad nacional competente para auditar que las actuaciones de la administración en materia de contratos públicos sean

conformes a los procedimientos e instrucciones internos, y los entregables sean conformes a las cláusulas de los contratos adjudicados, acreditando la existencia de la inversión por medio una comprobación material de la misma.

Los indicadores de seguimiento ligados a los hitos y objetivos de la Council Implementing Decision (CID) a los que da cumplimiento parcial la actuación, C11.I2.P10.02, son para el objetivo número 165, según el anexo de las disposiciones operativas del plan de recuperación, el importe de adjudicación de los contratos que contribuyen a la inversión en proyectos específicos de digitalización del gobierno central, que para la actuación C11.I2.P10.02 el vencimiento es el cuarto trimestre de 2022, por un importe de licitación de 808.240,99€, IVA excluido. Y para el hito número 166, el indicador de seguimiento serán los certificados de conformidad de los contratos adjudicados en la inversión I2 del componente 11, para el cual está prevista la finalización de la ejecución de la actuación C11.I2.P10.02 en el cuarto trimestre de 2023.

La presente orden atiende tanto a razones técnicas y organizativas como a razones de interés general, pues facilitará la plena efectividad del derecho de los ciudadanos a relacionarse con la Administración por medios electrónicos en sus relaciones con el Ministerio de Consumo con arreglo a las garantías que debe conllevar dicho derecho y a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad.

Asimismo, mediante esta orden se habilita, en su apartado decimocuarto, a la persona titular de la Subsecretaría para la adaptación de determinadas características de la sede y el portal cuando deban modificarse.

En atención a cuanto ha quedado expuesto, previos informes favorables del Ministerio de Hacienda y Función Pública, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y de la Comisión Ministerial de Administración Digital, resuelvo:

Primero. *Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto crear la sede electrónica asociada del Ministerio de Consumo, modificar la adscripción de la sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego y crear el Portal de Internet del Ministerio de Consumo, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 38 y 39 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en los artículos 6 y 10 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo.

Segundo. *Sedes electrónicas asociadas.*

1. Se crea la Sede del Ministerio de Consumo como sede asociada al Punto de Acceso General electrónico (PAGE) de la Administración General del Estado, de conformidad con el artículo 38 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, y los artículos 7, 9 y siguientes del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

2. Se modifica la adscripción de la sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego prevista en el artículo 6 de la Orden HAP/548/2013, de 2 de abril, por la que se crean y regulan sedes electrónicas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, y se modifica su contenido mínimo para adaptarse a las previsiones del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales. Por tanto, la sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego se adscribe a la sede asociada del Ministerio de Consumo.

Tercero. *Contenidos y servicios.*

1. Las sedes electrónicas asociadas a que se refiere el apartado anterior pondrán a disposición de las personas interesadas los contenidos y servicios previstos en el artículo 11 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, que en el caso de la sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego se referirá a las competencias previstas en el artículo 4 del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo y se modifica el Real Decreto 139/2020, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.

2. La publicación de informaciones, servicios y transacciones en las sedes electrónicas del Ministerio de Consumo respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

3. Las sedes electrónicas del Ministerio de Consumo se identificarán mediante certificados cualificados de autenticación de sitio web.

4. Los contenidos publicados en las sedes responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad que se derivan del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, y del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

Cuarto. *Sede electrónica asociada del Ministerio de Consumo.*

La sede electrónica asociada del Ministerio de Consumo se crea con las siguientes características:

a) Tendrá por ámbito la totalidad de órganos superiores y directivos del Departamento, excepto la Dirección General de Ordenación del Juego.

b) En su ámbito, se realizarán a través de la sede 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 servicios electrónicos 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.

c) La dirección electrónica de referencia de la sede será <https://consumo.sede.gob.es>. Esta dirección estará enlazada desde el portal de internet: <https://www.consumo.gob.es>.

d) La titularidad de la sede corresponderá a la Subsecretaría de Consumo y, en consecuencia, también la responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de esta.

e) La gestión de los contenidos comunes de la sede y la coordinación con los órganos superiores y directivos del Departamento y con la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición corresponderá a la Subsecretaría del Departamento. La gestión tecnológica de la sede será competencia de la División de Tecnologías y Servicios de la Información de la Subsecretaría del Departamento.

f) Las personas titulares de los centros directivos del Departamento y de los Organismos que, en su caso, formen parte de su ámbito de aplicación serán responsables de la gestión, de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de la ciudadanía en la sede. La responsabilidad se corresponderá con las competencias que cada uno de los titulares tenga atribuidas por la normativa vigente.

