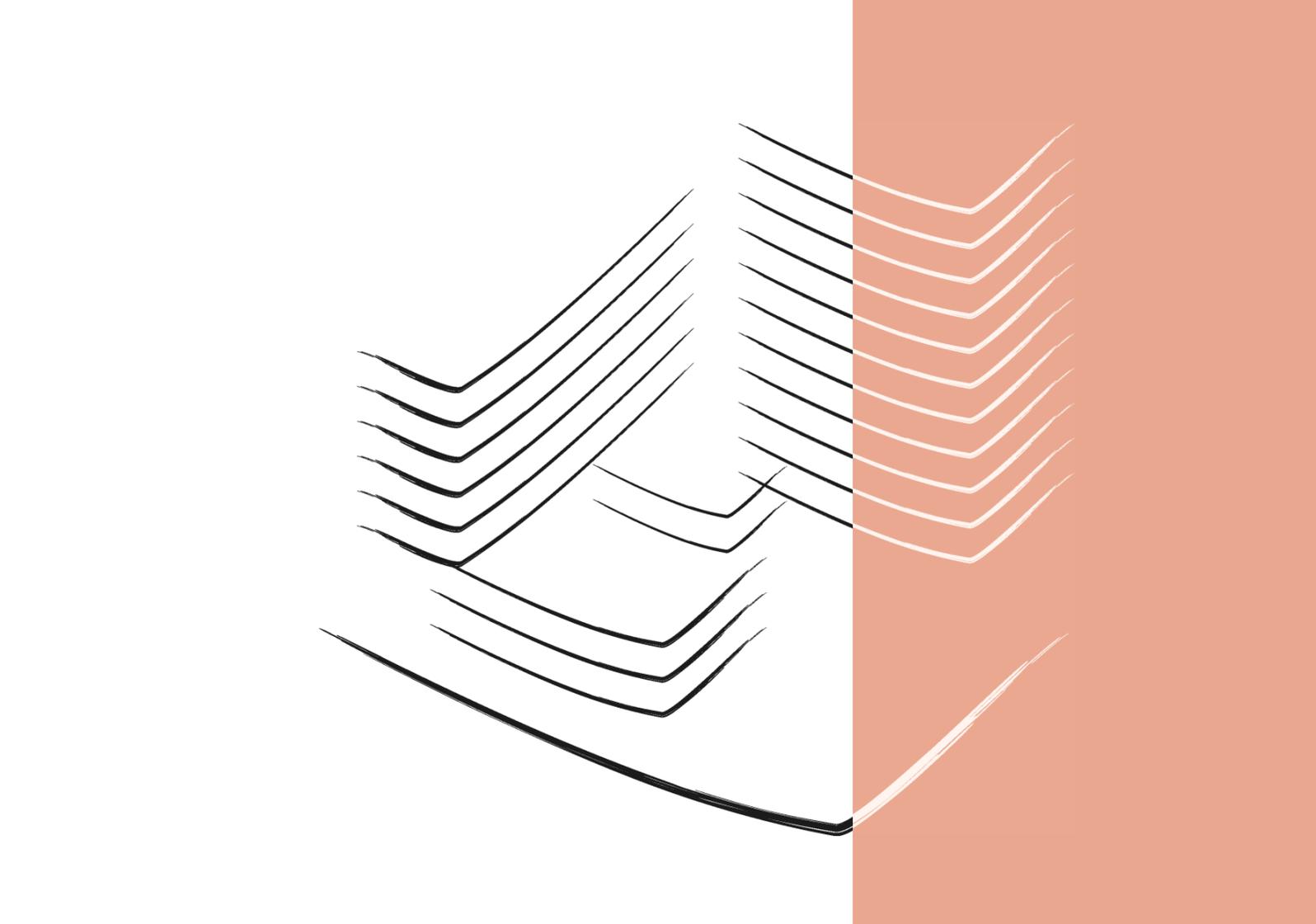


# **Organización, medios y apoyo técnico**





# **Encuadramiento orgánico y régimen jurídico**

**1**

## 1.1. NORMATIVA BÁSICA

El correspondiente Anexo (A.1.1) recoge con todo detalle la normativa por la que se regula la organización de la Tesorería General de la Seguridad Social y el régimen jurídico a que debe ajustarse su gestión.

A ese respecto, durante el ejercicio de 2008 cabe destacar las siguientes novedades normativas que han afectado al ámbito de la gestión de la Tesorería General:

En primer lugar, la Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008, que en su artículo 122 establece las bases y tipos de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional durante dicho ejercicio, lo que ha sido desarrollado por la Orden TAS/76/2008, de 22 de enero.

Por otra parte, dicha Ley contiene diversos preceptos que afectan directamente a las competencias gestionadas por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Así, esa Ley, en sus disposiciones adicionales tercera, cuarta, quinta, sexta, vigésima segunda, vigésima tercera y vigésima cuarta, regula, respectivamente, la ampliación del plazo de cancelación del préstamo otorgado por el Estado a la Seguridad Social; el pago de deudas con la Seguridad Social de instituciones sanitarias cuya titularidad ostenten las Administraciones Públicas o instituciones sin ánimo de lucro; la reducción en la cotización a la Seguridad Social en los supuestos de cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural, así como en los supuestos de enfermedad profesional; la cotización adicional por las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural en los Regímenes de Trabajadores por Cuenta Propia y Empleados de Hogar; la reducción de cuotas para el mantenimiento en el empleo; la reducción de las cuotas de los trabajadores por cuenta propia dedicados a la venta ambulante y a domicilio y la devolución de cotizaciones a los trabajadores por

cuenta propia que, en régimen de pluriactividad, hayan cotizado más que el importe máximo de cuotas.

Además, la misma Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008, en su disposición final duodécima modifica, entre otros, el artículo 54.2 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, al objeto de establecer que se considerarán ampliables, con carácter permanente, los créditos incluidos en los Presupuestos de la Seguridad Social destinados a dotar el Fondo de Reserva de la Seguridad Social, y en su disposición final decimocuarta modifica la tarifa para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, aprobada por la disposición adicional cuarta de la Ley 42/2006, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2007.

Igualmente, deben resaltarse otras normas con rango inferior a Ley sobre materias que inciden en las competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, aprobadas en el año 2008, como son las siguientes:

Orden TAS/482/2008, de 22 de febrero, por la que se modifica la Orden TAS/2865/2003, de 13 de octubre, por la que se regula el convenio especial en el Sistema de la Seguridad Social.

Real Decreto 1384/2008, de 1 de agosto, por el que se modifica el Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, por el que se regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Real Decreto 1382/2008, de 1 de agosto, por el que, en desarrollo de la Ley 18/2007, de 4 de julio, por la que se procede a la integración de los trabajadores por cuenta propia del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, y la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, se modifican diversos Reglamentos Generales en el ámbito de la Seguridad Social.

Real Decreto 1893/2008, de 14 de noviembre, por el que se desarrollan medidas fiscales y de Seguridad Social en el ejercicio 2008 para atender los compromisos derivados de la organización y celebración de la 33ª edición de la Copa del América en la ciudad de Valencia.

Real Decreto 1978/2008, de 28 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 337/2004, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 28/2003, de 29 de septiembre, reguladora del Fondo de Reserva de la Seguridad Social.

## 1.2. COMPETENCIAS

El Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, citado en el Anexo A.1.1 a que se refiere el epígrafe anterior, determina en su artículo 1º, como funciones básicas de la Tesorería General de la Seguridad Social, la gestión de los recursos económicos y la administración financiera del Sistema de Seguridad Social, en aplicación de los principios de solidaridad financiera y caja única.

A continuación, este mismo precepto enumera las siguientes competencias específicas de la Tesorería:

- La inscripción de empresas y la afiliación, altas y bajas de los trabajadores.
- La gestión y control de la cotización y de la recaudación de las cuotas y demás recursos de financiación del Sistema de la Seguridad Social.
- El aplazamiento o fraccionamiento de las cuotas de la Seguridad Social, en la forma, condiciones y requisitos establecidos.
- La titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social, en la forma y condiciones que se establezcan por el hoy Ministerio de Trabajo e Inmigración, sin perjuicio de las facultades que las Entidades de la Seguridad Social y las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la

Seguridad Social tienen atribuidas, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 255/1980, de 1 de febrero, y con las reservas de la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 1414/1981, de 3 de julio, y las atribuidas al entonces Instituto Nacional de la Salud (hoy, Instituto Nacional de Gestión Sanitaria).

- La ordenación del pago de las obligaciones de la Seguridad Social y la distribución en el tiempo y en el territorio de las disponibilidades dinerarias para satisfacer puntualmente dichas obligaciones y evitar los desajustes financieros.
- La elaboración de la propuesta del anteproyecto de Presupuesto de Recursos de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- La elaboración del presupuesto monetario, en el que se incluirán, con la debida especificación, las previsiones necesarias para atender el cumplimiento de las obligaciones del Sistema.
- La tramitación de las operaciones de crédito y anticipos de Tesorería necesarios para atender los desajustes financieros del Sistema.
- La autorización de la apertura de cuentas en instituciones financieras destinadas a situar los fondos de la Seguridad Social.
- La gestión de la función reaseguradora de accidentes de trabajo.
- La gestión de los regímenes de previsión voluntaria a que se refería el Decreto 1716/1974, de 25 de abril, actualmente derogado.
- La recaudación de las cuotas de Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, en tanto aquélla se efectúe conjuntamente con la de las cuotas de la Seguridad Social.
- La realización de cuantas otras funciones de naturaleza análoga le sean encomendadas por el hoy Ministerio de Trabajo e Inmigración.

- La constitución, gestión y aplicación del fondo de estabilización del Sistema de la Seguridad Social.

Con posterioridad al Real Decreto 1314/1984, determinadas normas han venido a atribuir nuevas competencias a la Entidad:

- Gestión de los convenios especiales (O.M. de 18 de julio de 1991 actualmente derogada por Orden TAS/2865/2003, de 13 de octubre).

- Liquidación de los capitales coste a constituir por Mutuas y empresas declaradas responsables del pago de prestaciones (Artículo 69 del Reglamento General de Recaudación del Sistema de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio y que procede del artículo 90 del Reglamento General anterior).

- Registro de los contratos administrativos de las Entidades de la Seguridad Social (O.M. de 9 de septiembre de 1985. B.O.E. de 18 de septiembre).

- Adquisición de los bienes inmuebles con destino al patrimonio único de la Seguridad Social (Artículo 82 del actual Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, y que procede del Artículo 13 de la Ley 33/1987, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1988, derogado por dicho Texto Refundido).

Respecto a las funciones asignadas a la Tesorería General de la Seguridad Social por el Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, y en relación con las competencias transferidas a las Comunidades Autónomas, se sigue considerando de interés recordar la importante sentencia de 7 de julio de 1989 (B.O.E. de 9-8-1989) del Tribunal Constitucional, por la que resuelve el conflicto de competencia planteado por la Generalidad de Cataluña frente a determinados preceptos de dicho Real Decreto, que ha sentado los criterios interpretativos de nuestra Constitución en orden

al alcance y ejercicio de las funciones básicas de la Tesorería General de la Seguridad Social en el Estado de las Autonomías.

### 1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Real Decreto 291/2002, de 22 de marzo, (B.O.E., del 5 de abril), modifica el Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, que regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, que a su vez fue modificado por el Real Decreto 1619/1990, de 30 de noviembre, y por el Real Decreto 2583/1996, de 13 de diciembre. Posteriormente el Real Decreto 1600/2004, de 2 de julio, deroga el Real Decreto 703/1998, de 24 de abril, sobre adscripción y funciones de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. El Real Decreto 1384/2008, de 1 de agosto, revisa parcialmente la estructura de la Tesorería General de la Seguridad Social efectuando una nueva distribución de determinadas funciones; unifica la gestión recaudatoria y liquidatoria de los recursos de la Seguridad Social mediante la atribución a una misma Subdirección General de su control y seguimiento, separándola de la gestión relativa a los actos instrumentales y colaterales a la liquidación e ingresos de los referidos recursos.

#### 1.3.1. SERVICIOS CENTRALES

Actualmente, la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social es la siguiente:

##### Dirección General

La Dirección General de la Tesorería General asumirá las competencias de dirección, gestión e inspección de las actividades de la misma para el cumplimiento de sus fines. Asimismo, se atribuye a la Dirección General el desarrollo de los programas de lucha contra el fraude que correspondan a

la Tesorería General de la Seguridad Social. El Director General de la Tesorería asumirá la representación legal de la misma y desempeñará las funciones de Tesorero General y Ordenador Central de Pagos.

### **Secretaría General**

Con nivel orgánico de Subdirección General, tendrá atribuidas funciones en materia de información, relaciones públicas y contratación; estudio y propuesta de la planificación estratégica del Organismo y de los elementos organizativos de sus servicios; planificación, dirección, ejecución y evaluación de las actividades de control y evaluación de los servicios, así como el análisis, propuesta y desarrollo de actuaciones en materia de calidad de los mismos; valoración y propuesta de mejoras en la atención a los ciudadanos; programación, ordenación y control de la red de Administraciones de la Seguridad Social e instalaciones; así como la coordinación de las Subdirecciones Generales de la Tesorería General de la Seguridad Social.

El titular de la Secretaría General sustituirá al Director General en los casos de ausencia, enfermedad o vacante.

### **Subdirección General de Afiliación y Procedimientos Especiales**

El Real Decreto 1384/2008, de 1 de agosto, por el que modifica parcialmente el Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, que regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, atribuye las siguientes competencias:

Subdirección General de Afiliación y Procedimientos Especiales: dirección, impulso, control e impartición de instrucciones de servicio en materia de encuadramiento, inscripción de empresas, afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores y gestión de convenios especiales, así como la gestión y coordinación de los procedimientos concursales en que intervenga la Tesorería General de la Seguridad Social y del procedimiento de deducción sobre entidades públi-

cas; la gestión de los aplazamientos cuya concesión o tramitación corresponda a los Servicios Centrales de la Tesorería General de la Seguridad Social; el fraccionamiento de reintegros de prestaciones indebidamente percibidas; la gestión de las moratorias legalmente previstas que supongan pago aplazado de deuda ya devengada; la gestión recaudatoria respecto a las empresas que, por razón de su número de trabajadores u otras circunstancias concurrentes, se determinen por el Director General y la coordinación y colaboración de la Tesorería General con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Se adscriben a esta Subdirección General la Unidad de Recaudación Ejecutiva de ámbito estatal y las Unidades de Recaudación Ejecutiva regionales, con las funciones que les encomiende el titular de dicha Subdirección para el ejercicio de las competencias antes señaladas."

### **Subdirección General de Ordenación de Pagos y Gestión del Fondo de Reserva**

A la que se atribuyen las funciones que, en materia de cobros, pagos y demás actos de gestión financiera del Sistema de la Seguridad Social, determine el Ordenador General de Pagos de la misma de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.g) del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1391/1995, de 4 de agosto, y demás disposiciones de desarrollo, así como la autorización de apertura y cancelación de cuentas en las entidades financieras colaboradoras. Asimismo, asumirá la gestión del reaseguro y de cualquier otro sistema de compensación de resultados en relación con las Entidades colaboradoras de Accidentes de Trabajo y las funciones atribuidas a la Tesorería General de la Seguridad Social respecto a la gestión del Fondo de Reserva de la Seguridad Social.

### **Subdirección General de Ordenación e Impugnaciones**

A la que se atribuyen funciones de dirección, impulso, control y resolución, en su caso, en materia de reclamaciones previas y re-

cursos administrativos, salvo en materia de personal; trámite de las discrepancias con la Intervención General de la Seguridad Social; organización, tramitación y control de los expedientes de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de los servicios de la Tesorería General; trámite y resolución de consultas; emisión de informes sobre normas y proyectos de ámbito nacional e internacional que afecten a la Tesorería; elaboración de proyectos normativos en materias de la competencia de la misma; ordenación administrativa; informe y tramitación de instrucciones de servicio e impartición de éstas en las materias de su competencia; propuestas e informes a los procedimientos administrativos del Organismo, así como el apoyo técnico y colaboración en materia de acuerdos, convenios, tratados y organizaciones de ámbito internacional.

#### **Subdirección General de Gestión del Patrimonio, Inversiones y Obras**

A la que corresponde la gestión del patrimonio inmobiliario y de los valores mobiliarios de la Seguridad Social distintos de aquéllos en los que se materialicen las dotaciones del Fondo de Reserva y cuantas otras funciones se deriven de las competencias que en esta materia corresponden a la Tesorería General, sin perjuicio de las facultades atribuidas a otras Entidades y Administraciones por las normas reguladoras de dicho patrimonio. Asimismo, asumirá las funciones que correspondan a la Oficina Técnica de Supervisión de Proyectos.

#### **Subdirección General de Presupuestos, Estudios Económicos y Estadísticas**

A la que corresponde la formulación y seguimiento, en términos de objetivos y programas de gastos, de los planes de actuación de la Tesorería General; confección del anteproyecto de presupuesto de gastos de la Tesorería y de los recursos del Sistema; tramitación de expedientes de modificaciones presupuestarias; seguimiento y evaluación de los programas de gastos y sobre la ejecución de presupuestos; realización de análisis e informes económico-financieros, estadísticos y

actuariales; elaboración de memorias sobre la incidencia económica de proyectos normativos, elaboración y propuesta de alternativas que mejoren la eficacia del gasto; optimización de los recursos; racionalización de la gestión económica, así como la administración del sistema de información de los datos registrados en las bases de datos y demás ficheros propiedad de la Tesorería General de la Seguridad Social, a efectos estadísticos.

#### **Subdirección General de Recaudación**

El Real Decreto 1384/2008, de 1 de agosto, por el que modifica parcialmente el Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, que regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, atribuye las siguientes competencias:

- \* La dirección, impulso, control e impartición de instrucciones de servicio en materia de:
  - Cotización.
  - Liquidación de otros derechos de la Seguridad Social.
  - Recaudación de los recursos del Sistema de la Seguridad Social, tanto en período voluntarios como ejecutivo, incluyendo los procedimientos recaudatorios relativos a derivaciones de responsabilidad y aplazamientos.
- \* Gestión de Sistema de Remisión Electrónica de Datos (RED).
- \* Cualesquiera otras funciones de gestión recaudatoria no atribuidas expresamente a otra Subdirección General.

### **1.3.2. DIRECCIONES PROVINCIALES**

En el ámbito provincial, son órganos de la Tesorería General de la Seguridad Social sus respectivas Direcciones Provinciales, estructuradas en las unidades administrativas que se

establezcan por Orden ministerial conjunta a propuesta de los Ministros de Trabajo y Asuntos Sociales y de Administraciones Públicas, para la distribución de las competencias a ellas encomendadas y la realización de las actividades que les sean propias.

### **El Director Provincial**

Será el representante del Organismo y velará por el cumplimiento de los fines del mismo, asumiendo las competencias de dirección, ejecución, control e inspección de sus actividades en el ámbito provincial así como la jefatura del personal encuadrado orgánicamente en la Dirección Provincial. Será nom-

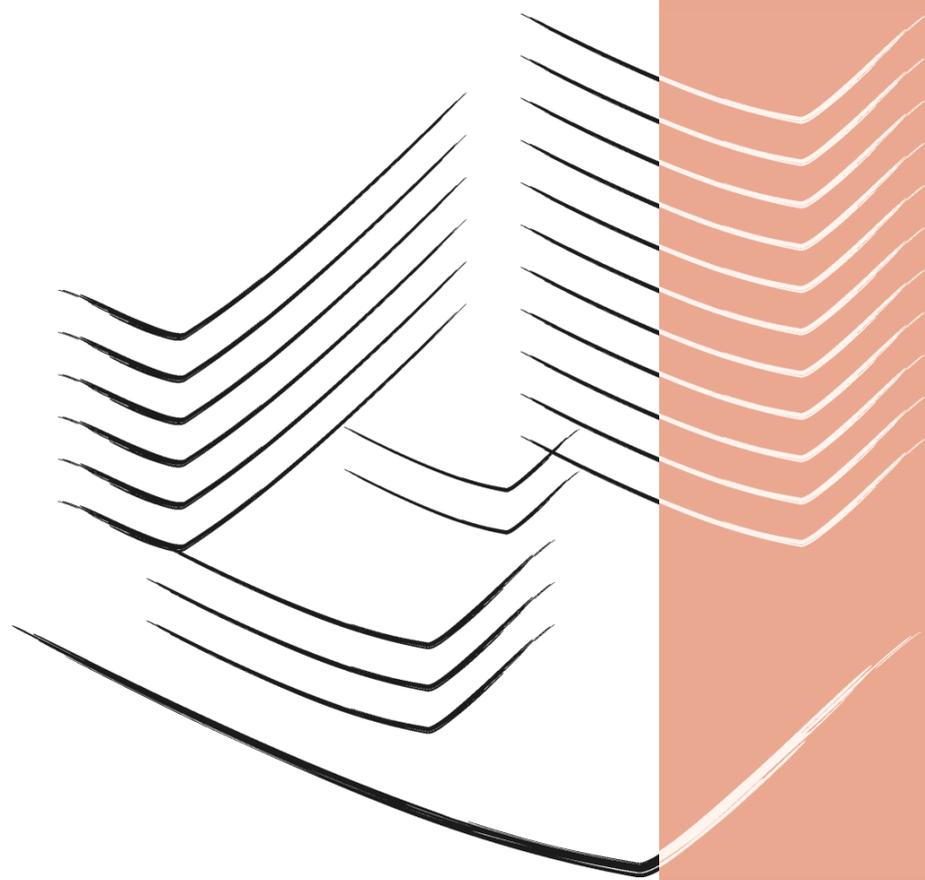
brado y separado de su cargo libremente, entre funcionarios de la Administración de la Seguridad Social o de otras Administraciones Públicas pertenecientes a Cuerpos para cuyo ingreso se exija titulación superior, por el Secretario de Estado de la Seguridad Social, previo informe del Director General de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Los titulares de las unidades administrativas de las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social ejercerán las funciones que, de acuerdo con el volumen de gestión de cada Dirección Provincial, se les asignen por la respectiva relación de puestos de trabajo.

