



Subvenciones destinadas a la digitalización y modernización de Juntas Arbitrales de Consumo, adscritas a Administraciones locales y autonómicas. Bases reguladoras y convocatoria 2022. Ministerio de Consumo

Estado

Cerrado

Convocante

Ministerio de Consumo

Ámbito de aplicación

Autonómico

Objeto

Mediante esta orden CSM/837/2022, de 30 de agosto, se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones dirigidas a la transformación digital y modernización de las Juntas Arbitrales de Consumo, adscritas a Comunidades y Ciudades Autónomas, así como a las adscritas a Entidades Locales.

Las subvenciones que se concedan al amparo de esta orden se enmarcan en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), instrumento de financiación orientado a los resultados, hitos y objetivos indicados en el mismo, que resultan vinculantes para todas las administraciones públicas



participantes. De manera específica, estas bases reguladoras se dictan en desarrollo del Componente 11, Inversión 2, del mencionado PRTR.

Las subvenciones contempladas en esta orden se destinarán, en las condiciones que en ella se establecen, a financiar proyectos de modernización y digitalización en el ámbito de las administraciones de las Comunidades Autónomas, Ciudades Autónomas y Entidades Locales que se enmarquen en alguna de las líneas estratégicas enunciadas en su artículo 5, cuyo contenido está alineado con la Estrategia Digital 2025, el Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025 y otras acciones de modernización dirigidas al sector público.

En cumplimiento de los objetivos establecidos en el anexo de la Decisión de Ejecución del Consejo (CID, en sus siglas en inglés), de 16 de junio de 2021, relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España, la concesión y ejecución de las ayudas de este programa apoyará al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a) Objetivo número 165 del CID: Adjudicación de proyectos de apoyo a los proyectos tractores de digitalización de la Administración del Estado.
- b) Objetivo número 166 del CID: Finalización de proyectos de apoyo a los proyectos tractores de digitalización de la Administración del Estado.

Las actuaciones subvencionables tendrán como objetivos de carácter general:

- a) Digitalización de los procedimientos que lleven a cabo las Juntas Arbitrales de Consumo.
- b) Mejora de la accesibilidad de los servicios públicos digitales prestados por las Juntas Arbitrales de Consumo a las personas consumidoras y empresarios que intervengan en los procedimientos llevados a cabo por aquellas.
- c) Incorporación de tecnologías de la información y las comunicaciones, dotándose de medios electrónicos apropiados y suficientes para permitir la relación con las partes y sectores interesados
- d) Reducción de la brecha digital.
- e) Reutilización de los servicios y soluciones digitales construidas.
- f) Utilización activa de las tecnologías emergentes en el despliegue de nuevos servicios digitales (chatbots, automatización y robotización, plataformas, etc.).

Las líneas estratégicas son las siguientes:

a) Línea estratégica 1. Administración orientada al ciudadano.

1.º Objetivo: mejorar los servicios públicos que se prestan para la solución extrajudicial de conflictos de consumo, surgidos entre las personas consumidoras y a los empresarios, favoreciendo su utilización, utilidad, calidad, accesibilidad, movilidad de los servicios públicos digitales y la modernización de los procesos.

2.º Actuaciones subvencionables:

- i. Desarrollo de apps para los servicios más utilizados. Desarrollo o adopción de los servicios públicos digitales prestados por las Juntas Arbitrales de Consumo para la resolución de conflictos entre las personas consumidoras y los empresarios, a través del móvil, con especial énfasis en la usabilidad, accesibilidad y personalización de contenidos.
- ii. Desarrollo o adopción de asistentes virtuales para la atención a las personas

consumidoras y empresarios. Desarrollo o adopción de asistentes virtuales para la mejora de la atención a las personas consumidoras, dirigidos en particular a la orientación y tutela de estos en los casos de uso de mayor impacto.

b) Línea estratégica 2. Operaciones inteligentes.

1.º Objetivo: mejorar la calidad, cantidad y eficiencia de los servicios y procesos de gestión y tramitación de las administraciones públicas, a través de la utilización de tecnologías de automatización inteligente (Robotización de procesos, Inteligencia artificial, etc.).

2.º Actuación subvencionable:

Automatización de servicios prestados por las Juntas Arbitrales de Consumo, así como automatización inteligente de los procesos de prestación de los servicios más utilizados por las personas consumidoras y empresarios en los procedimientos arbitrales de consumo, empleando tecnologías basadas en inteligencia artificial, gestión inteligente de procesos, robotización de procesos o similares, para obtener una reducción de tiempos de tramitación y una mejora del servicio.

En el supuesto de presentación de varios proyectos las entidades beneficiarias deberán incluir un orden de prelación, señalando necesariamente en su propuesta el proyecto prioritario.

El presupuesto será establecido en la correspondiente convocatoria de subvenciones. En la convocatoria para el ejercicio 2022, El importe total máximo de las subvenciones las Comunidades y Ciudades Autónomas que tienen adscritas Juntas Arbitrales de Consumo y que se asignará a todas



aquellas que soliciten la concesión de la subvención es de 440.000,00 euros, según lo recogido en el concepto 750 del programa 49KB, servicio 50 «Mecanismo de Recuperación y Resiliencia», de la Sección 31 «Ministerio de Consumo», de la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022.

Para las Entidades Locales que tienen adscritas Juntas Arbitrales de Consumo, el importe total máximo es 400.000,00 euros, de conformidad con lo señalado recogido en el concepto 760 del programa 49KB, servicio 50 «Mecanismo de Recuperación y Resiliencia», de la Sección 31 «Ministerio de Consumo», de la Ley 22/2021, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2022 que será asignado a todas aquellas Juntas Arbitrales locales para las que se solicite la subvención.

Beneficiarios

Tendrán la consideración de entidades beneficiarias de estas ayudas las Comunidades Autónomas, Ciudades Autónomas y Entidades Locales a las que se encuentren adscritas las Juntas Arbitrales de Consumo, cuyo convenio de constitución se encuentre en vigor en el momento de presentación de las solicitudes.

Plazo, lugar y forma de presentación

Las solicitudes se podrán presentar, de forma improrrogable, en el plazo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente al de la publicación de esta orden en el «Boletín Oficial del Estado», que ha sido el 1 de septiembre, o del extracto de la convocatoria en el «Boletín Oficial del Estado». En el



supuesto de que la publicación se realizara en fechas diferentes, el plazo empezará a contar desde aquella que se hubiera producido en último lugar.

El extracto se ha publicado en el BOE del día 2 de septiembre, por lo que el plazo para la presentación de solicitudes finaliza el 23 de septiembre 2022.

Toda solicitud cuya presentación se produzca fuera del plazo establecido será inadmitida a trámite.

Las solicitudes únicamente se podrán presentar de forma electrónica de acuerdo con lo señalado en el artículo anterior, a través del procedimiento previsto a tal efecto en la sede electrónica del Ministerio de Consumo (subvenciones PRTR Juntas Arbitrales de Consumo), y deberán ajustarse a lo dispuesto en los artículos 11 y 12.

Documentos adicionales

[Orden CSM-837-22 Extracto](#)

[Orden CSM-837-22](#)