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

1.º Para el acceso electrónico, a través de Internet, bien directamente, o a través del portal de internet en <https://www.consumo.gob.es>.

2.º Para la atención telefónica, los servicios de información generales o 060, a través de los teléfonos que se publicarán en la propia sede.

3.º Para la atención presencial, las oficinas del Ministerio de Consumo, 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 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Quinto. *Sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego.*

La sede electrónica asociada de la Dirección General de Ordenación del Juego presenta las siguientes características:

a) El ámbito de aplicación de la sede será la Dirección General de Ordenación del Juego, de acuerdo con lo previsto en el artículo 4 del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril.

b) En su ámbito, 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.

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

d) La titularidad de la sede electrónica corresponderá a la Dirección General de Ordenación del Juego y, en consecuencia, también la responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de esta.

e) La gestión tecnológica de la sede será competencia de la División de Tecnologías y Servicios de la Información de la Subsecretaría del Departamento.

f) A la Dirección General de Ordenación del Juego corresponderá la gestión, contenidos y servicios puestos a disposición de los ciudadanos en la sede electrónica.

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

1.º Para el acceso electrónico, a través de Internet, bien directamente en <https://sede.ordenacionjuego.gob.es>, o a través del portal de internet en <https://www.ordenacionjuego.gob.es>.

2.º Para la atención presencial, las oficinas del Ministerio de Consumo, 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 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3.º Para la atención telefónica, los servicios de información generales o 060, a través de los teléfonos que se publicarán en la propia sede.

Sexto. *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, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y de acuerdo con el procedimiento regulado 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, serán los siguientes:

a) Presentación electrónica, a través del servicio para la formulación de sugerencias y quejas disponible en la sede.

b) Presentación presencial o por correo postal en los registros generales y las oficinas de atención al público del Departamento.

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.

Séptimo. *Portal de Internet del Ministerio de Consumo.*

1. Se crea el Portal de Internet del Ministerio de Consumo, con el dominio <https://www.consumo.gob.es>, que ofrecerá a los ciudadanos y empresas la información sobre los procedimientos y servicios del Ministerio de Consumo y de sus Organismos públicos vinculados o dependientes.

2. La titularidad del Portal corresponderá al Ministerio de Consumo, que establecerá los principios generales y directrices básicos de funcionamiento de este.

3. La gestión y administración del Portal de Consumo corresponde a la Subsecretaría, a través de la División de Tecnologías y Servicios de la Información, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5.7 del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril.

4. El Portal de Internet del Ministerio de Consumo contiene el acceso a las sedes electrónicas asociadas del Ministerio de Consumo y de la Dirección General de Ordenación del Juego.

Octavo. *Contenido y funcionalidades del Portal de Consumo.*

1. El Portal de Internet del Ministerio de Consumo deberá garantizar, de forma gradual y progresiva a medida que los recursos y desarrollos técnicos lo permitan, el acceso a los siguientes servicios:

a) Las sedes electrónicas asociadas del Ministerio y de la Dirección General de Ordenación del Juego y la sede electrónica del organismo autónomo Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

b) Los servicios que el Ministerio de Consumo, incluida la Dirección General de Ordenación del Juego, pone a disposición de la ciudadanía y las empresas.

c) Sección de transparencia.

d) Las áreas restringidas o privadas para los usuarios.

2. Además, el Portal contendrá información administrativa de carácter horizontal como las ayudas, becas, subvenciones y legislación, que sean de interés para el ciudadano.

3. El Portal de Consumo tendrá un espacio dedicado a la participación ciudadana y posibilitará la interacción del ciudadano a través de las redes sociales más extendidas. También dispondrá de los mecanismos precisos que faciliten el acceso de sus contenidos a los diferentes dispositivos móviles existentes, a medida que los recursos y desarrollos técnicos lo permitan.