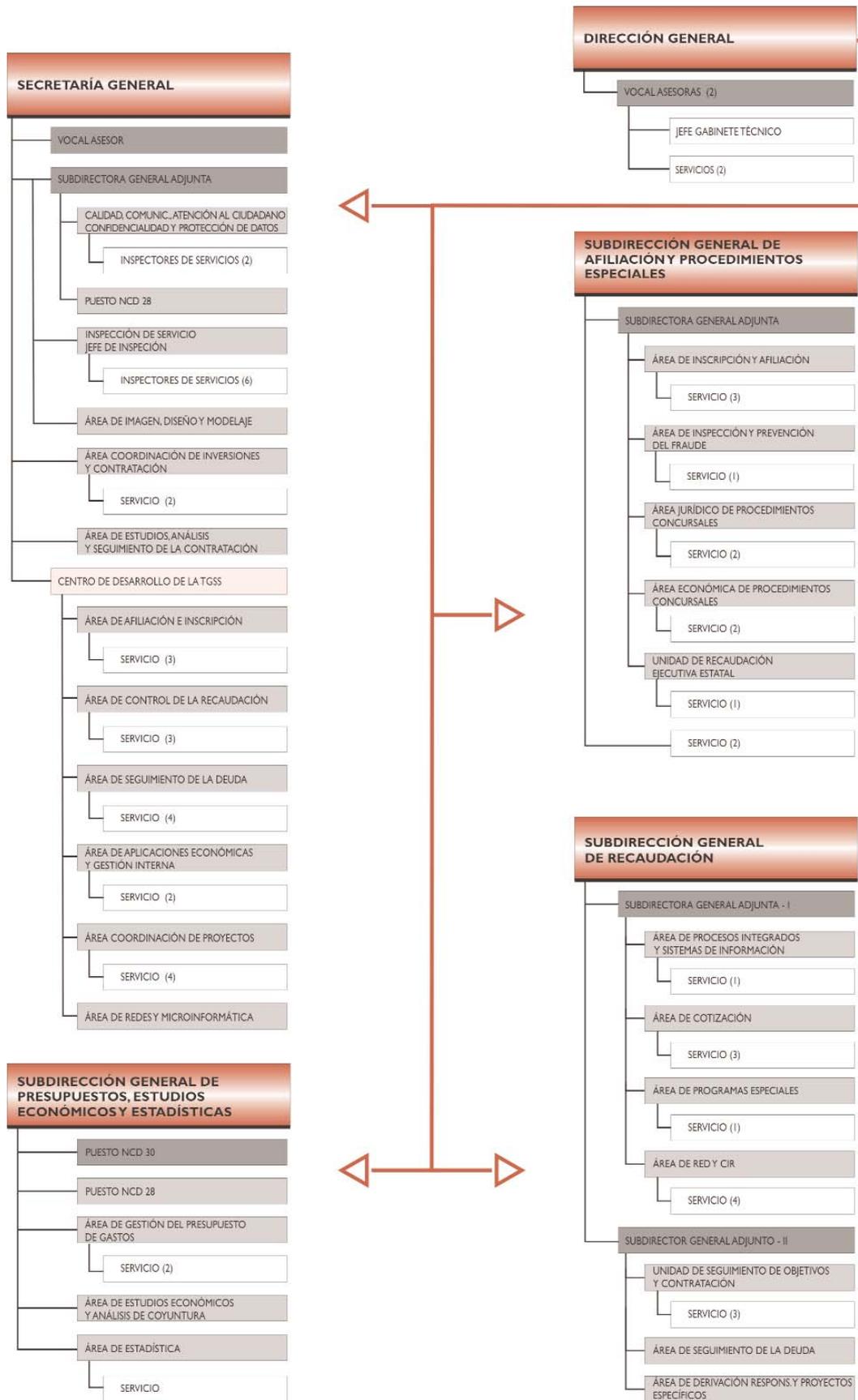
<b>DIRECCIONES PROVINCIALES</b>						
<b>CATEGORÍA, Nº ADMINISTRACIONES, Nº U.U.R.E. Y Nº EFECTIVOS</b>						
<b>Direcciones Provinciales</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>SEGREGADAS</b>	<b>NO SEGREGADAS</b>	<b>Nº ADMNES. OPERATIVAS</b>	<b>Nº U.U.R.E. OPERATIVAS</b>	<b>PLANTILLA TOTAL</b>
Álava	C	SI	---	3	3	133
Albacete	C	---	SI	3	3	142
Alicante	B-2	SI	---	9	9	432
Almería	C	SI	---	3	4	183
Ávila	D	---	SI	1	1	70
Badajoz	B-3	SI	---	5	5	222
Illes Balears	B-2	SI	---	7	8	298
Barcelona	A	SI	---	25	28	1.312
Burgos	C	SI	---	3	3	154
Cáceres	C	---	SI	3	3	166
Cádiz	B-2	SI	---	5	6	283
Castellón	B-3	---	SI	4	4	163
Ciudad Real	C	---	SI	1	4	138
Córdoba	B-3	---	SI	4	5	270
A Coruña	B-2	SI	---	7	7	401
Cuenca	D	---	SI	1	1	64
Girona	B-3	SI	---	3	4	209
Granada	B-3	SI	---	5	5	271
Guadalajara	D	---	SI	1	1	63
Guipúzcoa	B-2	SI	---	5	5	221
Huelva	C	---	SI	2	4	160
Huesca	D	---	SI	1	2	88
Jaén	B-3	SI	---	4	5	252
León	B-3	SI	---	3	3	202
Lleida	C	SI	---	3	3	149
La Rioja	C	---	SI	2	3	107
Lugo	B-3	---	SI	1	3	168
Madrid	A	SI	---	29	30	1.415
Málaga	B-2	SI	---	9	9	371
Murcia	B-2	SI	---	6	7	381
Navarra	B-3	SI	---	4	4	176
Ourense	C	---	SI	2	2	139
Asturias	B-2	SI	---	7	7	389
Palencia	D	---	SI	1	1	60
Las Palmas	B-3	SI	---	6	6	231
Pontevedra	B-2	SI	---	6	6	317
Salamanca	C	---	SI	2	3	116
S.C.Tenerife	B-3	SI	---	5	6	215
Cantabria	B-3	---	SI	4	4	214
Segovia	D	---	SI	1	1	60
Sevilla	B-2	SI	---	10	10	471
Soria	D	---	SI	1	1	49
Tarragona	B-3	SI	---	5	5	197
Teruel	D	---	SI	1	1	53
Toledo	C	SI	---	2	3	151
Valencia	B-1	SI	---	16	16	773
Valladolid	C	---	SI	4	4	183
Vizcaya	B-2	SI	---	8	8	387
Zamora	D	---	SI	1	2	80
Zaragoza	B-2	SI	---	6	6	346
Ceuta	E	---	SI	1	1	44
Melilla	E	---	SI	1	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>252</b>	<b>276</b>	<b>13.172</b>

VOLUMEN DE GESTIÓN POR DIRECCIONES PROVINCIALES										
DIRECCIONES PROVINCIALES	Personal a 31/12/08	% sobre nacional	Afiliados (*) a 31/12/08	% sobre nacional	Recaudación de cuotas 2008 (miles)	% sobre nacional	Recaudación ejecutiva 2008 (miles)	% sobre nacional	Pagos descentralizados 2008	% sobre nacional
Álava	133	0,95	155.884	0,85	1.325.206,66	1,02	6.819,15	0,56	83.891.890,93	1,71
Albacete	142	1,02	143.064	0,78	897.968,36	0,69	9.861,54	0,81	35.734.720,91	0,73
Alicante	432	3,09	595.605	3,25	3.870.427,76	2,99	51.471,25	4,23	139.203.515,25	2,84
Almería	183	1,31	264.713	1,45	1.447.436,83	1,12	24.043,10	1,97	60.751.814,07	1,24
Ávila	70	0,50	57.010	0,31	338.964,98	0,26	3.099,07	0,25	11.290.223,45	0,23
Badajoz	222	1,59	239.973	1,31	1.313.538,11	1,01	13.517,50	1,11	51.438.744,18	1,05
Illes Balears	298	2,13	388.677	2,12	3.058.011,27	2,36	39.178,32	3,22	96.842.565,96	1,98
Barcelona	1.312	9,40	2.462.060	13,45	19.617.566,90	15,16	140.792,47	11,56	533.396.081,60	10,89
Burgos	154	1,10	151.728	0,83	1.111.725,91	0,86	5.252,14	0,43	32.003.642,35	0,65
Cáceres	166	1,19	144.920	0,79	786.304,30	0,61	8.692,09	0,71	34.872.939,87	0,71
Cádiz	283	2,03	361.059	1,97	2.504.760,93	1,94	35.392,85	2,91	96.499.752,82	1,97
Castellón	163	1,17	240.496	1,31	1.705.809,30	1,32	16.591,86	1,36	52.129.514,83	1,06
Ciudad Real	138	0,99	173.591	0,95	1.091.844,83	0,84	12.481,03	1,02	41.720.924,79	0,85
Córdoba	270	1,93	295.640	1,62	1.600.632,09	1,24	18.513,94	1,52	81.713.097,02	1,67
A Coruña	401	2,87	435.613	2,38	2.899.530,73	2,24	23.394,43	1,92	117.634.129,36	2,40
Cuenca	64	0,46	77.805	0,43	434.561,00	0,34	4.395,57	0,36	15.050.879,83	0,31
Girona	209	1,50	301.118	1,64	2.140.398,34	1,65	18.852,45	1,55	66.837.867,61	1,36
Granada	271	1,94	319.801	1,75	1.839.525,42	1,42	26.339,54	2,16	92.562.234,48	1,89
Guadalajara	63	0,45	87.266	0,48	643.845,68	0,50	8.107,61	0,67	24.273.323,01	0,50
Guipúzcoa	221	1,58	317.004	1,73	2.517.279,51	1,94	15.548,34	1,28	199.432.990,85	4,07
Huelva	160	1,15	189.284	1,03	1.120.394,71	0,87	19.780,87	1,62	54.277.858,56	1,11
Huesca	88	0,63	93.536	0,51	602.962,28	0,47	5.433,80	0,45	19.410.721,91	0,40
Jaén	252	1,81	237.174	1,30	1.212.262,80	0,94	15.807,76	1,30	61.628.212,58	1,26
León	202	1,45	171.975	0,94	1.163.811,58	0,90	9.085,54	0,75	47.165.348,72	0,96
Lleida	149	1,07	186.812	1,02	1.186.509,84	0,92	13.957,45	1,15	36.928.828,78	0,75
La Rioja	107	0,77	128.361	0,70	885.702,51	0,68	6.748,51	0,55	28.172.978,95	0,58
Lugo	168	1,20	130.103	0,71	719.378,46	0,56	8.378,88	0,69	34.416.972,85	0,70
Madrid	1.415	10,14	2.949.640	16,11	23.147.990,99	17,88	155.051,58	12,73	562.548.266,86	11,48
Málaga	371	2,66	540.542	2,95	3.535.950,56	2,73	56.260,02	4,62	143.070.689,38	2,92
Murcia	381	2,73	551.344	3,01	3.363.594,74	2,60	47.274,60	3,88	148.205.912,61	3,03
Navarra	176	1,26	272.575	1,49	2.213.693,27	1,71	12.768,26	1,05	129.721.765,50	2,65
Ourense	139	1,00	109.205	0,60	644.278,18	0,50	6.253,07	0,51	28.308.965,70	0,58
Asturias	389	2,79	392.005	2,14	2.941.154,14	2,27	27.033,01	2,22	159.085.508,71	3,25
Palencia	60	0,43	65.116	0,36	430.087,99	0,33	3.004,72	0,25	13.884.687,78	0,28
Las Palmas	231	1,65	389.754	2,13	2.624.560,20	2,03	36.862,92	3,03	102.695.628,24	2,10
Pontevedra	317	2,27	365.978	2,00	2.381.801,12	1,84	22.163,54	1,82	112.250.478,78	2,29
Salamanca	116	0,83	121.786	0,67	748.342,13	0,58	6.760,60	0,56	29.136.933,54	0,59
S.C. Tenerife	215	1,54	352.397	1,93	2.252.025,72	1,74	36.875,02	3,03	83.220.474,99	1,70
Cantabria	214	1,53	217.630	1,19	1.546.551,94	1,19	11.954,65	0,98	58.332.902,13	1,19
Segovia	60	0,43	61.648	0,34	369.100,07	0,29	3.005,26	0,25	11.521.891,24	0,24
Sevilla	471	3,37	719.748	3,93	4.525.917,31	3,50	48.930,92	4,02	194.596.794,16	3,97
Soria	49	0,35	38.137	0,21	250.840,46	0,19	1.519,79	0,12	8.129.839,72	0,17
Tarragona	197	1,41	302.570	1,65	2.247.869,43	1,74	21.847,27	1,79	69.577.968,83	1,42
Teruel	53	0,38	56.355	0,31	373.498,12	0,29	2.141,71	0,18	11.107.140,37	0,23
Toledo	151	1,08	240.914	1,32	1.596.780,36	1,23	17.760,03	1,46	47.271.277,60	0,97
Valencia	773	5,54	998.189	5,45	6.848.839,05	5,29	65.239,50	5,36	240.447.601,81	4,91
Valladolid	183	1,31	213.250	1,16	1.482.181,31	1,15	11.898,36	0,98	41.232.213,44	0,84
Vizcaya	387	2,77	483.007	2,64	3.947.567,27	3,05	30.076,35	2,47	330.028.786,01	6,74
Zamora	80	0,57	62.123	0,34	359.912,48	0,28	3.869,39	0,32	11.806.938,68	0,24
Zaragoza	346	2,48	411.003	2,25	3.078.772,41	2,38	25.342,50	2,08	87.852.134,90	1,79
Ceuta	44	0,32	20.889	0,11	147.585,95	0,11	1.437,52	0,12	58.041.984,54	1,18
Melilla	33	0,24	19.536	0,11	124.998,73	0,10	983,48	0,08	66.922.303,17	1,37
<b>TOTAL DIR. PROV.</b>	<b>13.172</b>	<b>94,36</b>	<b>18.305.613</b>	<b>100,00</b>	<b>129.220.255,02</b>	<b>99,83</b>	<b>1.217.851,13</b>	<b>100,00</b>	<b>4.898.280.864,21</b>	<b>100,00</b>
Servicios Centrales	788	5,64	0	0,00	215.768,03	0,17	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>13.960</b>	<b>100,00</b>	<b>18.305.613</b>	<b>100,00</b>	<b>129.436.023,05</b>	<b>100,00</b>	<b>1.217.851,13</b>	<b>100,00</b>	<b>4.898.280.864,21</b>	<b>100,00</b>

(\*) No incluye desempleados



# **Organigrama de los Servicios Centrales**



Organigrama a 31-12-2008

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN E IMPUGNACIONES**



**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**



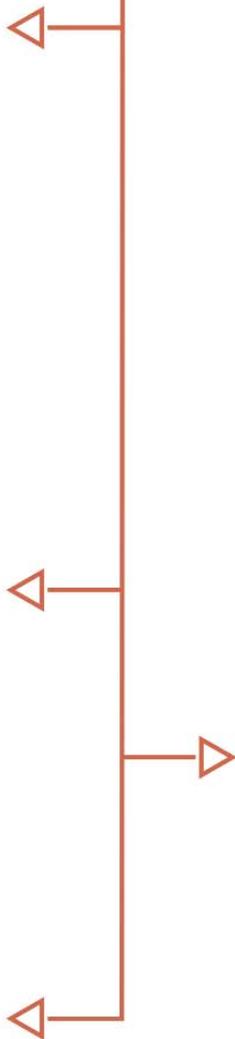
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PATRIMONIO, INVERSIONES Y OBRAS**

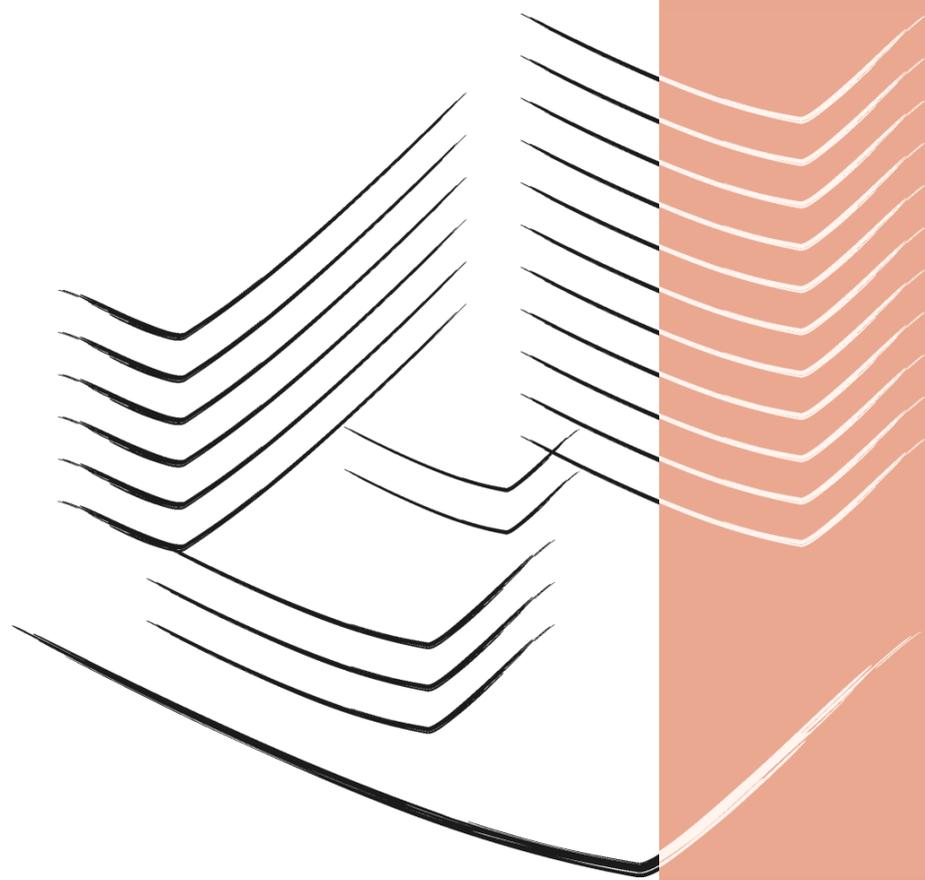


**INTERVENCIÓN DELEGADA**



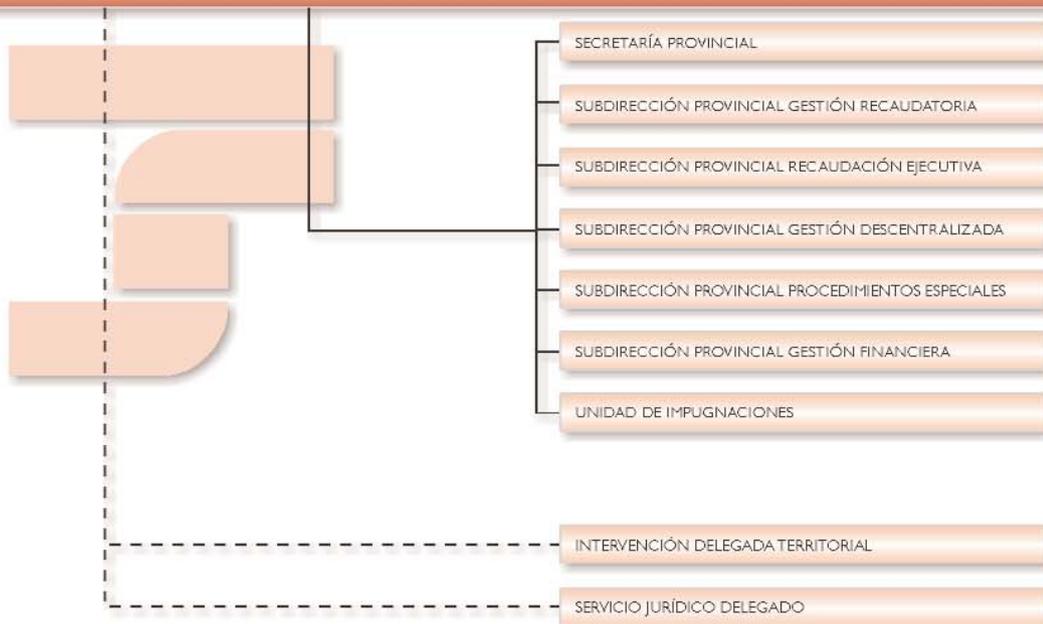
**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE PAGOS Y GESTIÓN DEL FONDO DE RESERVA**



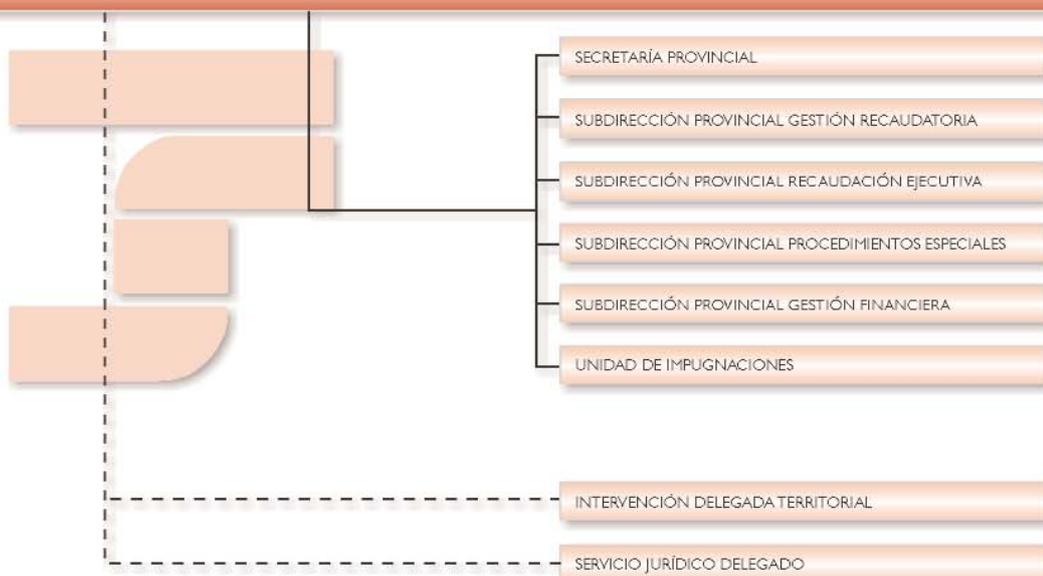


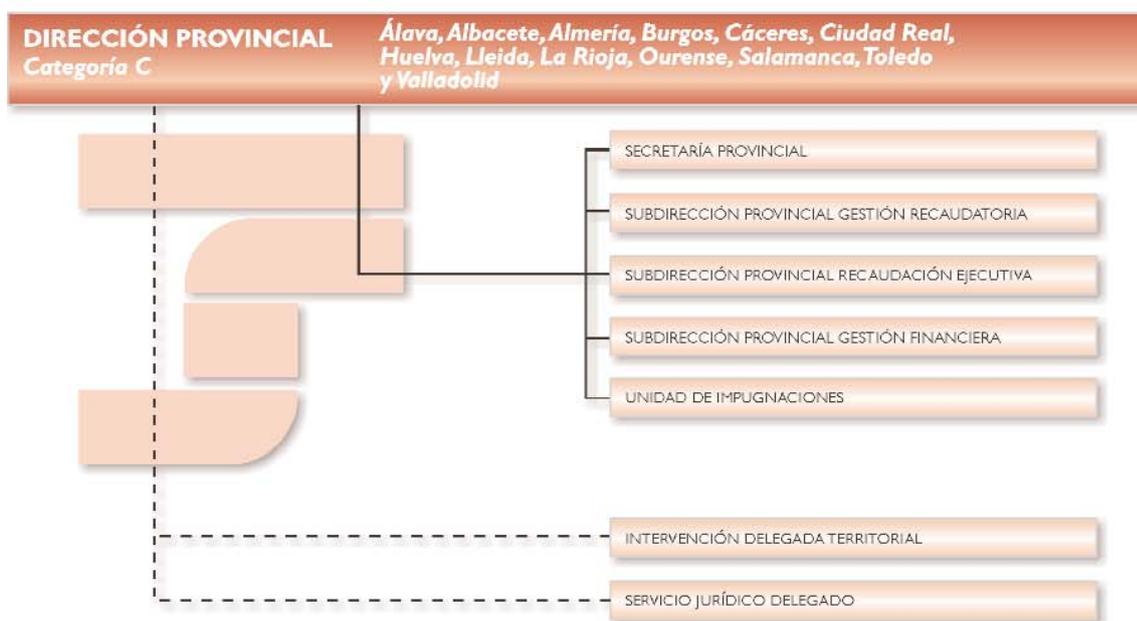
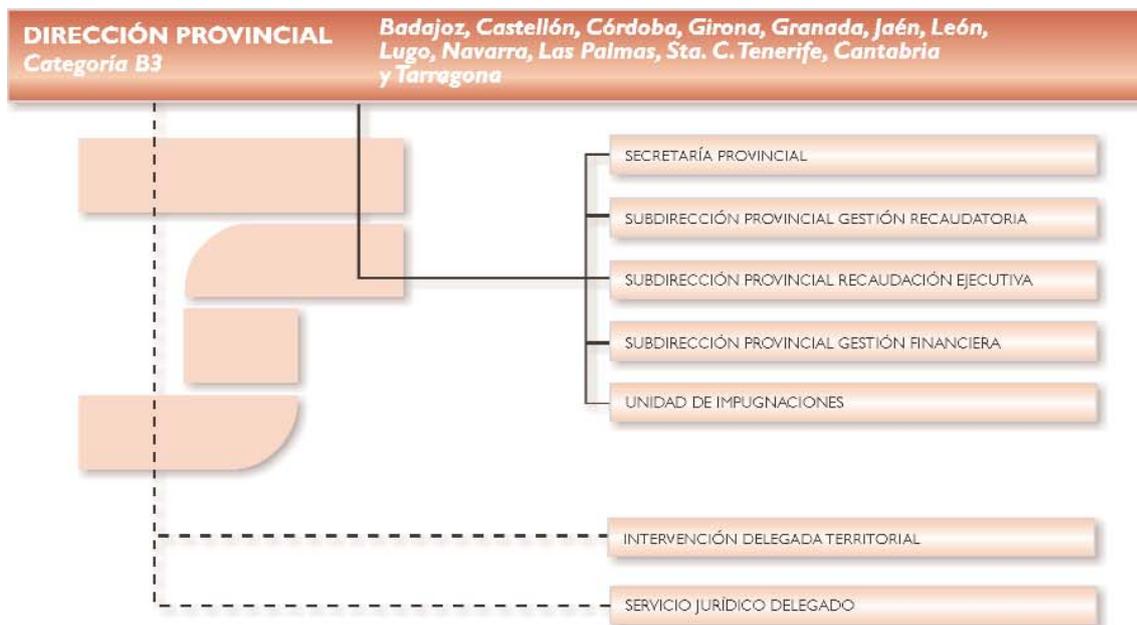
# **Organigrama de las Direcciones Provinciales**

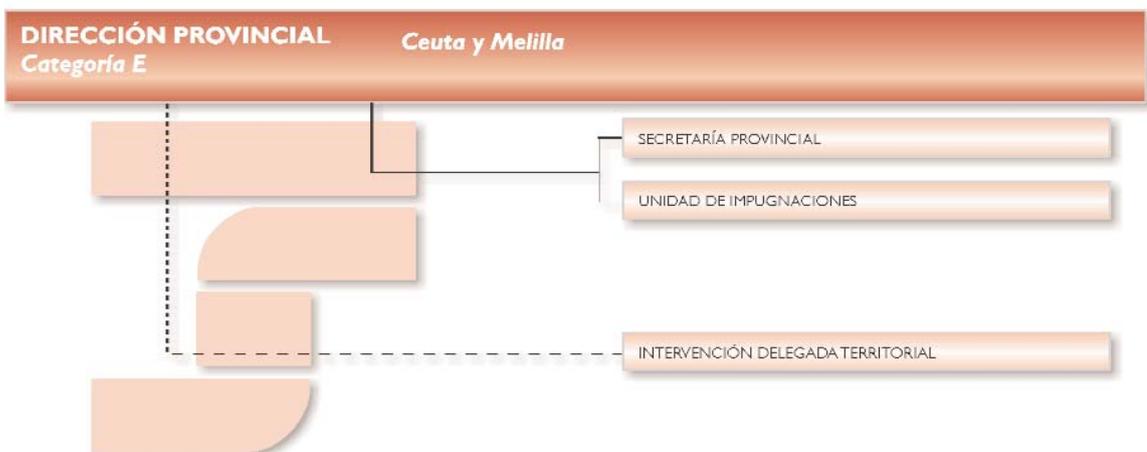
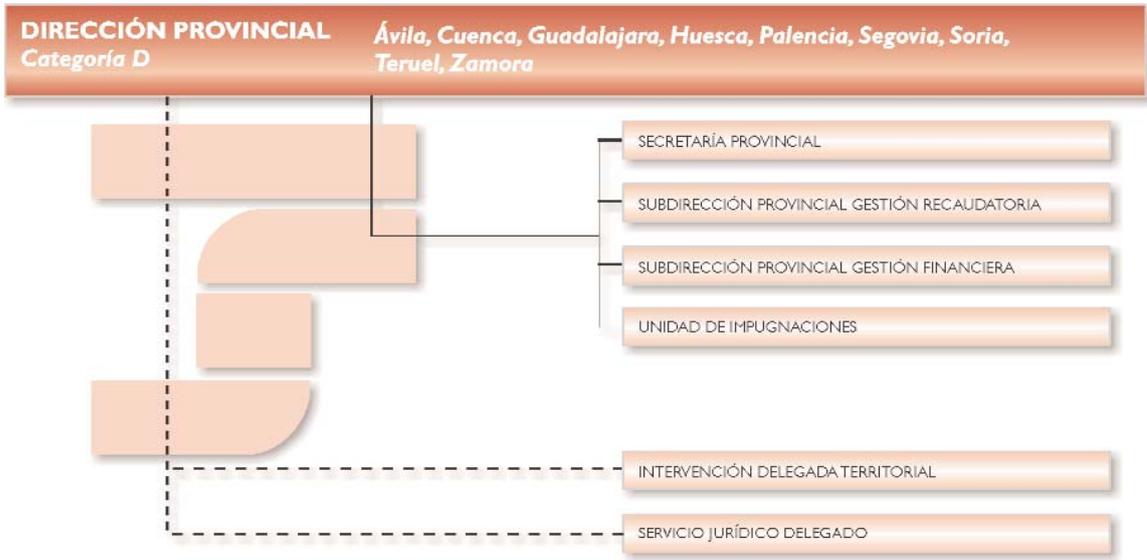
**DIRECCIÓN PROVINCIAL** *Madrid, Barcelona y Valencia*  
**Categoría A y B1**

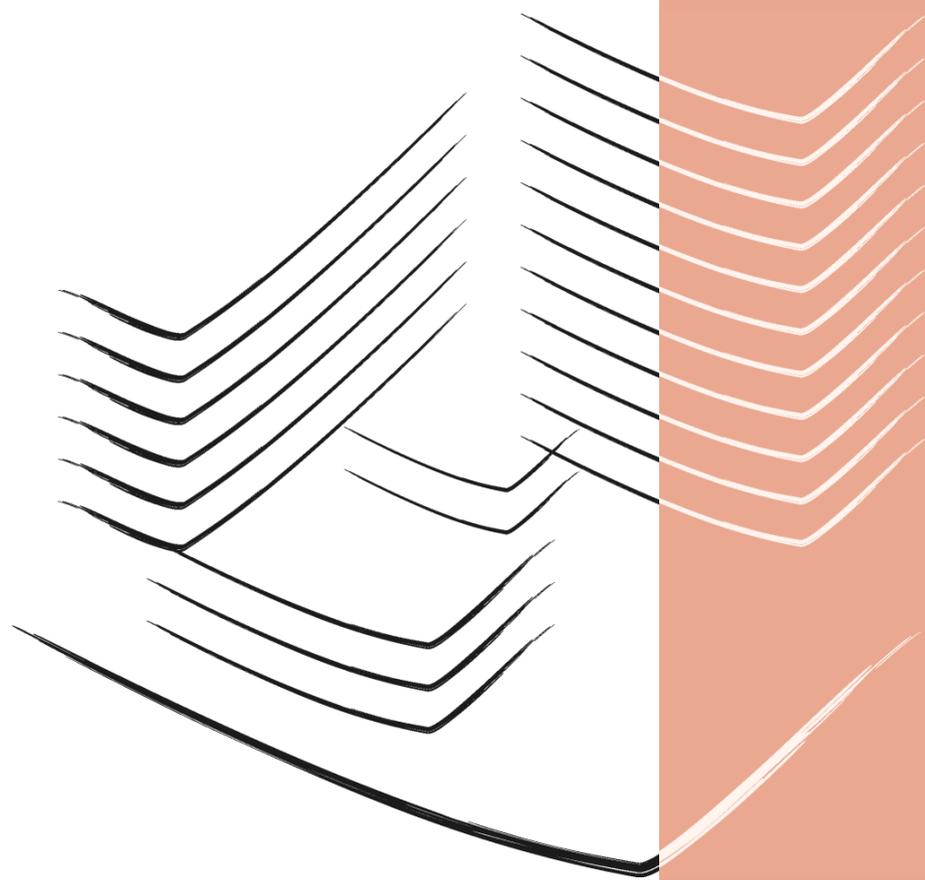


**DIRECCIÓN PROVINCIAL** *Alicante, Illes Balears, Cádiz, A Coruña, Guipúzcoa, Málaga, Murcia, Asturias, Pontevedra, Sevilla, Vizcaya y Zaragoza*  
**Categoría B2**









# Medios personales y materiales

2

## 2.1. MEDIOS PERSONALES

### 2.1.1. PLANTILLA

El número de personas que prestan sus servicios en la Tesorería General de la Seguridad Social, a fecha 31 de diciembre de 2008, asciende a 13.960, distribuidas de la siguiente forma:

**- Por la naturaleza de la relacion:**

12.781 corresponden a personal funcionario, lo que supone el 91,5 % de la totalidad de la plantilla.

1.179 a personal laboral, es decir, el 8,5 % de la plantilla.

**- Por razón de género:**

El 58 % de los funcionarios que componen la plantilla, son mujeres, mientras que el 42 % restante del personal, son hombres.

**- Por la categoría profesional:**

Se distribuyen porcentualmente de la siguiente forma:

- 48 % al Grupo C2.
- 38 % al Grupo C1.
- 9 % al Grupo A2.
- 5 % al Grupo A1.
- <1 % al Grupo E.

**- Por el nivel de puesto de trabajo:**

- 33 % de los funcionarios desempeñan puestos de nivel 17.
- 21 % puestos de nivel 18.
- 13 % puestos de nivel 14 o inferior.
- 11 % puestos de nivel 15
- 8 % puestos de nivel 22.
- 5 % puestos de nivel 24.
- 3 % puestos de nivel 26.
- 3 % puestos de nivel 16.

Por tanto el 98 % de los puestos de trabajo están comprendidos entre los niveles 12 al 26.

El restante 2 % corresponde a puestos de niveles 27 a 30.

**- Por edades:**

El 79 % de los trabajadores se encuentran comprendidos entre 35 y 54 años, el 18 %, 55 años o más y el 3 % restante, menos de 35 años.

El grupo más numeroso, un 28 %, figura en el intervalo entre los 45-49 años.

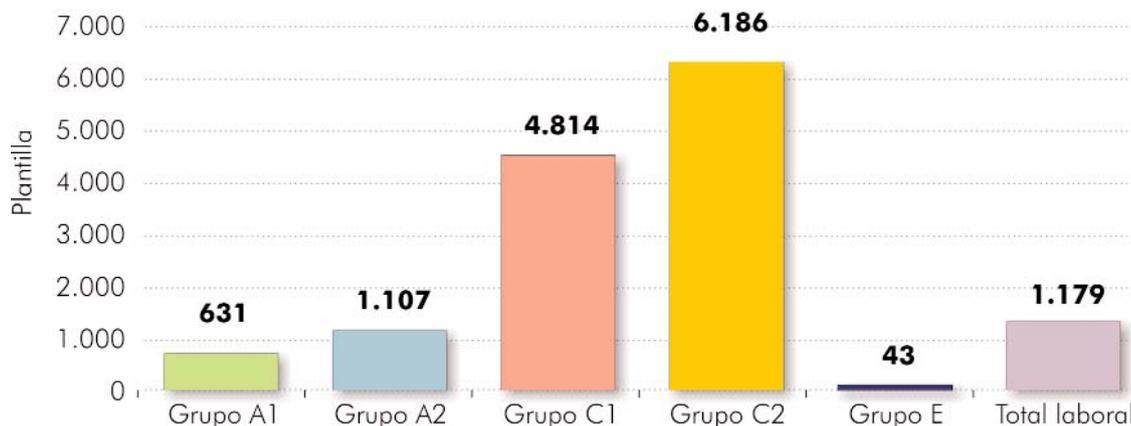
**- Por el lugar de trabajo:**

El 6 % se encuentran en los Servicios Centrales y el 94 % restante, en las Direcciones Provinciales, destacando, Madrid y Barcelona (10 % y 9% respectivamente), Valencia (6 %) y Alicante y Sevilla (3 %).

**- Por Comunidades Autónomas**

Madrid, incluidos los SS.CC., y Andalucía representa el 16 %; Cataluña el 13 %, Valencia el 10 % y Galicia con un 7 %.

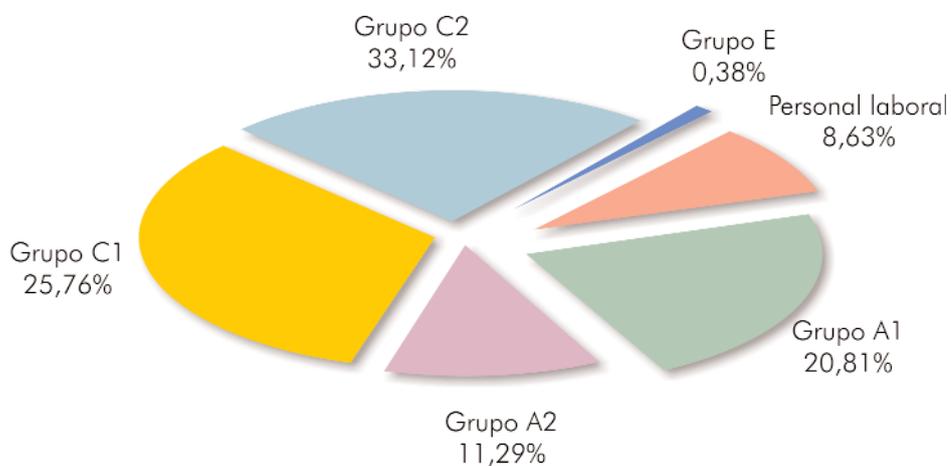
### PLANTILLA EFECTIVA TOTAL POR GRUPOS



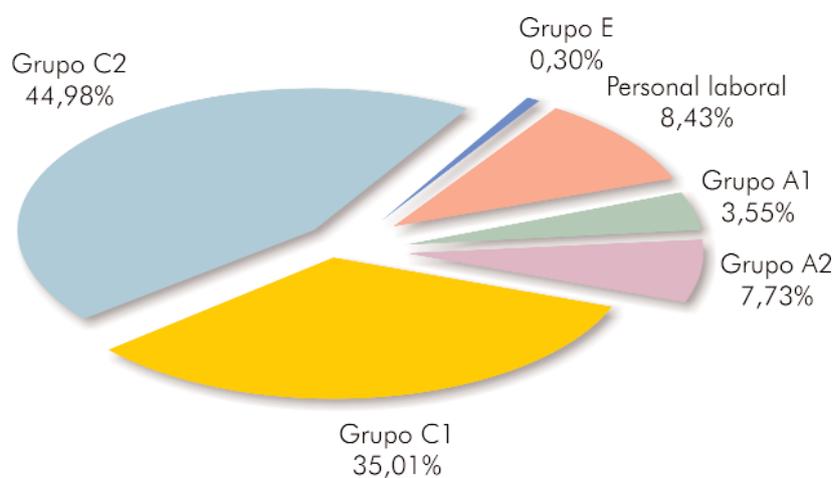
**PLANTILLA EFECTIVA TOTAL A 31-12-2008**

DIRECCIONES PROVINCIALES	GRUPOS DE PERSONAL FUNCIONARIO					PERSONAL LABORAL		PLANTILLA TOTAL
	A1	A2	C1	C2	E	FIJO	EVENTUAL	
Álava	4	10	51	56	1	11	0	133
Albacete	5	17	49	53	0	18	0	142
Alicante	18	37	135	209	0	33	0	432
Almería	9	13	55	92	3	11	0	183
Ávila	3	4	24	31	1	7	0	70
Badajoz	11	12	61	112	0	26	0	222
Illes Balears	13	20	74	156	0	35	0	298
Barcelona	36	87	473	612	1	103	0	1.312
Burgos	7	25	62	41	0	19	0	154
Cáceres	4	14	56	76	1	15	0	166
Cádiz	16	19	76	138	2	32	0	283
Castellón	7	15	69	58	0	14	0	163
Ciudad Real	3	13	46	64	0	12	0	138
Córdoba	7	18	103	115	1	26	0	270
A Coruña	11	28	154	178	1	29	0	401
Cuenca	0	8	20	33	0	3	0	64
Girona	9	12	59	113	1	15	0	209
Granada	11	23	95	127	1	14	0	271
Guadalajara	4	3	20	27	0	9	0	63
Guipúzcoa	7	19	60	112	1	22	0	221
Huelva	7	5	45	92	0	11	0	160
Huesca	4	8	31	34	0	11	0	88
Jaén	10	21	86	111	1	23	0	252
León	12	24	75	78	2	11	0	202
Lleida	4	10	60	63	1	11	0	149
La Rioja	5	7	35	50	0	10	0	107
Lugo	6	7	51	91	0	13	0	168
Madrid	26	82	578	608	1	120	0	1.415
Málaga	16	25	133	167	3	27	0	371
Murcia	15	35	108	197	3	23	0	381
Navarra	9	11	59	85	2	10	0	176
Ourense	3	13	46	62	0	15	0	139
Asturias	15	37	132	173	1	31	0	389
Palencia	3	7	25	18	0	7	0	60
Las Palmas	3	9	58	141	0	20	0	231
Pontevedra	12	24	124	123	2	32	0	317
Salamanca	2	13	47	47	0	7	0	116
Sta.C.Tenerife	7	9	47	134	1	17	0	215
Cantabria	6	27	85	77	0	19	0	214
Segovia	3	6	21	24	1	5	0	60
Sevilla	22	27	159	206	2	55	0	471
Soria	1	6	18	17	0	7	0	49
Tarragona	8	11	69	100	1	8	0	197
Teruel	3	8	20	17	0	5	0	53
Toledo	2	14	46	75	0	14	0	151
Valencia	36	74	275	335	2	51	0	773
Valladolid	7	17	80	62	0	17	0	183
Vizcaya	14	28	142	178	0	25	0	387
Zamora	2	6	34	31	1	6	0	80
Zaragoza	17	44	150	95	1	39	0	346
Ceuta	2	3	14	21	1	3	0	44
Melilla	0	3	16	10	0	4	0	33
SS. CC.	164	89	203	261	3	68	0	788
<b>TOTAL</b>	<b>631</b>	<b>1.107</b>	<b>4.814</b>	<b>6.186</b>	<b>43</b>	<b>1.179</b>	<b>0</b>	<b>13.960</b>

**DISTRIBUCIÓN POR PORCENTAJES DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIOS CENTRALES**

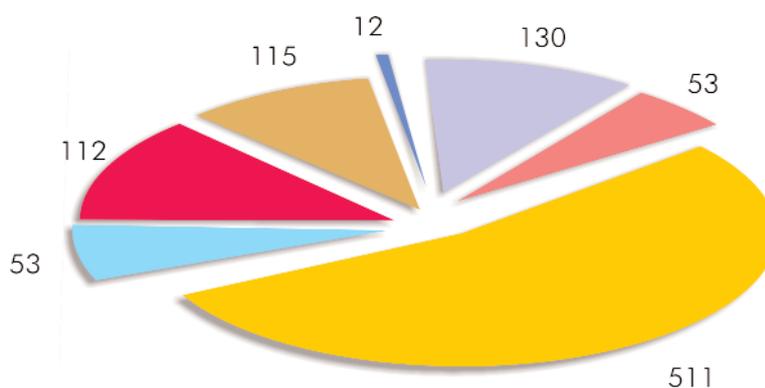


**DISTRIBUCIÓN POR PORCENTAJES DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIOS PERIFÉRICOS**



### RECURSOS Y RECLAMACIONES

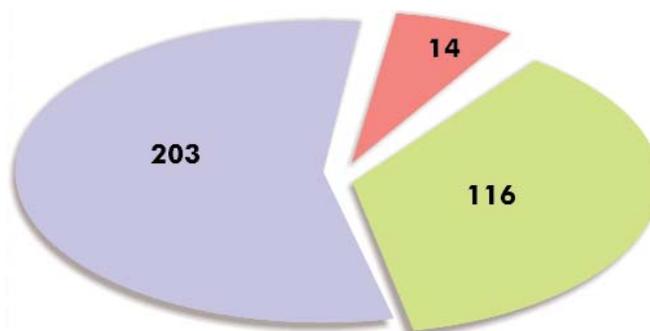
ASUNTOS	AÑO 2008
Reclasificación profesional	130
Reclamación de cantidad	53
Productividad	511
Acción Social	53
Antigüedad funcionarios	112
Antigüedad laborales	115
Varios	12
<b>Total</b>	<b>986</b>



- Reclassificación profesional
- Acción Social
- Varios
- Reclamación de cantidad
- Antigüedad funcionarios
- Productividad
- Antigüedad laborales

### OTRAS ACTUACIONES

ASUNTOS	AÑO 2008
Rec. Servicios previos (funcionarios)	203
Rec. Servicios prestados (laborales)	14
Reclamaciones judiciales	116
<b>Total</b>	<b>333</b>



- Rec. Servicios prestados (laborales)
- Rec. Servicios previos (funcionarios)
- Reclamaciones judiciales

## 2.1.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL

La formación es entendida por parte de la Dirección General de la Tesorería General de la Seguridad Social como un valor estratégico y como una oportunidad para la promoción y el desarrollo profesional de sus empleados con la que se espera alcanzar los objetivos de:

- Optimizar el talento en pro de su desarrollo profesional y de la organización.
- Responder a las necesidades detectadas.
- Contribuir en la formación del personal de la Tesorería General de la Seguridad Social para la utilización de las nuevas herramientas organizacionales y tecnológicas colaborando con la innovación.
- Mantener la motivación del personal para que a sus acciones apliquen valor añadido.
- Estimular la creatividad de los profesionales, provocando su contribución en el proceso permanente de cambio, para que los empleados de la Tesorería General de la Seguridad Social estén a la vanguardia de los cambios que se producen en la sociedad y de las nuevas exigencias del ciudadano.
- Apoyar a los profesionales en la adquisición de los conocimientos necesarios para llevar a cabo su trabajo con éxito.
- Garantizar la calidad en los procesos que se llevan a cabo como consecuencia de las competencias atribuidas a la Tesorería General de la Seguridad Social.