Noveno. *Acceso a los servicios del Portal de Internet del Ministerio de Consumo.*

Serán canales de acceso a los servicios del Portal de Consumo:

1. Para el acceso electrónico: Internet, con las características definidas en el apartado octavo.

2. Para la atención presencial: las oficinas de atención al ciudadano disponible en el Punto de Acceso General, las Oficinas de atención al ciudadano de Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y de Direcciones Insulares, conforme a las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización ministerial, y el resto de las oficinas de las Administraciones Públicas en el marco de los convenios suscritos o que pudieran suscribirse, sin perjuicio del acceso a través de los registros, regulado en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

3. Para la atención telefónica, los servicios de información departamental, en el teléfono 060.

Décimo. *Adhesión a la sede electrónica del Ministerio de Consumo.*

Los organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes del Ministerio de Consumo podrán adherirse voluntariamente, mediante la formalización del correspondiente instrumento de adhesión, a la sede <https://consumo.sede.gob.es>.

En caso de que la sede contenga un enlace o vínculo a otra sede o sede asociada o directamente contenga procedimientos, servicios o ambos, cuya competencia corresponda a un organismo público o entidad de derecho público vinculado o dependiente del Ministerio de Consumo, el titular del citado organismo o entidad será responsable de la integridad, veracidad y actualización de lo relativo a dichos enlaces o vínculos o directamente, procedimientos, servicios o ambos, sin perjuicio de la debida diligencia del titular de la sede respecto de la incorporación de los contenidos en la misma.

Undécimo. *Sede electrónica de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN).*

En el plazo máximo de seis meses desde la publicación de la presente Orden, se creará la sede electrónica de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, mediante resolución de la persona titular de la Presidencia del citado organismo autónomo.

Duodécimo. *No incremento de gasto público.*

El funcionamiento de las sedes electrónicas y del Portal de Consumo a que se refiere esta orden no implicará incremento de gasto. Su funcionamiento será atendido con los medios personales, técnicos y presupuestarios del Departamento.

Decimotercero. *Habilitación y adaptación de determinadas características de las sedes y el portal de internet.*

Mediante resolución de la persona titular de la Subsecretaría de Consumo, publicada en el «Boletín Oficial del Estado» se podrán realizar las adaptaciones de:

- a) Las direcciones electrónicas que figuran para el portal y las sedes en la presente orden, cuando deba modificarse por cualquier causa.
- b) La denominación de los centros y organismos responsables, cuando deriven de reordenaciones organizativas.
- c) La relación y características de los canales de acceso a los servicios disponibles en las sedes.
- d) Cualquier otra característica que no sea de consignación obligatoria para las sedes electrónicas conforme a lo previsto en el artículo 11 del Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Decimocuarto. *Eficacia.*

1. La presente orden producirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», momento en que entrarán en funcionamiento ambas sedes electrónicas asociadas y el Portal de internet.

2. En consecuencia, desde la citada fecha de efectos la sede electrónica de la Dirección General de Ordenación del Juego se regula de conformidad con la presente orden, quedando sin efecto la regulación contenida sobre la misma en el artículo 6 de la Orden HAP/548/2013, de 2 de abril, por la que se crean y regulan sedes electrónicas en el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. El cambio de adscripción de la sede de la Dirección General de Ordenación del Juego se anunciará, en la sede del PAGE y en la sede electrónica asociada del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

3. La puesta en funcionamiento de la sede electrónica asociada del Ministerio de Consumo se anunciará en la sede electrónica del Punto de Acceso General electrónico (PAGE) de la Administración General del Estado y en la sede electrónica del extinto Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Asimismo, se anunciará el cambio de adscripción de la sede de la Dirección General de Ordenación del Juego, en la sede del PAGE.

4. Asimismo, desde la citada fecha, y de acuerdo con la Disposición transitoria tercera del Real Decreto 495/2020, de 28 de abril, las previsiones de la Orden SSI/2076/2013, de 28 de octubre, por la que se crea la sede electrónica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad dejarán de ser aplicable a los procedimientos y servicios en materia de consumo disponibles en la sede asociada del Ministerio de Consumo.

Madrid, 18 de noviembre de 2022.–El Ministro de Consumo, Alberto Carlos Garzón Espinosa.