Su consecución ha supuesto la realización de acciones específicas dirigidas a:

- ▶ Formar para el ascenso al personal que participa en las pruebas selectivas de acceso a Cuerpo Superior por promoción interna, o al amparo de los procesos de funcionalización y consolidación del empleo temporal.

- ▶ Capacitar para el ejercicio de actividades profesionales con la debida competencia, de modo que se pueda satisfacer tanto las necesidades individuales como las necesidades de gestión de la Entidad para prestar un servicio de calidad al ciudadano.
- ▶ Dar respuesta a las necesidades formativas del personal directivo de la organización.
- ▶ Mejorar o modificar, en su caso, las actitudes del personal integrándolos en una dinámica de cambio que, paulatinamente, genere un nuevo estilo profesional vinculado a la modernidad, calidad y eficacia en la gestión.
- ▶ Impulsar la capacitación de formadores.
- ▶ Fomentar la mejora del rendimiento y favorecer la motivación del personal.

En 2008 el desarrollo de las acciones formativas se ha llevado a cabo a través de distintos programas formativos, como son:

- **Formación Directiva:** Orientada a promover e incrementar las facultades de dirección y gerencia del personal directivo.
- **Formación para promover el Desarrollo Profesional de los empleados:** Orientada a la preparación de temarios de los sistemas de Promoción Interna.
- **Formación Técnica:** Orientada a facilitar el conocimiento de las materias relativas a las competencias atribuidas a la Tesorería General de la Seguridad Social.
- **Formación en Comunicación y Atención al Ciudadano:** Orientada a mejorar la capacidad de comunicación y la calidad de atención al ciudadano.
- **Formación General:** Orientada a la difusión de conocimientos necesarios en la carrera administrativa.
- **Formación en Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** Orientada a la formación en nuevas tecnologías.

- **Formación en Prevención de Riesgos Laborales:** Orientada a la capacitación para el desarrollo de la actividad preventiva.
- **Formación en lenguas:** Orientada al conocimiento de las lenguas vernáculas e idiomas.
- **Formación sobre Calidad:** Orientada a impulsar la implantación en la Tesorería General del modelo europeo EFQM de excelencia para el Sector Público.

El análisis de la actividad formativa desarrollada en el ejercicio 2008, muestra que el mayor esfuerzo, en horas lectivas, se ha producido en los siguientes programas:

- **Formación Técnica** con 4.762,45 horas
- **Formación en Tecnologías de la Información y Comunicaciones** con 4.244 horas
- **Formación para promover el Desarrollo Profesional de los empleados** con 2.217 horas
- **Formación General** con 2.153 horas,
- **Formación en Prevención de Riesgos Laborales** con 1.941 horas y
- **Formación en lenguas** con 1.350 horas lectivas.

Durante el año 2008 ha continuado la progresiva incorporación de las nuevas tecnologías a la actividad formativa, iniciada el año 2005 mediante la programación de Cursos on-line.

En este sentido cabe resaltar nuevamente los buenos resultados obtenidos en el Curso on-line WORD 2000 para la preparación de las pruebas selectivas para promoción interna al Cuerpo Auxiliar de la Administración del Estado, dirigido a personal subalterno/ordenanza de toda la Entidad en el que han participado un total de 220

alumnos de Direcciones Provinciales y Servicios Centrales.

Por este mismo medio (on-line) ha sido realizada la formación correspondiente a la preparación del temario de las pruebas selectivas para acceso por promoción interna al Cuerpo Administrativo de la Administración de la Seguridad Social, con el objetivo de homogeneizar la misma en todas las Direcciones Provinciales y Servicios Centrales.

En esta formación participaron 1.586 funcionarios de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Asimismo, y en el marco de las nuevas tecnologías se ha iniciado la formación de funcionarios que actúen como tutores en los cursos on-line que organiza la Entidad, habiendo participado en la misma un total de 26 alumnos.

Igualmente en los Servicios Centrales de la Tesorería General de la Seguridad Social con la modalidad on-line, han sido realizados dos cursos de Excel en el que han participado 136 alumnos y otros dos de "Procedimiento Administrativo" y sobre "Escritura eficaz" en el que han asistido 26 y 956 alumnos respectivamente.

## PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA

Toda esta actividad formativa ha sido complementada con la efectuada a través del Plan de Formación Continua, financiado con la ayuda concedida por el Instituto Nacional de Administración Pública en ejecución del IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas de 21 de septiembre de 2005, modificado por Acuerdo de la comisión General para la Formación Continua de 23 de octubre de 2007 y publicado mediante Resolución de 14 de noviembre de 2007, de la Secretaría General para la Administración Pública.

Este tipo de formación es complementaria a la desarrollada de acuerdo con el Plan de Formación de la Entidad y con la misma:

- ▶ Se incide en el aspecto motivador de la formación.
- ▶ Las acciones formativas que se programan son de carácter general.
- ▶ Va dirigida primordialmente a niveles intermedios e inferiores a los que llega en menor medida la formación permanente.

La subvención concedida para el año 2008 fue de: 526.744,19 euros con la que se han impartido 12.672 horas de formación con

una participación de 689 alumnos, pertenecientes a los grupos siguientes:

- 288 funcionarios del grupo C1.
- 247 funcionarios del grupo C2.
- 91 funcionarios del grupo A2.
- 32 funcionarios del grupo A1.
- 31 funcionarios del grupo E y personal laboral.

El conjunto de actividades formativas desarrolladas se reflejan en los cuadros-resumen que se exponen a continuación.

### FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2008 RESUMEN GENERAL. ACCIONES FORMATIVAS

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS
FORMACIÓN EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	85	88,00
FORMACIÓN DIRECTIVA	16	202	345,00
FORMACIÓN EN LENGUAS	16	448	1.350,00
FORMACIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	159	1.965	1.941,00
FORMACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	277	3.724	4.244,00
FORMACIÓN GENERAL	179	3.589	2.153,00
FORMACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	90	3.262	2.217,00
FORMACIÓN SOBRE CALIDAD	32	642	354,00
FORMACIÓN TÉCNICA	375	6.239	4.762,45
<b>TOTALES</b>	<b>1.150</b>	<b>20.156</b>	<b>17.454,45</b>

**FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2008**  
**SERVICIOS CENTRALES - RESUMEN GENERAL - ACCIONES FORMATIVAS**

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS
FORMACIÓN DIRECTIVA	9	62	250,00
FORMACIÓN EN LENGUAS	2	352	170,00
FORMACIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	5	69	90,00
FORMACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	11	339	198,00
FORMACIÓN GENERAL	18	1.172	183,50
FORMACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	7	1.951	435,00
FORMACIÓN SOBRE CALIDAD	6	120	93,00
FORMACIÓN TÉCNICA	35	704	924,00
<b>TOTALES</b>	<b>93</b>	<b>4.769</b>	<b>2.343,50</b>

**FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2008**  
**DIRECCIONES PROVINCIALES - RESUMEN GENERAL. ACCIONES FORMATIVAS**

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS
FORMACIÓN EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	6	85	88,00
FORMACIÓN DIRECTIVA	7	140	95,00
FORMACIÓN EN LENGUAS	14	96	1.180,00
FORMACIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	154	1.896	1.851,00
FORMACIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	266	3.385	4.046,00
FORMACIÓN GENERAL	161	2.417	1.969,50
FORMACIÓN PARA PROMOVER EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	83	1.311	1.782,00
FORMACIÓN SOBRE CALIDAD	26	522	261,00
FORMACIÓN TÉCNICA	340	5.535	3.838,45
<b>TOTALES</b>	<b>1.057</b>	<b>15.387</b>	<b>15.110,95</b>

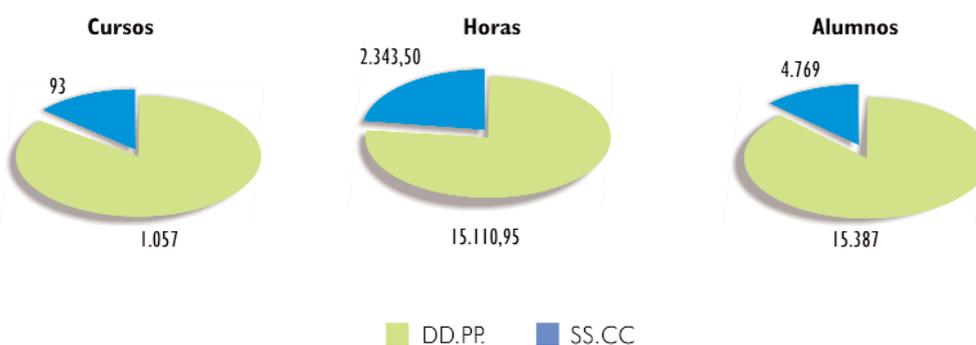
### FORMACIÓN AÑO 2008 -RESUMEN GENERAL-

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº ALUMNOS
Formación continua	31	574	689
Formación permanente	1.150	17.454,45	20.156
<b>TOTALES</b>	<b>1.181</b>	<b>18.028,45</b>	<b>20.845</b>



### FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2008 RESUMEN GENERAL EN DD.PP. Y SS.CC.

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº ALUMNOS
DD.PP.	1.057	15.110,95	15.387
SS.CC.	93	2.343,50	4.769
<b>TOTALES</b>	<b>1.150</b>	<b>17.454,45</b>	<b>20.156</b>



### FORMACIÓN PERMANENTE AÑO 2008 RESUMEN GENERAL DE LA FORMACIÓN POR ÁREAS

	ÁREA "A". MEDIOS PROPIOS	ÁREA "B". MEDIOS AJENOS	TOTALES
Nº de Cursos	958	192	1.150
Nº de Horas	12.673,00	4.781,45	17.454,45
Nº de Alumnos	14.896	5.260	20.156



### FORMACIÓN CONTINUA - AÑO 2008 SUBVENCIONADA POR EL INAP

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº HORAS CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS FORMACIÓN
NORMAS Y HABILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO EN LA TGSS	4	80	88	1.760
INTELIGENCIA EMOCIONAL	4	80	89	1.780
IGUALDAD DE GÉNERO	3	45	70	1.050
MOTIVACIÓN Y FIJACIÓN DE METAS PERSONALES	2	40	44	880
LEY DE DEPENDENCIA	2	20	52	520
FACTORES DE UN BUEN CLIMA LABORAL	3	60	64	1.280
APRENDER A APRENDER	3	60	66	1.320
ENTRENAMIENTO PARA TRABAJO EN EQUIPO	3	60	64	1.280
GESTIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO. USO Y EFICACIA DE LAS RELACIONES CON LOS DEMÁS	2	42	43	903
CALIDAD Y PROTOCOLO EN EL TRATO PARA PERSONAL DE GESTIÓN Y SERVICIOS GENERALES	2	42	44	924
ESTRATEGIAS COGNITIVAS: MEJORA PERSONAL Y PROFESIONAL	3	45	65	975
<b>TOTALES</b>	<b>31</b>	<b>574</b>	<b>689</b>	<b>12.672</b>

### 2.1.3. PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

#### VIGILANCIA DE LA SALUD

Mediante la vigilancia de la salud se pretende conseguir el pleno control de la salud de los trabajadores, de acuerdo con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Durante el año 2008 se han llevado a cabo una serie de actuaciones por parte de los Servicios Médicos de la TGSS. Entre las más significativas se encuentran:

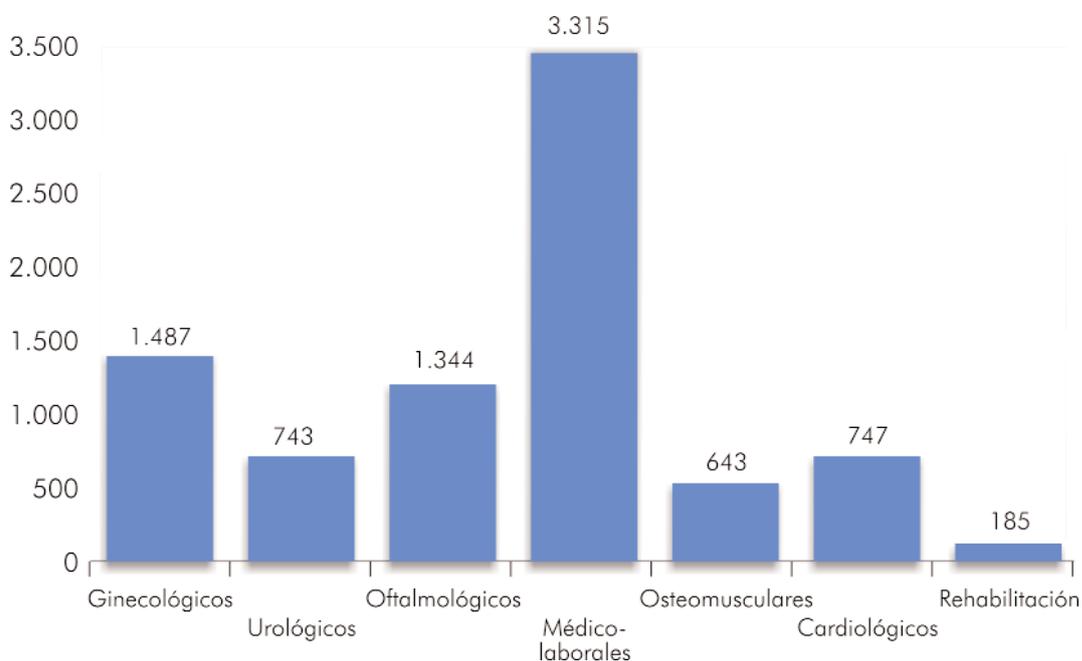
Consultas médicas y ATS..... 25.015  
 Vacunaciones..... 1.607

Atención Urgencias ..... 353  
 Atención AT ..... 85

#### Reconocimientos médicos específicos:

Ginecológicos..... 1.487  
 Urológicos..... 743  
 Oftalmológicos..... 1.344  
 Medico-Laborales ..... 3.315  
 Osteomusculares..... 643  
 Cardiológicos ..... 747  
 Rehabilitación ..... 185

### RECONOCIMIENTOS MÉDICOS ESPECÍFICOS



Gracias a estas actuaciones, y a un adecuado control de la vigilancia de la salud, se consigue disminuir la siniestralidad, la accidentalidad, las secuelas, el absentismo y las enfermedades profesionales.

## SEGURIDAD LABORAL

En relación al R.D. 486/1997 de 14 de abril por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, se han realizado 2.763 informes de lugares de trabajo.

## HIGIENE

Se han realizado una serie de controles para reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que inciden negativamente en los lugares de trabajo, pudiendo alterar la salud de los trabajadores:

Calidad de ambiente interior . . . . .1.214

Desinfección, desinsectación  
y desratización . . . . .523

Control de alimentos y sus  
manipuladores . . . . .37

Auditorias control de alimentos . . . . .15

## ERGONOMÍA

Mediante la aplicación informática PVCHECK, se han llevado a cabo 1.068 evaluaciones de riesgos de puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos realizadas en base al R.D. 488/1997, de 14 de abril.

## FORMACIÓN

En cumplimiento del artículo 19 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, se han llevado a cabo entre otros, los siguientes cursos:

Prevención de Riesgos Laborales . . . . .9

Emergencias y Evacuación . . . . .30

Usuarios de Pantallas de visualización  
de datos . . . . .1

Deshabitación tabáquica . . . . .2

Otros cursos . . . . .79

## OTRAS ACTUACIONES

Convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Estudio e informes por motivo  
de traslado de Salud . . . . . 21

Evaluación de Puestos de Trabajo  
utilizando la aplicación SGPRLA . . . 606

Modificación o sustitución de puestos,  
equipos o instalaciones . . . . . 123

Adquisición, sustitución o modificación  
de equipos de protección individual . . .8

## PREVENCIÓN DE RIESGOS

Adaptación e Implantación de los Procedimientos Básicos del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales aprobados en la Resolución de 17-02-2004 siguientes:

**PPRL 600** Procedimiento para determinar la estrategia de evaluación de riesgos laborales.

**PPRL 601** Procedimiento para determinar las metodologías de evaluación de riesgos, los mecanismos de consulta a los representantes de los trabajadores, el contenido de la documentación y la forma de revisión de la evaluación.

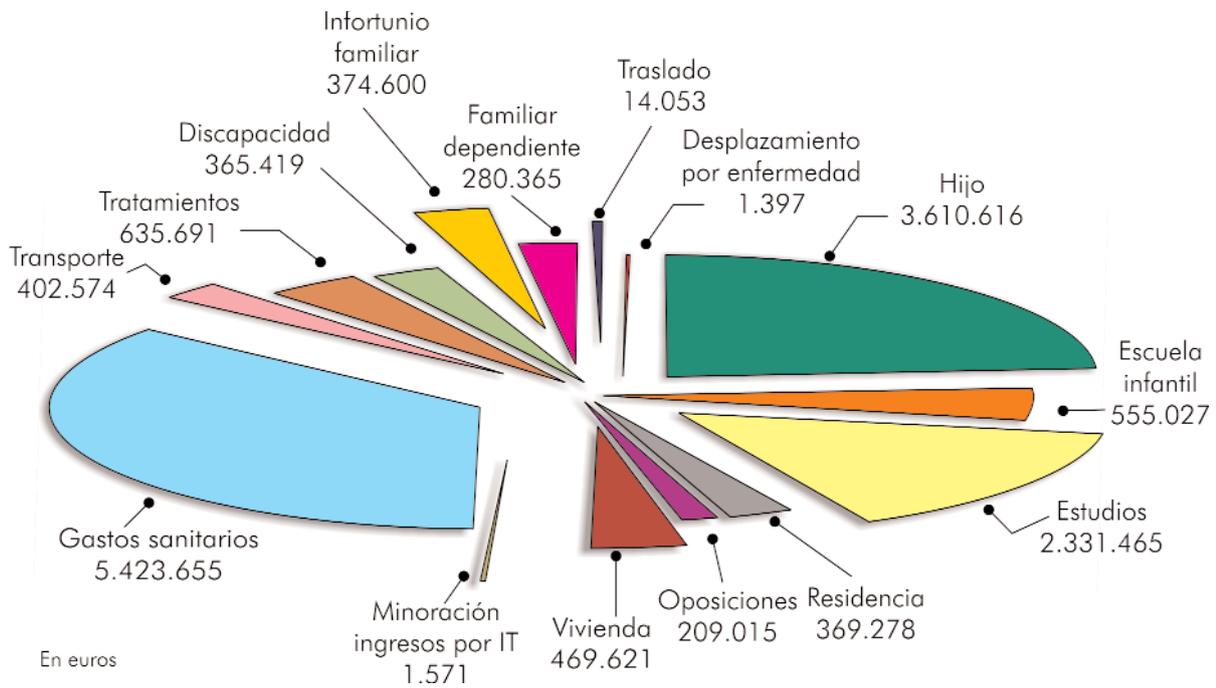
**PPRL 700** Procedimiento para planificar la actividad preventiva derivada de la evaluación de riesgos laborales.

**PPRL 1000** Procedimiento para la formación e información de todos los empleados públicos en función de los resultados de la evaluación de riesgos, investigación de accidentes y otras actividades preventivas.

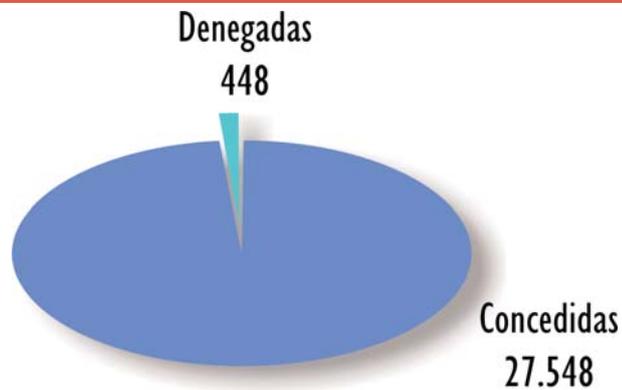
### 2.1.4. ACCIÓN SOCIAL

#### ACCIÓN SOCIAL 2009- IMPORTE POR AYUDAS

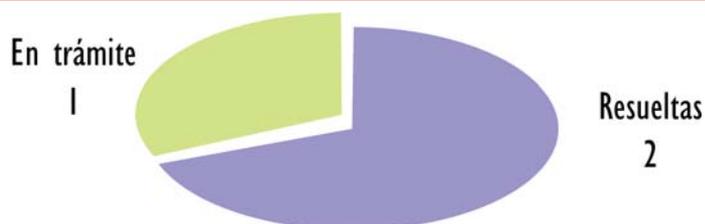
**Total: 15.044.348**



#### NÚMERO DE SOLICITUDES



#### SEGURO DE ACCIDENTES-NÚMERO DE SOLICITUDES



Importe Indemnizaciones: 128.732 euros

## 2.2. MEDIOS MATERIALES

## 2.2.1. ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

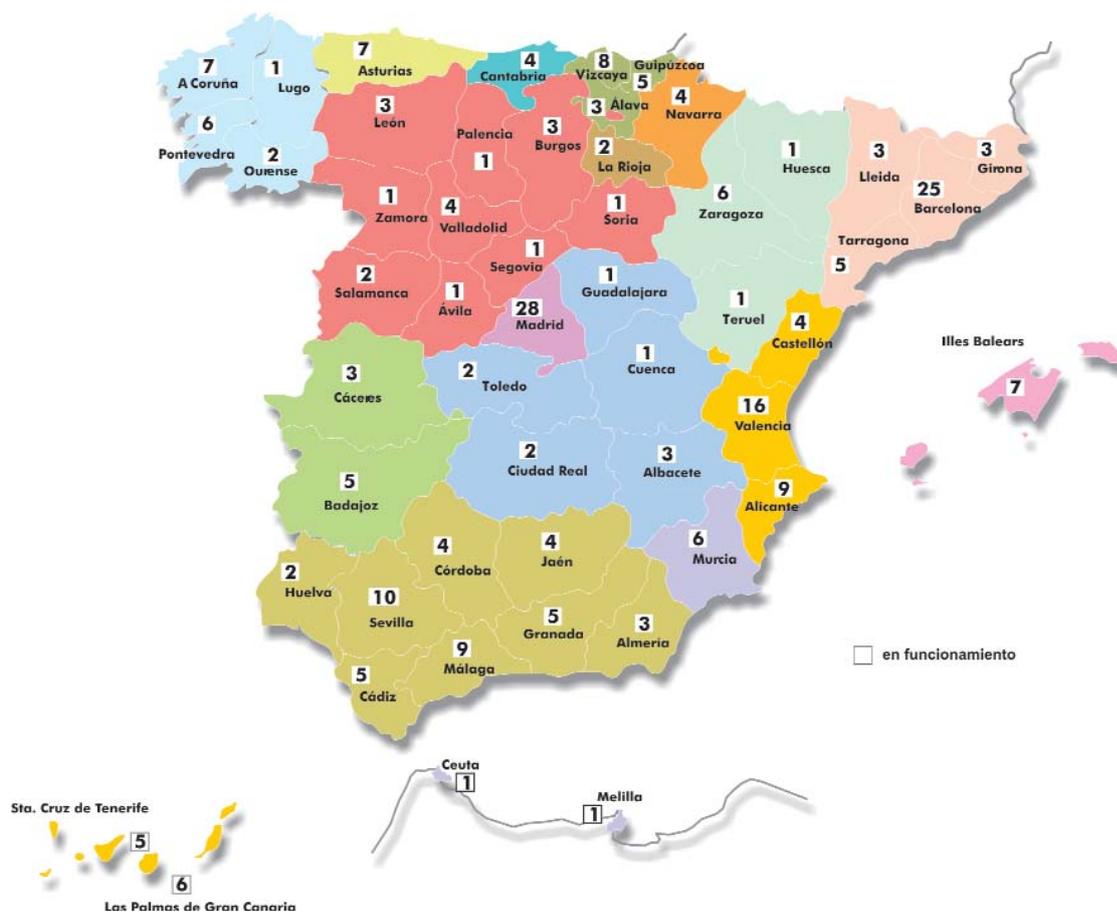
<b>ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL POR CC.AA. (31-12-2008)</b>				
<b>Dirección Provincial</b>	<b>Admons. operativas a 31-12-2008</b>	<b>Admons. abietas en el ejercicio</b>	<b>Oficinas Compartidas</b>	<b>TOTAL</b>
Álava	3	—	—	3
Albacete	3	—	—	3
Alicante	9	—	—	9
Almería	3	—	—	3
Ávila	1	—	—	1
Badajoz	5	—	—	5
Illes Balears	5	—	2	7
Barcelona	23	—	2	25
Burgos	2	—	1	3
Cáceres	1	—	2	3
Cádiz	4	—	1	5
Castellón	4	—	—	4
Ciudad Real	2	—	—	2
Córdoba	4	—	—	4
A Coruña	6	—	1	7
Cuenca	1	—	—	1
Girona	3	—	—	3
Granada	5	—	—	5
Guadalajara	1	—	—	1
Guipúzcoa	5	—	—	5
Huelva	2	—	—	2
Huesca	1	—	—	1
Jaén	4	—	—	4
León	3	—	—	3
Lleida	3	—	—	3
La Rioja	2	—	—	2
Lugo	1	—	—	1
Madrid	25	—	3	28
Málaga	8	—	1	9
Murcia	6	—	—	6
Navarra	4	—	—	4
Ourense	2	—	—	2
Asturias	6	—	1	7
Palencia	1	—	—	1
Las Palmas	6	—	—	6
Pontevedra	5	—	1	6
Salamanca	2	—	—	2
Sta.C.Tenerife	4	—	1	5
Cantabria	3	—	1	4
Segovia	1	—	—	1
Sevilla	10	—	—	10
Soria	1	—	—	1
Tarragona	5	—	—	5
Teruel	1	—	—	1
Toledo	2	—	(*)	2
Valencia	15	—	1	16
Valladolid	4	—	—	4
Vizcaya	8	—	—	8

### ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL POR CC.AA. (Cont.) (31-12-2008)

Dirección Provincial	Admons. operativas a 31-12-2008	Admons. abietas en el ejercicio	Oficinas Compartidas	TOTAL
Zamora	1	—	—	1
Zaragoza	6	—	—	6
Ceuta	1	—	—	1
Melilla	1	—	—	1
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>252</b>

(\*) Oficina compartida de Madridejos. Terminada su construcción pero al no tener adscrito personal no se considera abierta.

### SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL (31-12-2008)



### 2.2.2. UNIDADES DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

La creación y puesta en funcionamiento de las UU.R.E., al igual que en ejercicios anteriores, se observa en el cuadro que se indica a continuación.

Actualmente se contabiliza un total de 277 UU.R.E. operativas.

#### SITUACIÓN DE LAS UNIDADES DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA (31-12-2008)



**CREACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS U.U.R.E. (31-12-2008)**

PROVINCIA	Orden 11-3-87		Orden 7-3-90			Orden 22-3-93			Orden 29-3-00		Orden 20-2-07	Orden 27-12-07	TOTAL
	1987	1988	1990	1991	1993	1994	1995	1996	2002	2007	2007	2007	
ÁLAVA	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
ALBACETE	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
ALICANTE	0	6	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	9
ALMERÍA	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
ÁVILA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
BADAJOS	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
ILLES BALEARS	0	5	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	8
BARCELONA	0	24	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	28
BURGOS	0	2+1*	1-1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
CÁCERES	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
CÁDIZ	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6
CASTELLÓN	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
CIUDAD REAL	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
CÓRDOBA	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	5
A CORUÑA	0	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7
CUENCA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GIRONA	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
GRANADA	0	3+1*	1-1**	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6
GUADALAJARA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
GUIPÚZCOA	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5
HUELVA	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
HUESCA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
JAÉN	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	5
LEÓN	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
LLEIDA	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
LA RIOJA	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
LUGO	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
MADRID	0	24	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	30
MÁLAGA	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9
MURCIA	4	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	7
NAVARRA	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OURENSE	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ASTURIAS	0	5	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7
PALENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
LAS PALMAS	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
PONTEVEDRA	0	4	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6
SALAMANCA	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
S.C. TENERIFE	0	3	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	6
CANTABRIA	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
SEGOVIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
SEVILLA	0	7	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	10
SORIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TARRAGONA	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
TERUEL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOLEDO	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
VALENCIA	0	13	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	16
VALLADOLID	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
VIZCAYA	0	7	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
ZAMORA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
ZARAGOZA	0	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6
CEUTA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MELILLA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>181</b>	<b>6</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>277</b>

\* U.A.R.E.

\*\* U.R.E. recon. de U.A.R.E.

Orden 11-3-1987, establece 197 U.U.R.E. más 2 U.A.R.E.

Orden 7-3-1990, establece 53 nuevas U.U.R.E. y suprime 2 U.A.R.E.

Orden 22-3-1993, establece 21 nuevas U.U.R.E.

Orden 29-3-2000, establece 19 nuevas U.U.R.E.

## 2.3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

EQUIPAMIENTO HARDWARE 2008										
CLASE Y TIPO DE EQUIPO	SS.CC.						SS.PP.			TOTAL
	GISS	INSS	Intervención	ISM	TGSS	Otros Órganos SS	INSS	ISM	TGSS	
<b>Ordenador</b>										
Personal	1.812	1.434	212	338	1.900	232	15.478	2.081	17.303	40.790
Portátil	179	111	117	35	76	29	176	93	309	1.125
<b>Total</b>	<b>1.991</b>	<b>1.545</b>	<b>329</b>	<b>373</b>	<b>1.976</b>	<b>261</b>	<b>15.654</b>	<b>2.174</b>	<b>17.612</b>	<b>41.915</b>
<b>Terminal</b>										
Control presencia	111	34	0	3	36	0	479	40	477	1.180
Teléfono IP	388	26	0	0	0	0	1.902	243	2.435	4.994
<b>Total</b>	<b>499</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>2.381</b>	<b>283</b>	<b>2.912</b>	<b>6.174</b>
<b>Impresora</b>										
Chorro	10	21	0	6	30	1	41	43	35	187
Etiquetas	2	1	0	0	18	0	0	0	449	470
Laser	326	377	55	181	776	166	5.757	970	10.711	19.319
Laser color	100	26	8	36	110	11	171	134	577	1.173
Laser color alta prestación	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Laser alta prestación	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Líneas	2	0	0	1	7	0	87	1	104	202
Matricial	34	1	8	25	126	3	616	235	1.698	2.746
Multifuncional	6	0	0	1	0	0	0	3	0	10
Plotter	1	3	0	0	0	0	1	0	0	5
Tarjetas	9	43	0	8	4	0	510	26	0	600
Validación	29	33	1	63	81	0	2.737	265	1.188	4.397
<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>506</b>	<b>72</b>	<b>321</b>	<b>1.152</b>	<b>181</b>	<b>9.920</b>	<b>1.677</b>	<b>14.762</b>	<b>29.113</b>
<b>Scanner</b>										
Alto rendimiento	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Gran formato	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Sobremesa	90	93	11	14	96	16	2.239	35	189	2.783
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>94</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>96</b>	<b>16</b>	<b>2.242</b>	<b>35</b>	<b>189</b>	<b>2.787</b>
<b>Host</b>										
Corporativo	6	0		1	0	0	0	0	0	7
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Servidor</b>										
AIX	11	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Dec Alpha	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Hp-Ux Particionable	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Intel	367	45	4	19	20	9	726	187	612	1.989
Intel Blade	92	0	0	0	0	0	16	0	32	140
Intel Particionable	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Macintosh	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Solaris	183	0	0	0	0	0	0	0	0	183
Solaris Particionable	7	0	0	0	0	0	0	0	0	7
<b>Total</b>	<b>664</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>742</b>	<b>187</b>	<b>644</b>	<b>2.336</b>
<b>Servidor Especializado</b>										
Análisis de Vulnerabilidades	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Antivirus	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Cache Web	34	2	1	2	1	5	471	92	352	960
Detección de intrusiones	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Firewall	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Gestión de llamadas	63	0	0	0	0	0	3	0	64	130
Web SSL	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>474</b>	<b>92</b>	<b>416</b>	<b>1.105</b>
<b>Electronica Red</b>										
Hubs	6	0	1	0	1	7	24	61	56	156
Router	90	6	1	4	5	4	497	147	464	1.218
Switch	145	71	3	23	61	13	616	136	665	1.733
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>67</b>	<b>24</b>	<b>1.137</b>	<b>344</b>	<b>1.185</b>	<b>3.107</b>

## INCIDENCIAS resueltas a 31/12/2008

	Incidencias TGSS	Total Entidades
Hardware	11.045	22.465
Resto de categorías	7.438	29.288
<b>Total</b>	<b>18.483</b>	<b>51.753</b>

EQUIPAMIENTO DD.PP. TESORERÍA A 31-12-2008								
PROVINCIA	ORDENADORES		IMPRESORAS				SCANNER	SERVIDOR
	PERSONAL	PORTATIL	LÁSER	MATRICIAL	VALIDACIÓN	OTRAS(*)	SOBREMESA	(**)
ÁLAVA	93	3	58	14	5	3	2	7
ALBACETE	127	2	60	11	6	3	5	9
ALICANTE	219	8	103	14	3	7	2	11
ALMERÍA	131	7	51	18	7	5	4	8
ÁVILA	73	3	34	9	4	1	1	7
BADAJOS	155	6	93	14	12	6	1	9
ILLES BALEARS	212	5	131	5	8	4	4	9
BARCELONA	633	14	250	32	23	6	5	18
BURGOS	131	7	58	11	11	4	5	7
CÁCERES	147	5	114	13	11	4	3	8
CÁDIZ	239	9	116	27	14	4	4	12
CASTELLÓN	131	4	65	10	9	4	1	7
CIUDAD REAL	124	7	84	15	4	8	3	7
CÓRDOBA	198	6	90	28	4	6	4	20
A CORUÑA	282	7	149	38	21	5	8	13
CUENCA	70	1	43	11	2	1	1	8
GIRONA	137	3	83	14	11	4	4	7
GRANADA	231	5	90	19	4	5	2	11
GUADALAJARA	60	4	40	10	6	3	2	9
GUIPÚZCOA	141	2	79	8	7	4	2	9
HUELVA	120	5	104	11	2	1	2	7
HUESCA	96	4	63	13	22	6	3	24
JAÉN	177	9	75	19	4	4	3	10
LEÓN	152	3	69	7	7	4	3	8
LLEIDA	116	6	69	11	10	4	3	7
LA RIOJA	108	4	45	10	7	3	1	7
LUGO	150	3	77	15	8	3	1	8
MADRID	631	18	295	67	97	42	10	21
MÁLAGA	216	5	142	16	13	5	3	7
MURCIA	208	7	110	12	13	4	3	7
NAVARRA	146	2	83	25	4	2	2	10
OURENSE	119	4	56	7	5	4	1	10
ASTURIAS	251	6	130	15	8	4	6	11
PALENCIA	86	4	48	12	12	5	2	9
LAS PALMAS	172	8	66	24	3	3	1	13
PONTEVEDRA	167	8	70	17	2	3	2	8
SALAMANCA	92	5	55	6	6	3	3	7
S.C.DE TENERIFE	135	5	49	12	12	4	2	8
CANTABRIA	154	7	74	19	9	2	1	9
SEGOVIA	99	5	58	18	9	5	3	11
SEVILLA	263	8	162	16	21	5	3	9
SORIA	94	3	46	10	7	4		8
TARRAGONA	137	3	67	16	8	4	1	6
TERUEL	78	5	39	10	4	3	2	8
TOLEDO	104	3	50	14	6	5	3	8
VALENCIA	505	21	345	54	8	7	8	20
VALLADOLID	154	6	82	12	3	8	3	9
VIZCAYA	261	8	126	28	13	7	2	9
ZAMORA	108	2	57	19	5	3	2	7
ZARAGOZA	225	9	77	15	11	4	2	10
CEUTA	53	4	36	5	4	1		8
MELILLA	42	5	26	10	5	3	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>8.953</b>	<b>303</b>	<b>4.642</b>	<b>866</b>	<b>520</b>	<b>252</b>	<b>146</b>	<b>506</b>

(\*) CHORRO+ETIQUETAS+LÍNEAS.

(\*\*) INTEL+INTEL BLADE+CACHE WEB+GESTIÓN DE LLAMADAS.

EQUIPAMIENTO ADMINISTRACIONES A 31-12-2008						
PROVINCIA	ORDENADOR PERSONAL	IMPRESORAS				SERVIDOR (**)
		LÁSER	MATRICIAL	VALIDACIÓN	OTRAS (*)	
ÁLAVA	99	62	10	4	6	5
ALBACETE	71	52	5		2	4
ALICANTE	284	261	12		9	16
ALMERÍA	62	30	12	3	1	6
ÁVILA	22	13	2			
BADAJOS	139	104	8	4	5	8
ILLES BALEARS	183	180	4		8	12
BARCELONA	818	606	95	45	25	52
BURGOS	83	53	8	6	3	6
CÁCERES	63	51	7	3	3	4
CÁDIZ	155	108	34	18	1	10
CASTELLÓN	101	83	7	12	4	8
CIUDAD REAL	29	19		4		
CÓRDOBA	119	98	11	8	2	6
A CORUÑA	221	188	18	11	7	14
CUENCA	27	16	3			
GIRONA	118	96	17	4	5	6
GRANADA	177	119	12		7	10
GUADALAJARA	29	22	3	2	1	
GUIPÚZCOA	143	98	16		2	10
HUELVA	41	22	7			2
HUESCA	16	8	10	2		
JAÉN	137	117	12		3	6
LEÓN	114	57	13			6
LLEIDA	79	61	7	6	3	2
LA RIOJA	50	33	7	3		2
LUGO	36	17	4	1		2
MADRID	1.050	833	74		56	58
MÁLAGA	239	190	14	28	10	19
MURCIA	227	184	20	6	5	10
NAVARRA	107	65	42		4	8
OURENSE	43	35	2	1	2	
ASTURIAS	225	156	17		6	10
PALENCIA	23	12	3	2	2	2
LAS PALMAS	123	62	41			12
PONTEVEDRA	197	122	23	5		13
SALAMANCA	47	38	6	3		2
S. C. DE TENERIFE	134	85	9	8	3	10
CANTABRIA	155	100	14	6		7
SEGOVIA	4	4	4			
SEVILLA	275	207	19	21	8	18
SORIA		1				
TARRAGONA	114	71	12	4	5	8
TERUEL	21	13	2	1	1	
TOLEDO	91	71	9		2	4
VALENCIA	479	420	65		16	30
VALLADOLID	84	78	4			7
VIZCAYA	256	179	21		8	14
ZAMORA		1				
ZARAGOZA	205	144	21	6	6	12
CEUTA						
MELILLA	16	15	2		1	4
<b>TOTAL</b>	<b>7.531</b>	<b>5.660</b>	<b>768</b>	<b>227</b>	<b>232</b>	<b>445</b>

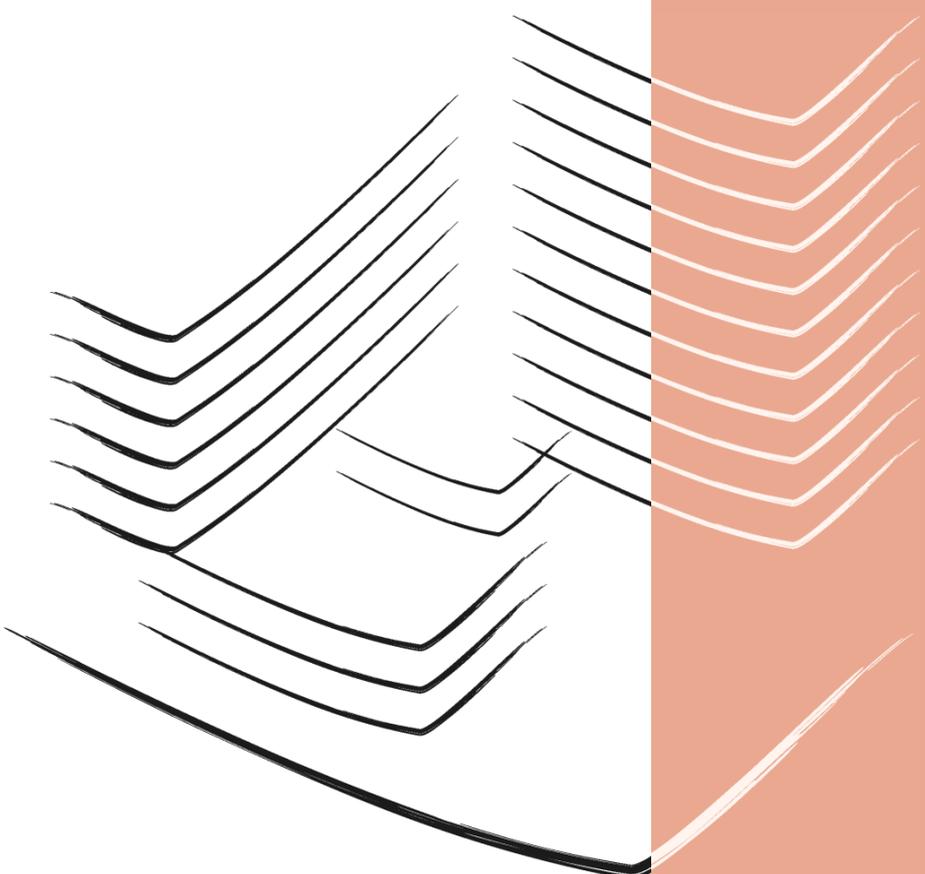
(\*) ETIQUETAS+LÍNEAS.

(\*\*) INTEL+CACHE WEB+GESTIÓN DE LLAMADAS.

EQUIPAMIENTO U.U.R.E. A 31-12-2008							
PROVINCIA	ORDENADOR PERSONAL	IMPRESORAS				SCANNER	SERVIDOR (**)
		LÁSER	MATRICIAL	VALIDACIÓN	OTRAS (*)	SOBREMESA	
ÁLAVA							
ALBACETE	13	7	1				
ALICANTE							
ALMERÍA	37	21	4	4			1
ÁVILA	9	8					
BADAJOS							
ILLES BALEARS	29	25	1		1		2
BARCELONA	98	77		9			15
BURGOS							
CÁCERES	19	17					1
CÁDIZ	17	12		1			2
CASTELLÓN							
CIUDAD REAL	40	27	4	4			9
CÓRDOBA	50	38	3	5	3		7
A CORUÑA	13	12					2
CUENCA							
GIRONA							
GRANADA							
GUADALAJARA	9	7		2			
GUIPÚZCOA							
HUELVA	21	20					4
HUESCA	17	13		3			2
JAÉN	28	27		2			4
LEÓN	9	10					1
LLEIDA							
LA RIOJA	14	10	2	2			2
LUGO	16	12					4
MADRID	15	17	1		3		2
MÁLAGA	11	10	1	1			2
MURCIA	11	11		1	1		2
NAVARRA	6	6	2				2
OURENSE	26	19		2			5
ASTURIAS	11	9					2
PALENCIA	9	8		1			
LAS PALMAS	13	8					4
PONTEVEDRA	1	1	1				
SALAMANCA	25	19		3	1		3
S. C. DE TENERIFE							
CANTABRIA							
SEGOVIA	9	8	1			1	
SEVILLA	12	11	1	1			2
SORIA	8	6		1	1		2
TARRAGONA	20	18	1	2			4
TERUEL	10	11	1	1	1		2
TOLEDO	13	7					
VALENCIA	27	24					4
VALLADOLID	29	27					5
VIZCAYA							
ZAMORA	14	12	1	2			2
ZARAGOZA							
CEUTA	7	8					2
MELILLA	4	5					
<b>TOTAL</b>	<b>720</b>	<b>588</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>101</b>

(\*) ETIQUETAS+LÍNEAS.

(\*\*) INTEL+CACHE WEB+SERVIDOR IMPRESIÓN.

An abstract graphic consisting of several sets of curved, parallel lines. The lines are black on the white background and transition to white on the orange background, creating a sense of depth and movement. The lines are arranged in a way that suggests a stylized landscape or a series of waves.

# **Apoyo técnico y asesoramiento**

**3**

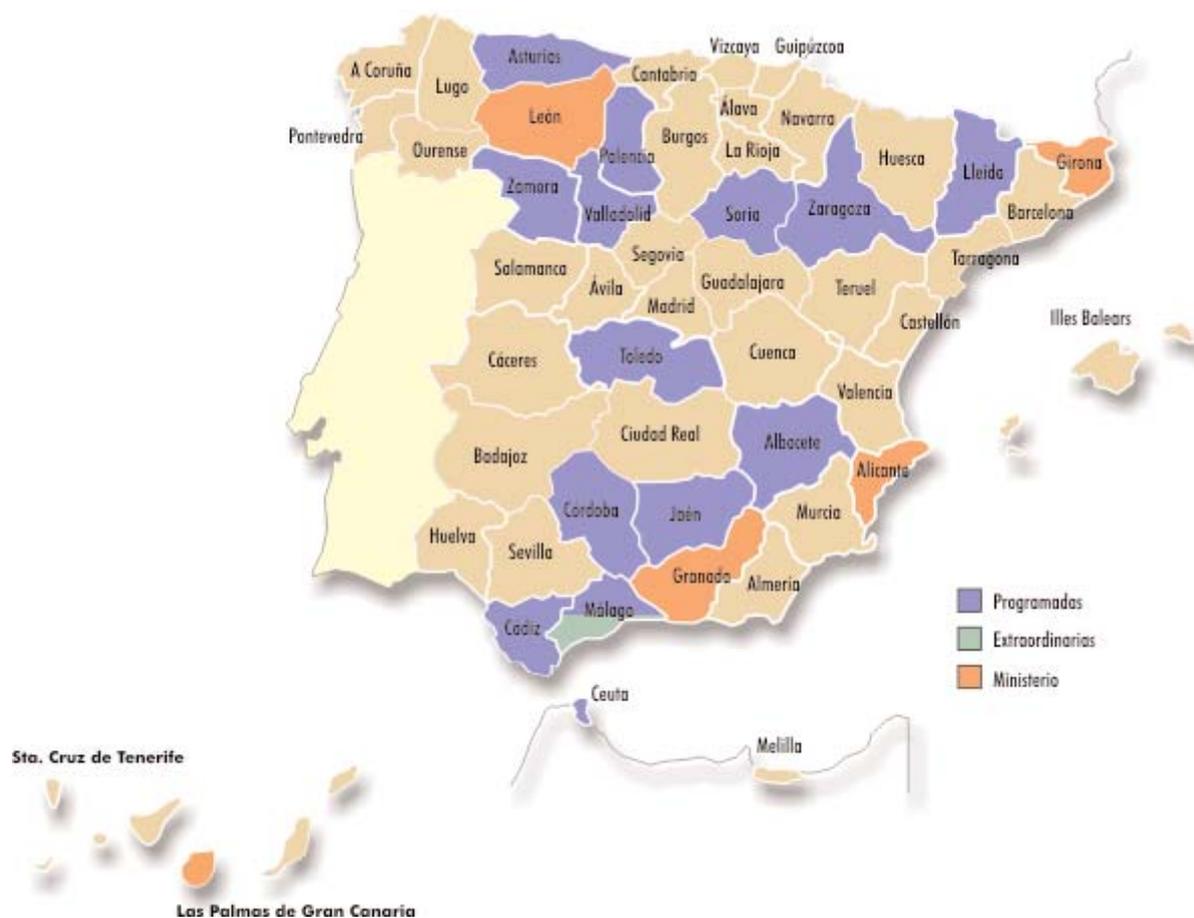
### 3.1. ACTIVIDADES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

#### 3.1.1. VISITAS EFECTUADAS

Se han efectuado un total de 39 visitas, cuyas características se desglosan a continuación.

#### VISITAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2008

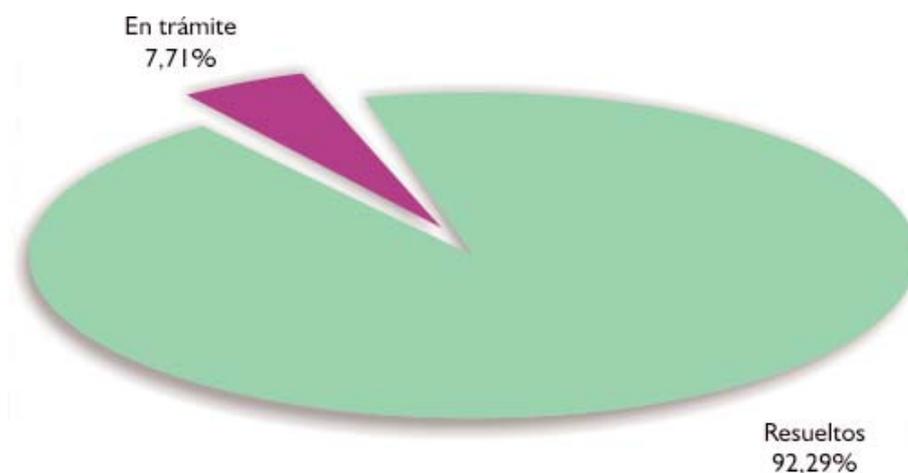
TIPO DE VISITA	DIRECCIONES PROVINCIALES	ADMINISTRACIONES	UURE	TOTAL
PROGRAMADAS	16	6	4	14
EXTRAORDINARIAS	0	0	---	0
CON EL MINISTERIO	5	2	9	15
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>39</b>



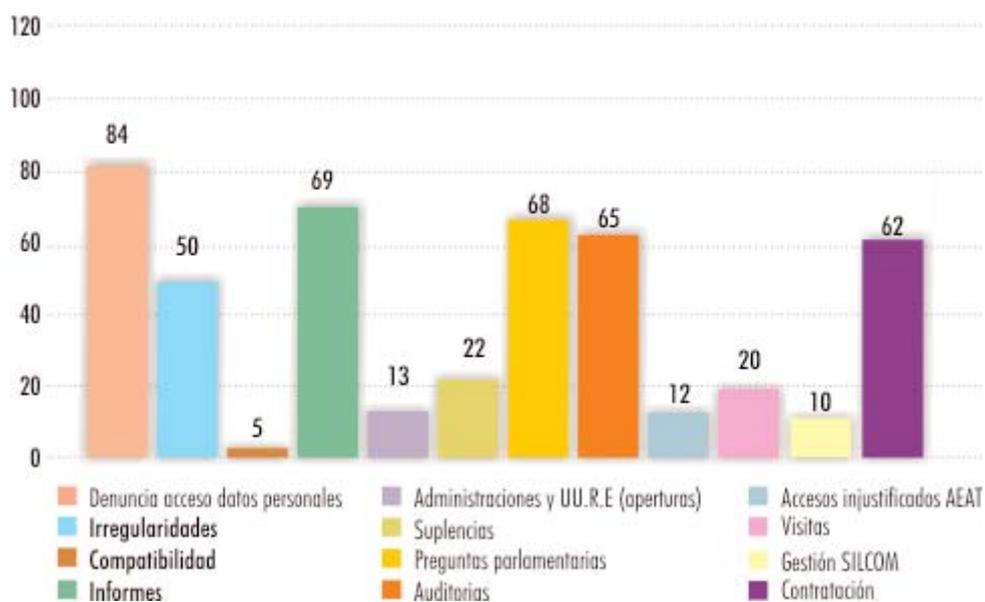
### 3.1.2. RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

#### RESUMEN DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

EXPEDIENTES PENDIENTES y de 2008	EN TRÁMITE	ARCHIVADOS	RESUELTOS	TOTAL
480	37	---	443	480

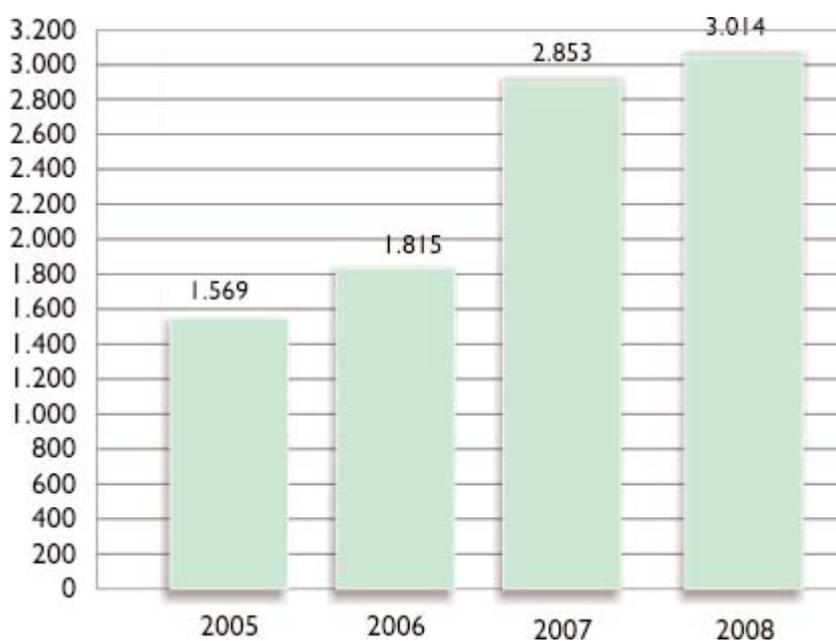
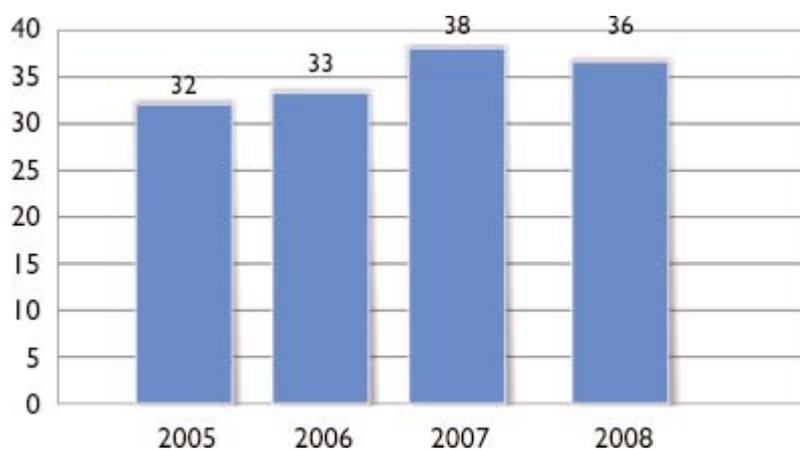


#### TIPO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS



## 3.1.3. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

<b>QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>			
	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>
<b>QUEJAS</b>	1.815	2.853	3.014
<b>SUGERENCIAS</b>	33	38	36

**EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS (2005-2008)****EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS (2005-2008)**

<b>TOTAL ACCESOS DE LA TGSS 2008 -SS.CC. +DD.PP.-</b>			
<b>OPERACIONES</b>	<b>ACTUALIZACIONES</b>	<b>CONSULTAS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>TOTALES</b>	<b>115.144.184</b>	<b>99.877.075</b>	<b>215.021.259</b>

<b>USUARIOS Y ACCESOS SELECCIONADOS: AUDITORIAS</b>		
<b>USUARIOS AUDITADO</b>	<b>ACCESOS AUDITADOS</b>	
<b>26.737</b>	<b>270.184</b>	

<b>INCIDENCIAS DETECTADAS</b>		
<b>SS.CC.</b>	<b>DD.PP.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>79</b>	<b>40</b>	<b>119</b>

### 3.2. ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 3.2.1. MODELO EFQM DE EXCELENCIA

##### - Implantación del modelo EFQM.

La TGSS ha seguido impulsando y reforzando sus actuaciones en materia de calidad mediante la aplicación del modelo EFQM de excelencia, de tal forma que a lo largo de 2008 las actuaciones realizadas por parte, tanto de los SS.CC. como de las 52 Direcciones Provinciales, han consistido en finalizar procesos de autoevaluación, iniciar nuevas evaluaciones o bien, avanzar en la mejora continua mediante el trabajo de los equipos de mejora.

Desde la TGSS, con la colaboración de las Direcciones Provinciales de Baleares y Valencia, se han impartido cursos de modelo de calidad EFQM en las Direcciones Provinciales de Barcelona, Córdoba, Granada, Sevilla y Tenerife, y a nivel de Direcciones Provinciales, se han realizado cursos de sensibilización en el conocimiento del modelo.

Asimismo, las Direcciones Provinciales de León, Barcelona, Córdoba, Sevilla y Tenerife iniciaron su segunda autoevaluación, y la Dirección Provincial de Cádiz finalizó en 2008 una nueva autoevaluación.

##### - Actuaciones de impulso. Análisis y difusión de las acciones de mejora.

Para favorecer e impulsar el trabajo de los equipos de mejora, se diseñó el curso para Grupos de Mejora EFQM cuyos objetivos son actualizar y reforzar los conocimientos del modelo EFQM y entrenar a futuros participantes de grupos de mejora en el manejo de las herramientas útiles para el análisis de problemas y la búsqueda de soluciones con un enfoque eminentemente práctico.

Desde la Secretaría General, con la colaboración de las Direcciones Provinciales de Illes Balears y Girona, en 2008 se han impartido cursos sobre creación de los Grupos de Mejora en las Direcciones Provinciales de Alicante, Ciudad Real, Huesca y Málaga.

Igualmente, y como consecuencia del curso, en Servicios Centrales se crearon tres grupos de trabajo en materia de formación, comunicación y medio ambiente.

La aplicación de Acciones de Mejora, que agrupa entorno a los ejes transversales del modelo las que desarrollan las distintas unidades de la TGSS, finalizó el año 2008 con un total de 163 implantadas y publicadas y 48 en desarrollo. Es accesible a través de la Intranet corporativa a todas las Direcciones Provinciales y recibió a lo largo del año pasado un total de 1.434 visitas.

### 3.2.2. CARTAS DE SERVICIO

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 12 del Real Decreto 951/2005, se realizó el seguimiento e informe del grado de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios relativos al año 2008, incluyéndose información relativa a la valoración otorgada por los ciudadanos en los cuestionarios de atención presencial y telefónica, así como el resultado del análisis realizado en 2008 sobre la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos a través del Sistema RED.

La constante evolución de las demandas y expectativas de los ciudadanos, así como la mejora en la calidad y la oferta de los servicios que ofrece la TGSS, dio lugar a la revisión de las Cartas de Servicios dentro del marco general para la mejora de la calidad en la AGE. La actualización de las 6 Cartas de Servicios fue aprobada por Resolución de 16 de septiembre (BOE 1 de octubre de 2008) incorporándose novedades en relación con las medidas para asegurar la igualdad de género, facilitar el acceso al servicio y mejorar las condiciones de la prestación del servicio, la referencia a los sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos asumidos.

En los compromisos e indicadores de gestión recogidos se evidencia la importancia que la incorporación de las nuevas tecnologías y servicios electrónicos supone, ya que de otra forma no podríamos ser capaces de desarrollar una gestión eficiente en unos tiempos satisfactorios para el ciudadano, máxime teniendo en cuenta que se atienden a 13 millones de clientes en las Administraciones y más de 10 millones de llamadas de teléfono, y se realizan por medios telemáticos el 98,74% de las cotizaciones mensuales de los trabajadores por cuenta ajena y el 98,42% de los movimientos de afiliación de trabajadores, con lo que ello supone de actuaciones administrativas en los centros de gestión.

### 3.2.3. ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### - Atención Presencial.

Del total de Administraciones de la TGSS,

252 cuentan con sistemas dinámicos de ordenación y gestión de la atención presencial lo que les permite estar conectadas con sus respectivas Direcciones Provinciales y los Servicios Centrales. De esta manera se configura la base de datos de estadística y seguimiento con toda la información que se relaciona con la atención presencial: tiempos de espera, tiempos de atención, número de recursos humanos, clientes atendidos, índice de satisfacción, etc. De los datos referidos al año 2008, se resaltan los siguientes:

Clientes atendidos	13.099.117
Media diaria de clientes atendidos	51.986
Tiempo medio de espera en el año (minutos)	05,49
Tiempo medio de atención en el año (minutos)	07,08
Media de personas dedicadas a la atención al público	1.490,73

El descenso de clientes atendidos presencialmente se debe, fundamentalmente, a la elección por parte de los ciudadanos del canal telefónico y telemático en la petición de informes de Vida Laboral.

Respecto a los cuestionarios de evaluación, se recibieron y gestionaron durante el año un total de 63.619, de los que 7.089 eran cuestionarios con comentarios que han sido analizados, tratados y resueltos. El número de cuestionarios con comentarios recibidos en el año 2008 es un 7,80% inferior a los del año 2007 si bien, las valoraciones positivas siguen siendo las de mayor representación: 34,81% del total.

El hecho de que prácticamente un tercio de los comentarios de los ciudadanos refleje su satisfacción una vez realizada la gestión pertinente en una Administración, indica una fuerte consolidación de los estándares de calidad que informan la atención presencial prestada en las Administraciones de la Seguridad Social.

Respecto a la valoración que del servicio recibido hacen los ciudadanos, los resultados obtenidos figuran en el siguiente cuadro:

**VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

<b>FACTOR VALORADO</b>	<b>POSITIVA</b>	<b>NEGATIVA</b>	<b>NO CONTESTA</b>
Tiempo de espera	94,10	4,53	1,38
Tiempo empleado	96,08	2,05	1,89
Trato recibido	96,43	1,89	1,67
Preparación del personal	96,49	1,51	1,99
Información recibida	95,81	2,11	2,08
Espacio y comodidad	92,31	5,93	1,76
Calificación global	95,29	2,68	2,04

**- Atención y Gestión Telefónica.**

La cercanía al ciudadano y la facilidad para acceder a los servicios que prestamos es una constante línea de trabajo para la TGSS, por ello los objetivos que se persiguen a través del Servicio de Atención Telefónica están dirigidos a mejorar la calidad del servicio que se presta, evitando desplazamientos y molestias innecesarias, la resolución ágil de los trámites, el envío de información y la derivación de consultas específicas a los organismos competentes.

Su diseño responde tanto a las necesidades y requerimientos de cualquier gestión e información de los trabajadores como a las demandas de información o documentación de cualquier ciudadano interesado en las cuestiones que son competencia de este organismo. El funcionamiento del Servicio de Atención Telefónica al ciudadano en todas las

Direcciones Provinciales asegura el compromiso de no dejar sin respuesta ninguna demanda.

Con la finalidad de reestructurar el modelo de atención para adaptarlo a los nuevos requerimientos que se presentan en materia de atención telefónica de la Tesorería General de la Seguridad Social, el 16 de septiembre de 2008, y como consecuencia de unas jornadas de atención telefónica celebradas en 2007, se cambiaron los modelos de enrutamiento telefónico adaptándolos a las necesidades de cada Dirección Provincial.

El volumen de llamadas recibidas en demanda de información en el 901 50 20 50 ascendió a 10.477.134, lo que supone un incremento con respecto al año 2007 de 45,38%.

Respecto a la distribución de las llamadas recibidas según el tipo de gestión:

**DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE GESTIÓN**

De información general	3.206.716
Informes de Vida Laboral	3.586.332
Sistema RED	3.080.235
Campañas	603.851
<b>TOTAL</b>	<b>10.477.134</b>

Por lo que se refiere a los cuestionarios de evaluación, durante este ejercicio se han recibido y tratado un total de 72.321, de los que 20.514 son cuestionarios con comentarios y demandas,

que han sido debidamente gestionados.

Respecto a la valoración que del servicio recibido hacen los ciudadanos, los resultados obtenidos figuran en el siguiente cuadro:

<b>VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>			
<b>FACTOR VALORADO</b>	<b>POSITIVA</b>	<b>NEGATIVA</b>	<b>NO CONTESTA</b>
Facilidad para contactar	92,49	5,56	1,95
Trato recibido	93,92	3,14	2,94
Tiempo empleado	91,84	6,18	1,98
Información recibida	92,16	4,19	3,66
Preparación del personal	92,03	3,12	4,85
Calificación global	92,08	5,48	2,44

El ciudadano percibe un nivel satisfactorio en la totalidad de los factores valorados ya que, en todos los casos, las valoraciones positivas superan ampliamente a las negativas.

#### - Atención Telemática.

##### \* Página web:

Una de las principales actividades que han marcado los dos últimos años del proyecto de Coordinación de Contenidos de Internet ha sido la migración del gestor de contenidos iReach al nuevo gestor Stellent que tuvo lugar el último trimestre de 2007 y finalizó en 2008.

Asimismo, las actuaciones prioritarias a lo largo de este año se han centrado en la publicación de las traducciones de aquellos contenidos que fueron insertados durante la migración del gestor de contenidos así como la de aquellos que fueron enviados a traducir con anterioridad a la migración.

Por otro lado, a lo largo de 2008 continuaron las actuaciones en materia de accesibilidad sobre todo de los PDFs de la Web. A finales de ese año se habían hecho accesibles alrededor de 500 documentos PDF.

En junio de 2008 se puso en marcha un plan de acción cuyo propósito era planificar la ejecución de las actividades necesarias para asegurar el total cumplimiento de las pautas de accesibilidad. Para ello se siguieron unas líneas de actuación en colaboración con GISS que se centraron en la corrección de incidencias, el establecimiento de procedimientos de control del nivel de accesibilidad tanto de nuevos contenidos como de PDFs y la realización de una revisión general de la Web, realizando propuestas de reestructuración y revisión y actualización de tablas e imágenes.

Y como complemento se impartió a los usuarios formación, habiéndose realizado durante el año un total de 5 talleres de accesibilidad.

A lo largo de 2008 también se han puesto en funcionamiento los siguientes servicios en la Oficina Virtual de la Web:

-10/01/2008. Seguimiento de Impugnaciones ante la TGSS (TGSS).

-08/05/2008. Acreditación actividad agraria cuenta propia (TGSS).

-18/07/2008. A007-Informe de Alta Laboral a fecha concreta (TGSS).

-10/10/2008. Reclamaciones a Mutuas de Accidentes de Trabajo y EP (DGOSS)

Finalmente, entre los nuevos contenidos insertados en la Web en 2008 podemos destacar, entre otros, los siguientes:

- Puesta en funcionamiento del servicio RED Directo.
- Publicación de la nueva imagen de la aplicación "Venta de Inmuebles".
- Publicación de la nueva imagen de la sección "Preguntas más frecuentes",
- Publicación en la Web del Aula de la Seguridad Social.

#### \* Buzón de consultas:

A través del buzón de consultas de la página Web cualquier ciudadano puede dirigirse a la Administración de la Seguridad Social para obtener información acerca de la gestión que realizan las entidades del sistema.

A lo largo de 2008 se han recibido un total de consultas de 150.615, de ellas, el 65,44%, es decir 98.577, corresponden a la TGSS, y se han contestado en el periodo 99.180.

### 3.2.4. AULA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Dentro de la página Web de la Seguridad Social se encuentra esta aula virtual con la que se da a conocer el sistema de Seguridad Social en España. La idea surgió a raíz del protocolo de colaboración firmado en marzo de 2007 por los entonces Ministerio de Educación y Ciencia y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y es el resultado del trabajo de todas las Entidades del Sistema.

Se trata de un proyecto materializado en un cómic interactivo dirigido principalmente, aunque no de forma exclusiva, a los alumnos de tercer ciclo de educación primaria y de los tres primeros cursos de Educación Secundaria Obligatoria para que conozcan los fundamentos de la Seguridad Social y del Estado del Bienestar de una forma didáctica y acorde con su etapa educativa.

Se puso en funcionamiento el 10 de noviembre de 2008, siendo los accesos que se

realizaron a sus secciones hasta finales de año los siguientes:

- Portal de Educación: 305.998 accesos.
- Primaria: 93.767 accesos.
- Secundaria: 97.786 accesos.
- Profesores: 71.727 accesos.

### 3.2.5. CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

#### a) Campaña de comunicación de Vidas Laborales y Bases de Cotización

En el mes de abril se inició la Campaña 2008 de comunicación de Vidas Laborales y Bases de Cotización, que finalizó el mes de noviembre.

Los receptores de la Campaña del año 2008 han sido los ciudadanos que han tenido alguna relación con la Tesorería General de la Seguridad Social en algún momento del año inmediatamente anterior (2007) de la totalidad del territorio nacional, con independencia del régimen al que pertenecieran, a excepción del Régimen Especial de la Minería del Carbón debido a las peculiaridades de su cotización.

La Campaña 2008 totalizó con **20.294.634 cartas**. Como en años anteriores se repartió en seis fases:

1ª fase (mayo): envíos dirigidos a los trabajadores de Regímenes Especiales (4.758.709) y a los Cabezas de Familia (245.523)

2ª fase (junio-julio): envíos correspondientes a cartas de Régimen General para trabajadores menores de 60 años (5.551.673)

3ª fase (septiembre): envíos del Régimen General para trabajadores menores de 60 años (4.809.044)

4ª fase (octubre): envíos para las restantes provincias del Régimen General para trabajadores menores de 60 años (4.364.227)

5ª fase (noviembre): cartas correspondientes al colectivo de mayores de 60 años, a los que junto con su vida laboral se adjunta también sus bases de cotización de los últimos 15

años, con la intención de depurar dicha información de cara a futuras prestaciones (541.541)

6ª fase (finales noviembre): 23.917 cartas que corresponden a reenvíos (cartas que habiendo sido devueltas en su envío inicial, sus domicilios han sido corregidos y actualizados por las Direcciones Provinciales correspondientes)

Para la Campaña 2008, de nuevo se ha habilitado un Apartado de Correos centralizado, en el que se han recogido todas las cartas que, por los distintos motivos contemplados han sido devueltas.

El número total de devueltos es de **1.637.197**, lo cual supone una disminución de un 12,30 % de las devoluciones con respecto al año anterior.

Motivos de devueltos:

- Desconocido: 1.092.823
- Se ausentó: 144.918
- Dirección incorrecta: 231.321
- Dirección insuficiente: 167.181
- Fallecido: 492
- Rehusado: 462

El servicio de atención de la Campaña ha estado incluido, hasta el 16 de septiembre, como una opción más (opción 0) en el número único de atención telefónica de la TGSS (901.50.20.50).

Los datos más relevantes son:

- En torno a 2.200 llamadas diarias.
- Tasa del 90% de atención.

#### **b) Envío de Vidas Laborales previa petición telefónica**

Los ciudadanos pueden solicitar diariamente el informe de su Vida Laboral a través del teléfono único de atención de la TGSS - 901.50.20.50, teniendo la posibilidad de solicitar además de su Vida Laboral completa (la que corresponde a todos sus periodos de trabajo, independiente-

mente del régimen, fecha, empresa, etc.), su Vida Laboral "restringida".

Estas comunicaciones a lo largo del año 2008 han supuesto un total de 3.756.196 cartas, con un promedio mensual de 313.016 envíos. Por otro lado, durante el mismo período se enviaron 209.009 formularios de actualización de datos, lo que supone un promedio de 17.417 formularios por mes.

Con respecto al año 2007, el envío de vidas laborales previa petición telefónica se ha incrementado en un 109,33%.

#### **c) Comunicaciones de altas y bajas**

Mediante la campaña de comunicación de altas y bajas se envían comunicaciones a aquellos ciudadanos que en el mes inmediatamente anterior han causado un movimiento de alta y/o baja en el Fichero General de Afiliación. Estas comunicaciones a lo largo del año 2008 han supuesto un total de 17.040.485 cartas.

### **3.2.6. DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES**

En el mes de mayo se publicaron unos pliegos para la contratación del servicio de los trabajos en el tratamiento de expedientes constitutivos del archivo de las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social. Se firmó la adjudicación de dicho concurso en el mes de octubre y desde entonces se ha trabajado en los siguientes puntos:

- Estudio detallada de la tipología de la documentación contenida en los expedientes a tratar.
- Visita de los archivos donde están contenidos los expedientes de la Dirección Provincial de Madrid e inventariado de la documentación de la Dirección Provincial de Madrid.
- Adecuación del Centro de Digitalización de Expedientes en Walqa (Huesca): mobiliario, instalación de redes, instalación de estanterías de almacenaje, etc.

- Diseño del procedimiento de tratamiento y envío de expedientes al Centro de Digitalización.
- Definición de procedimientos de trabajo para el proceso de digitalización de expedientes.
- Definición del procedimiento de control de calidad de la TGSS como validación de los trabajos realizados.

### 3.2.7. RECONOCIMIENTOS

En el año 2008, como consecuencia de la convocatoria por Orden APU/1521/2007, de 14 de mayo, de los premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, en su modalidad de premio a la Excelencia, Gestión del Conocimiento y Tecnimap, se concede mediante la **ORDEN APU/1782/2008, de 2 de junio**, el accésit a la Dirección Provincial de Valladolid.

Asimismo, se convocaron por **Orden APU/1830/2008, de 3 de junio, los premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública**, en su modalidad de premio a la Excelencia y Buenas Prácticas, participando la TGSS en esta convocatoria con las siguientes candidaturas:

Premio a la Excelencia en la Gestión Pública 2008

- D. P. de Cádiz
- D. P. de Málaga
- D. P. de Navarra

Premio Ciudadanía a las Buenas Prácticas 2008

- "La Escuela de la Seguridad Social" - D. P. de Cádiz
- "Ventanilla única de la Administración de Badalona" - D. P. de Barcelona

Premio Buenas Prácticas Gestión Interna 2008

- "Control integrado de expedientes de apremio" - D. P. de Sevilla
- "Encuesta sobre satisfacción del personal

de la Dirección Provincial" - D. P. de Navarra

- "Mejora buzón de iniciativas y sugerencias"
- D. P. de León

Por otro lado, y mediante **Resolución de 3 de octubre de 2008** de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios se concedió el Sello AEVAL a las siguientes organizaciones, en base a lo establecido por Resolución de 23 de enero de 2008, por el que se aprueba el procedimiento para la certificación del nivel de excelencia:

Servicios Centrales de la TGSS: nivel 200 - 299 puntos

Dirección Provincial de Zamora: nivel 200 - 299 puntos

Igualmente, por Resolución de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, de 9 de octubre, se acuerda asignar la dotación económica adicional en concepto de productividad a los Servicios Centrales de la TGSS y a la Dirección Provincial de Zamora.

### 3.2.8. GESTIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

La administración de los recursos Silcon para el acceso a los ficheros de titularidad de la Tesorería General de la Seguridad Social se desarrolla en dos ámbitos:

- En el ámbito provincial se realiza la administración de los recursos de su área de competencia lo que supone el mantenimiento actualizado de los usuarios, realizando las altas, bajas y variaciones necesarias y la autorización de los perfiles, ya sea mediante grupos o por aplicaciones.

- A nivel central, en la Secretaría General se realizan las funciones de coordinación, seguimiento y apoyo de los organismos externos con acceso y la administración de ámbito superior del personal propio de la Tesorería, lo que en la práctica supone la realización de actualizaciones y consultas sobre 290 usuarios directos, 124 departamentos y 175 grupos.

### 3.2.9. COLABORACIÓN CON ORGANISMOS

La TGSS organiza, a petición de diversos organismos internacionales, reuniones en las que se establece la colaboración e intercambio de información en materia relacionada con la gestión de nuestra entidad.

A lo largo de 2008, se recibieron las siguientes visitas:

- Alumnos de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (junio, julio y octubre)
- Delegaciones de Ecuador y Colombia (junio)
- Delegación de México (septiembre)
- Caixa económica Federal de Brasil (septiembre)
- Instituto de la Seguridad Social de Portugal (octubre)
- Representantes de Sindicatos Iberoamericanos (octubre)
- Alumnos de la Escuela Nacional Superior de Seguridad Social de Saint Etienne (noviembre)

### 3.3. IMPUGNACIONES, CONSULTAS E INFORMES

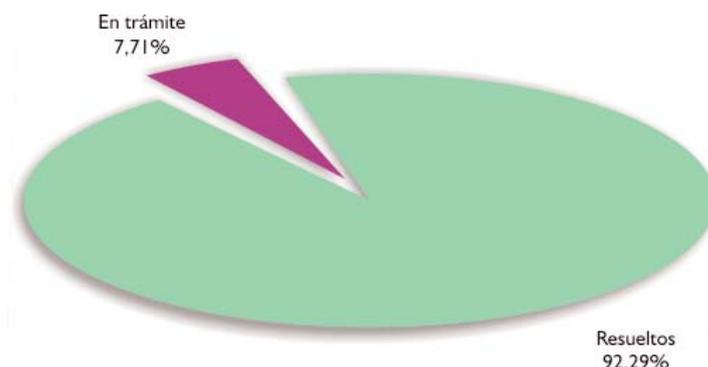
#### 3.3.1. IMPUGNACIONES

##### DESARROLLO SIMAD (Seguimiento de impugnaciones administrativas)

- Puesta en producción de un nuevo servicio de la Oficina virtual con Certificado digital denominado "Seguimiento de Impugnaciones ante la TGSS" que permite a los ciudadanos consultar los expedientes de impugnación que se tramitan en la Tesorería General de la Seguridad Social, que ha tenido 14.056 accesos desde el 1 de agosto al 31 de diciembre de 2008.
- Se ha ultimado el procedimiento de las impugnaciones en materia de reclamaciones de deuda y providencias de apremio con interface de comunicación entre el Fichero General de Recaudación y Simad, para su puesta en producción en el primer trimestre de 2009.
- **INTERNET**

Además de la puesta en producción de la consulta del expediente de impugnación, se ha publicado en la página Web de la Seguridad Social información de carácter general sobre los procedimientos de recursos de alzada, recursos potestativos de reposición y recursos extraordinarios de revisión.

#### DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN



## RESULTADOS DE GESTIÓN DE LAS DD.PP.

A fecha 31 de diciembre de 2008, el volumen de impugnaciones tramitadas en Simad por las Direcciones Provinciales ha sido de 18.838 expedientes, de los que el 47,90% se han desestimado, el 35,80% se han estimado, en el 11,20% no se ha conocido del fondo y el resto han finalizado con archivos.

### SERVICIOS CENTRALES; AREA DE IMPUGNACIONES

Durante el ejercicio 2008, se han tramitado 255 expedientes derivados de impugnaciones administrativas, a los que hay que añadir la tramitación de 274 reclamaciones y requerimientos dirigidos a esta Tesorería General en relación con diversas materias.

Por su especial relevancia y/o volumen, se considera de interés destacar:

#### - Colaboración en la gestión de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Durante el ejercicio 2008 el volumen de impugnaciones presentadas por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales se ha mantenido en la tendencia ya manifestada en el ejercicio anterior, en el sentido de haberse producido una considerable reducción de impugnaciones respecto del ejercicio 2006. Ello se ha debido, por una parte, al hecho de haber prosperado ante los Tribunales el criterio sustentado por esta Tesorería General sobre la determinación del capital coste de las pensiones, en aplicación de la Orden TAS/4054/2005, de 27 de diciembre, y, por otra, respecto de la responsabilidad de las Mutuas en orden a la capitalización de las pensiones causadas por enfermedad profesional, como consecuencia de haberse establecido dicha capitalización como obligación legal, en virtud de la nueva redacción dada al artículo 201.1 de la Ley General de la Seguridad Social, por la Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008.

#### - Otras materias.

En materia de afiliación, altas y bajas de trabajadores merecen destacarse por su complejidad los asuntos planteados sobre los efectos temporales de las altas extemporáneas y de aquellas que se producen tras procedimientos judiciales en el ámbito laboral, así como respecto de cambios de encuadramientos entre los distintos regímenes del Sistema, así como las pretensiones de inclusión de periodos diversos en la Vida laboral de los trabajadores.

En materia recaudatoria entre las impugnaciones que se consideran de más interés para la gestión, o bien por su repercusión económica o por su reiteración, son aquellas relacionadas con las siguientes materias: derivaciones de responsabilidad, devolución de ingresos, embargos cuentas corrientes y de salarios, reintegro de prestaciones indebidas, ayudas previas a jubilación ordinaria, pérdida de las bonificaciones en las cotizaciones, entre otras. También merecen destacarse las solicitudes de revisión de actuaciones del procedimiento, entre ellas, por su trascendencia, las de adjudicaciones de bienes.

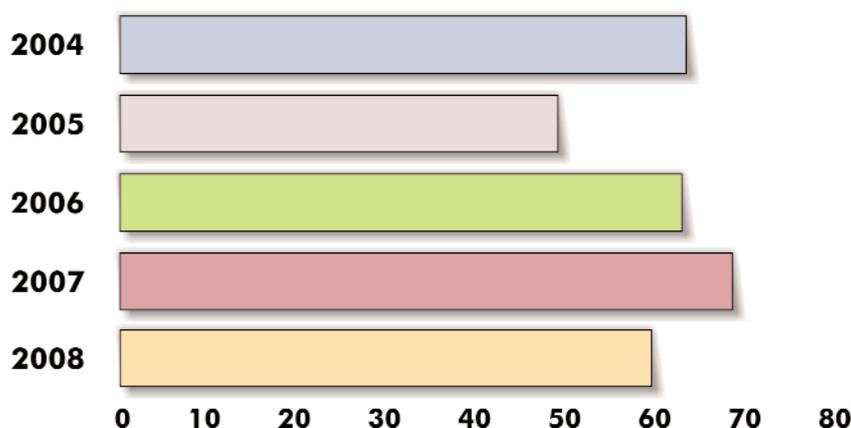
### RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En esta materia, se han incoado cincuenta y nueve expedientes. La mayoría guardan relación con actuaciones llevadas a cabo dentro del procedimiento recaudatorio, en especial, anulaciones por parte de los Tribunales de resoluciones dictadas en vía administrativa en materia de derivación de responsabilidad. Le siguen en volumen las reclamaciones que se derivan de relaciones de Derecho Privado, continuando así la tendencia apuntada en los ejercicios anteriores del incremento de este tipo de reclamaciones.

El importe total de la indemnización solicitada asciende a 2.224.483,83 euros.

En el cuadro siguiente se muestra la evolución de los expedientes tramitados en los cinco últimos años

## EVOLUCIÓN 2004-2008 EXPEDIENTES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL



Se ha publicado en la aplicación informática T-SIGO (cuadros de mando integrales) toda la información y datos semestrales referentes a las reclamaciones por responsabilidad patrimonial del ejercicio 2008.

### - Relaciones con los Servicios Jurídicos Delegados.

Despacho de comunicaciones relacionadas con los expedientes tramitados y resueltos por esta Unidad.

## OTRAS ACTIVIDADES

### FORMACIÓN

Siguiendo en la misma línea iniciada desde que se pusieron en marcha las Unidades de Impugnación y con el objeto de incrementar el grado de especialización que requiere el procedimiento de resolución de impugnaciones vía administrativa y la tramitación de las reclamaciones previas al ejercicio de acciones civiles, durante el mes de mayo de 2008 se impartieron cursos dirigidos a los Jefes de las Unidades de Impugnación de todas las Direcciones Provinciales de esta Tesorería General de la Seguridad Social.

Igualmente, destacar la elaboración de los programas y participación directa en la labor formativa que realiza la Tesorería General, en las materias relacionadas con las funciones y tareas que tiene encomendadas.

### - Relaciones con los Tribunales.

Preparación, ordenación y remisión de expedientes reclamados por los Tribunales en un plazo máximo de 48 horas.

### - Relación con la Subdirección General de Recursos del Ministerio de Trabajo e Inmigración.

Elaboración de informes sobre las reclamaciones por responsabilidad patrimonial que se formulan frente a este Servicio Común para su posterior remisión a ese Centro Directivo, junto con los antecedentes relacionados con dicha reclamación.

### - Apoyo Técnico, soporte y asistencia "on line" a las Unidades de Impugnación de las Direcciones Provinciales.

Dada la necesidad de atender con urgencia a las consultas que se formulan por las UNISS, dirigidas a facilitar la toma de deci-

siones sobre las cuestiones que se plantean a las mismas.

Atención a las incidencias de gestión relacionadas con las aplicaciones SIMAD.

**- Área del conocimiento y de la información.**

Colaboración en la divulgación de los criterios de gestión recogidos en los informes elaborados en el Área.

Mantenimiento y actualización de Bases de Datos asociadas a los asuntos tramitados en la Unidad para facilitar el control y seguimiento de los mismos.

**3.3.2. CONSULTAS E INFORMES**

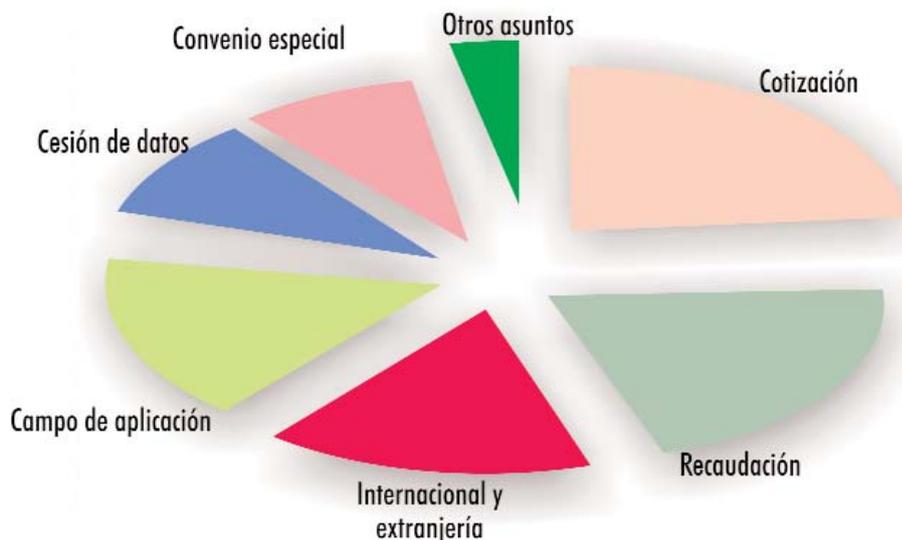
Dentro de las competencias atribuidas por

el Real Decreto 1314/1984 a la Tesorería General de la Seguridad Social se halla la del trámite y resolución de consultas jurídicas, el apoyo técnico y colaboración en materia de acuerdos, convenios, tratados y organizaciones de ámbito internacional, y el trámite de discrepancias con la Intervención General de la Seguridad Social.

Se ha tramitado un total de 463 consultas, contabilizadas como expedientes físicos, a lo que habría que añadir la contestación a 163 consultas efectuadas a través de la Oficina Virtual de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Por materias, debe destacarse que el volumen mayor de consultas ha correspondido a asuntos de cotización (24´42%); seguidos de recaudación (19´65%); internacional y extranjería (18´14%); campo de aplicación (14´90%); cesión de datos (10´37%); convenio especial (9´50%) y otros asuntos (3´02%).

**REPARTO POR MATERIAS**

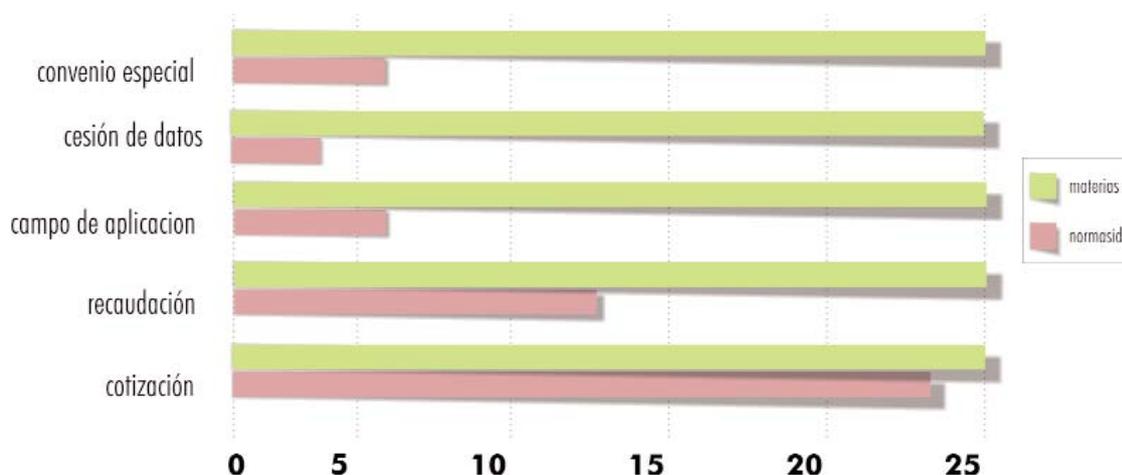


Una parte de los informes emitidos, en concreto el 11´01%, al contener criterios de carácter general y que se considera que no requieren la impartición de instrucciones complementarias, ha sido introducida como doctrina administrativa en la aplicación informática NORMASID, a la que tienen acceso vía INTERNET todas las Direcciones

Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social; Entidades Gestoras de la Seguridad Social; otras dependencias del Ministerio de Trabajo e Inmigración; así como los distintos departamentos ministeriales que hayan solicitado expresamente su incorporación al Sistema.

Porcentajes de materias introducidas en NORMASID por campo:

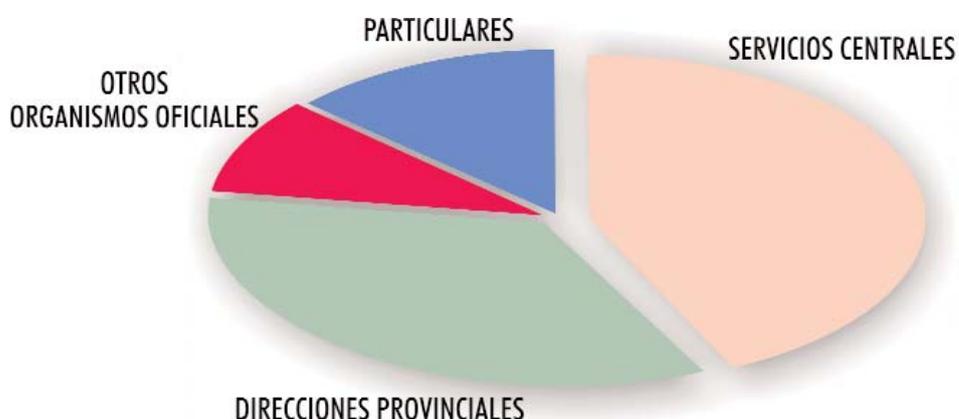
**PORCENTAJES DE MATERIAS INTRODUCIDAS EN NORMASID POR CAMPO**



En cuanto al origen de las consultas, el porcentaje mayor corresponde a los Servicios Centrales de la Tesorería General de la Seguridad Social (45'35%); seguido de las Direcciones Provinciales (35'21%); de otros Organismos Oficiales (10'80%); y de particulares (8'64%).

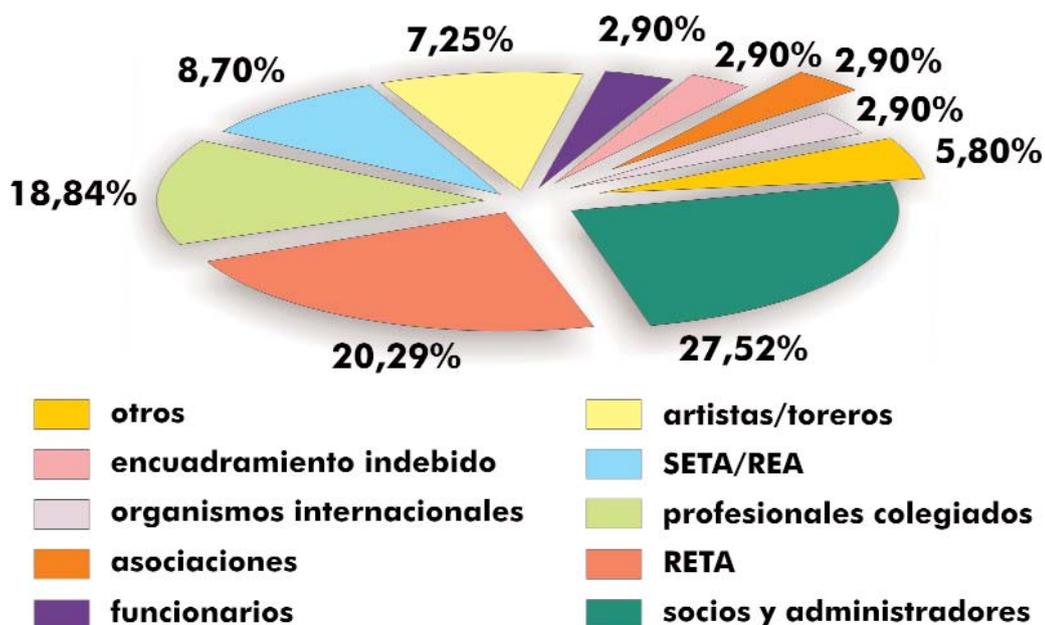
En cuanto a las provincias, el mayor número de consultas planteadas corresponde, en términos generales, a las que mantienen un mayor volumen de gestión: Madrid, Málaga, Álava, Barcelona, etc.

**ORIGEN DE LAS CONSULTAS**



**DESCRIPCIÓN DE LAS CONSULTAS E INFORMES JURÍDICOS EN LOS DISTINTOS ÁMBITOS DE LA ACTUACIÓN DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL.**

**REPARTO POR MATERIAS**



También se ha presentado un número elevado de consultas acerca de la definición del concepto "habitualidad" como determinante de la inclusión en el Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos de profesionales liberales ya pensionistas de jubilación del Régimen General, que pretenden compatibilizar el percibo de su pensión con actividades marginales.

La inclusión de los profesionales colegiados en el Régimen Especial de Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, y la posibilidad de poder optar por la incorporación alternativa a la Mutualidad de Previsión Social que pudiera tener establecida el correspondiente Colegio Profesional, en los términos previstos en la disposición adicional décimo quinta de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de

Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, sigue acumulando numerosas consultas centradas tanto en el desarrollo de la correspondiente opción como de su compatibilidad con la inclusión en otros Regímenes del Sistema de la Seguridad Social.

La aplicación, de un lado, de la Ley 18/2007, de 4 de julio, por la que se procede a la integración de los trabajadores por cuenta propia agrarios en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, y de otro, de la Ley 20/2007, de 11 de junio, del Estatuto de los Trabajadores Autónomos, sigue provocando consultas sobre su incidencia en los colectivos que contempla, a título de ejemplo, y en relación con la última de las leyes citadas se ha planteado

consulta sobre el régimen aplicable a los hijos de trabajadores autónomos cuando cumplen la edad de treinta años.

La inclusión en la Seguridad Social de los colectivos de artistas, toreros, funcionarios, empleados de hogar, trabajadores del mar, discapacitados, religiosos, así como el encuadramiento de los organismos internacionales, y asociaciones son asuntos que acumulan continuas consultas.

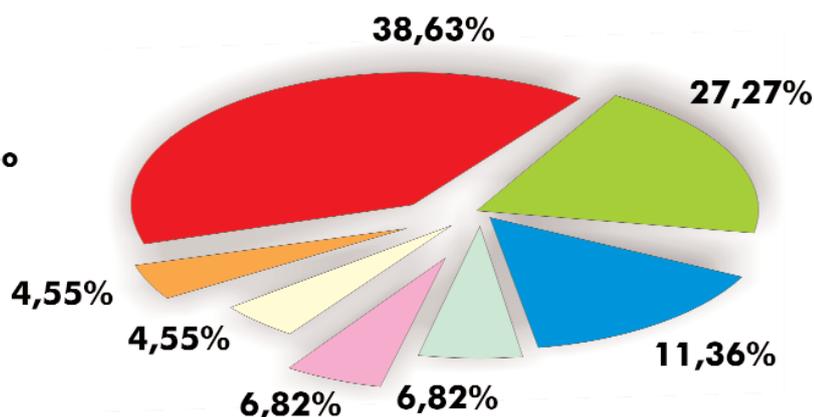
#### - Convenio Especial.

En esta área cabe destacar las numerosas consultas que se han presentado acerca del convenio especial previsto en el Real Decreto 615/2007, de 11 de mayo, a favor de los cuidadores no profesionales de las personas en situación de dependencia.

También han sido objeto de consulta otros aspectos, tales como las bases de cotización aplicables; el convenio especial de los españoles que ostentan la condición de funcionarios o empleados de organizaciones internacionales intergubernamentales; el convenio especial de los trabajadores objeto de expedientes de regulación de empleo; el convenio especial de los emigrantes e hijos de éstos que trabajen en el extranjero; así como el convenio especial de asistencia sanitaria.

Mención aparte merecen las consultas relativas al convenio especial de los trabajadores de Agencias de Aduanas afectados por la incorporación de España al Mercado Único Europeo en los términos previstos en la disposición adicional vigésima sexta de la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social, dada la novedad de esta regulación.

#### REPARTO POR MATERIAS

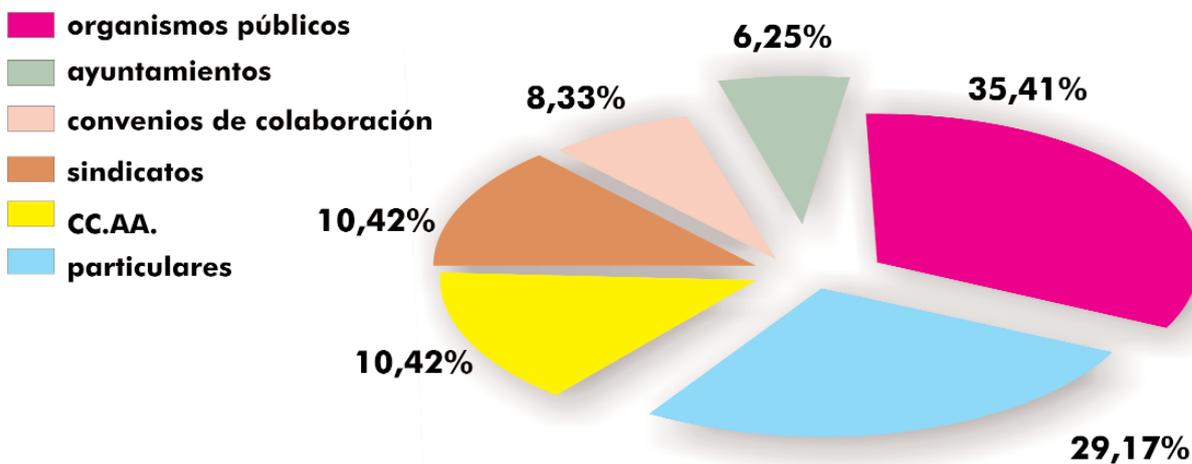


**- Cotización.**

La aplicación de la Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la Mejora del crecimiento y del empleo, en cuanto que establece un sistema de bonificaciones y reducciones de cotizaciones a Seguridad Social, así como otras normas de Seguridad Social que establecen igualmente exenciones de las cotizaciones, han propiciado un buen número de consultas efectuadas sobre cotización, sien-

do los aspectos sobre los que más se ha incidido los siguientes: las bonificaciones que corresponden por la contratación de trabajadores discapacitados; de mujeres que se reincorporan a su actividad laboral después de una baja por maternidad; la consideración o no de Organismos Públicos de determinadas empresas a efectos de poder acceder a los beneficios de cotización; los beneficios de los Centros de Empleo, etc.

**REPARTO POR MATERIAS**



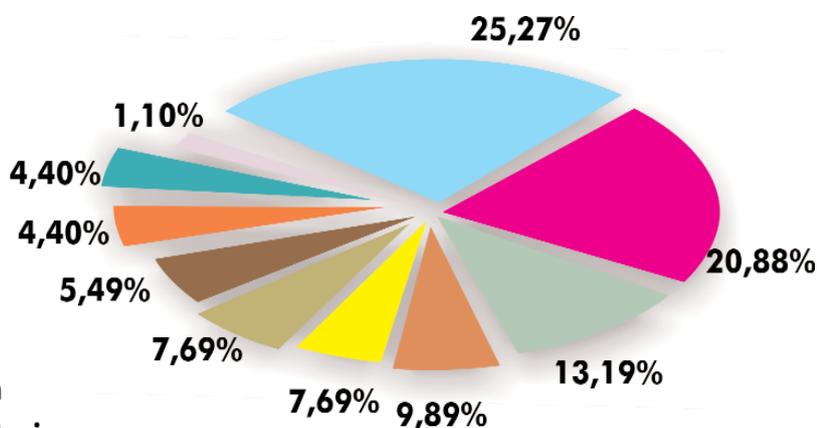
**- Recaudación.**

En esta área el número más elevado de consultas se ha planteado en relación con el procedimiento de apremio. Así, se ha recabado criterio sobre los siguientes asuntos: la posibilidad de inscripción en el Registro de la Propiedad del embargo de los bienes de los cónyuges extranjeros cuyo régimen económico matrimonial se ignora; la prescripción de las actas de liquidación; el embargo de tarjetas de transporte; la

ejecución de aval bancario; las deudas generadas por uno de los cónyuges en matrimonio con régimen económico de separación de bienes, así como en el caso de deudas de parejas de hecho inscritas o no en el correspondiente Registro; la posibilidad de utilizar el procedimiento recaudatorio establecido en el Reglamento General de Recaudación para instar el cobro de deudas por costas procesales a favor de la Tesorería General de la Seguridad Social, etc.

### REPARTO POR MATERIAS

- apremio
- responsables
- embargo
- capital coste
- actas de liquidación
- competencia
- aplazamientos
- convenios colaboración
- recaud. asistencia sanitaria
- subastas



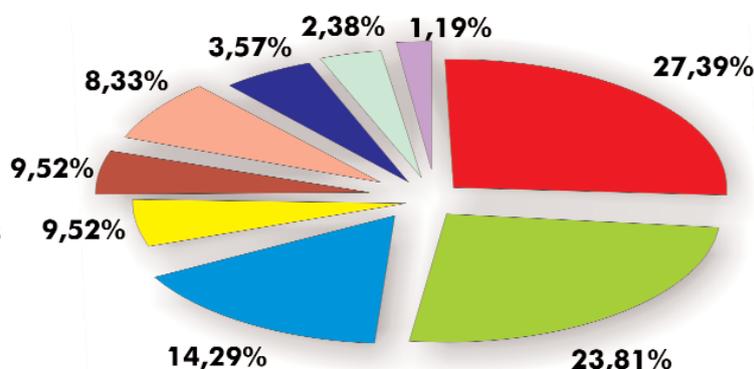
- Internacional.

En este sentido, los informes elaborados se han referido a los siguientes asuntos: la recuperación transfronteriza de cotizaciones; las condiciones de admisión al seguro vo-

luntario o facultativo continuado; la ampliación de las disposiciones del Reglamento (C.E.) nº 883/2004, a los nacionales de terceros países; el período transitorio para el intercambio electrónico de datos; las medidas de lucha contra el fraude y error, etc.

### REPARTO POR MATERIAS

- cotización REA
- convenio especial
- permiso de trabajo
- embargo
- personal embajadas
- cesión de datos
- trabajadores desplazados
- convenios bilaterales
- reglamentos comunitarios

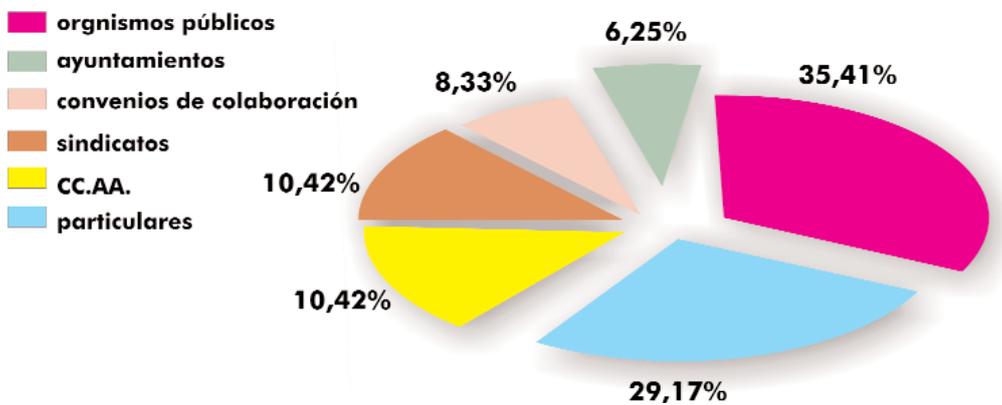


**- Información.**

En esta área se han tramitado numerosas consultas acerca de la posibilidad de ceder datos de carácter personal contenidos en los ficheros de la Tesorería General de la Seguridad Social sobre Vida Laboral de los

trabajadores, Cotización y Recaudación, en aplicación tanto de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de octubre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normas de desarrollo, como de la Ley General de la Seguridad Social, de 20 de junio de 1992.

**ORIGEN DE LAS CONSULTAS**



**- Sistema RED.**

Asimismo se han tramitado asuntos varios sobre Sistema RED, Discrepancias con las

Intervenciones Delegadas de la Seguridad Social, Consultas Parlamentarias, etc.

### 3.4. ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO

#### ORDEN CIVIL

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE APELACIÓN		
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS	
				Formalizado	Oposición
Propiedad	27	7	3	3	0
Otros Derechos Reales	2	1	3	0	0
Prelación de créditos	30	16	14	2	2
Tercería de dominio	11	115	6	34	19
Arrendamientos	27	3	0	0	0
Contratos	1	1	0	1	1
Concursal	- - -	- - -	45	4	2
Otras	201	65	26	3	0
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>208</b>	<b>97</b>	<b>47</b>	<b>24</b>

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
<b>SENTENCIAS</b>	Desfavorables	34	34	28	7
	Favorables	94	75	45	15
	Fav. en parte	15	8	7	1
	<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>117</b>	<b>80</b>	<b>23</b>
<b>OTROS MODOS DE TERMINACIÓN</b>	Desistidos	12	6	4	4
	Allanados	0	1	0	0
	Reconoc. Admón.	1	1	0	0
	Caducidad	0	2	0	0
	Archivo	4	32	26	1
	<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>42</b>	<b>30</b>	<b>5</b>

## ORDEN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE APELACIÓN		
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CON- TRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS	
				Formalizado	Oposición
Inscripción, afiliación, altas y bajas	2	863	37	65	56
Cotización	0	511	4	41	31
Recaudación	42	1.725	32	116	74
Personal	0	126	0	4	1
Fondo Especial	0	0	0	0	0
Responsabilidad Patrimonial	0	5	0	1	0
Contratación Administrativa	1	3	0	0	0
Otras	61	442	19	28	22
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>3.675</b>	<b>92</b>	<b>255</b>	<b>184</b>

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CON- TRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
<b>SENTENCIAS</b>	Desfavorables	22	625	72	56
	Favorables	48	1.529	31	212
	Fav. en parte	1	98	7	4
	<b>TOTAL</b>	<b>71</b>	<b>2.252</b>	<b>110</b>	<b>272</b>
<b>OTROS MODOS DE TERMINACIÓN</b>	Desistidos	5	400	0	10
	Allanados	0	0	0	0
	Reconoc. Admón.	11	20	0	0
	Caducidad	0	57	0	1
	Archivo	5	311	6	10
	<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>788</b>	<b>6</b>	<b>21</b>

## ORDEN PENAL

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE APELACIÓN		
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CON- TRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS	
				Formalizado	Impugnado
Delitos contra la Administración Pública	6	0	0	0	0
Delitos contra la Seguridad Social	55	0	0	2	1
Falsedades	259	6	3	3	1
Insolvencias punibles	46	0	7	2	2
Delitos contra patrimonio y orden socio-económico	5	0	1	0	0
Faltas	3	01	0	1	1
Otras	25	10	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CON- TRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
<b>SENTENCIAS</b>	Desfavorables	21	3	4	0
	Favorables	63	9	0	6
	Fav. en parte	2	0	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>OTROS MODOS DE TERMINACIÓN</b>	Desistidos	1	1	0	0
	Allanados	0	0	0	0
	Reconoc. Admón.	0	0	0	0
	Caducidad	1	0	0	0
	Archivo	100	6	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## ORDEN SOCIAL

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE SUPPLICACIÓN		
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CON- TRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS	
				Formalizado	Impugnado
Incapacidad temporal	0	1.233	10	88	7
Incapacidad Permanente	0	2.154	10	583	18
Riesgo durante el embarazo	0	1	0	0	0
Maternidad	0	2	0	0	0
Prestaciones Familiares	0	2	0	0	0
Jubilación	0	112	0	5	1
Complementos a mínimos	0	0	0	0	0
Viudedad	0	29	0	0	0
Orfandad	0	3	0	0	0
Viudedad / Orfandad	0	45	0	6	1
Favor de Familiares	0	8	0	3	0
Sovi	0	2	0	0	0
Síndrome Tóxico	0	0	0	0	0
Reintegro Prestaciones Sanitarias	0	14	0	2	0
Reglamentos Comunitarios y Conv. Intern.	0	0	0	0	0
Otras Prestaciones	0	151	4	60	1
Personal	0	41	5	1	1
Otras materias	228	1.729	107	837	12
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>5.524</b>	<b>138</b>	<b>1585</b>	<b>41</b>

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE SUPPLICACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CON- TRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
<b>SENTENCIAS</b>	Desfavorables	11	562	195	230
	Favorables	213	1.557	55	1460
	Fav. en parte	2	111	4	52
	<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>2.230</b>	<b>254</b>	<b>1.742</b>
<b>OTROS MODOS DE TERMINACIÓN</b>	Desistidos	3	613	1	33
	Allanados	0	0	0	0
	Reconoc. Admón.	1	0	0	0
	Caducidad	0	0	0	0
	Archivo	19	1.459	99	773
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>2.072</b>	<b>100</b>	<b>806</b>

## PROCEDIMIENTOS CONCURSALES

PROCEDIMIENTOS	INICIADOS	RECONOCIMIENTO DE CRÉDITO			FORMA DE TERMINACIÓN			
		Total	Parcial	No Reconocido	Convenio	Liquidación	Otras formas Term.	Total
Iniciados por la Entidad	64	0	2	3	1	4	0	5
Iniciados por terceros	2.112	3.101	260	3	171	962	784	1.917

## RECURSOS DE CASACIÓN Y REVISIÓN

RECURSOS	JURISDICCIÓN CONTEN-CIOSO-ADMINISTRATIVA		JURISDICCIÓN CIVIL		JURISDICCIÓN PENAL		JURISDICCIÓN SOCIAL	
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
INTERPUESTOS	---	2	---	6	---	0	---	0
FORMALIZADOS	32	1	3	4	2	0	7	0
IMPUGNADOS	31	---	3	---	2	---	6	---
FAVORABLES	3	14	2	1	0	0	1	0
DESFAVORABLES	1	2	0	0	0	0	0	0
FAV. EN PARTE	0	0	1	1	1	0	0	0
INADMITIDOS	6	2	0	2	0	0	1	1
DESISTIDOS	2	0	1	1	0	0	1	0