



# **ORGANIZACIÓN, MEDIOS Y APOYO TÉCNICO**





# **ENCUADRAMIENTO ORGÁNICO Y RÉGIMEN JURÍDICO**

**1**



## I.1. NORMATIVA BÁSICA

El correspondiente Anexo (A.I.I.) recoge con todo detalle la normativa vigente 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 2002 cabe destacar las siguientes novedades normativas que han afectado al ámbito de la gestión de la Tesorería General:

En primer lugar, la Ley 23/2001, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2002, que en su artículo 89 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 /192/2002, de 31 de enero.

Por otra parte, la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, contiene diversos preceptos que afectan directamente a las competencias gestionadas por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Así, dicha Ley 24/2001, de 27 de diciembre, en su artículo 34 modifica determinados preceptos del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio y, entre ellos, el artículo 91 en su apartado 1 sobre la constitución del Fondo de Reserva y la aplicación de excedentes; los apartados 3 y 4 del artículo 126 sobre responsabilidad en orden a las prestaciones y anticipo de las mismas; su artículo 131.bis sobre subsistencia de la obligación de cotizar en ciertos supuestos de alta médica anterior al agotamiento del plazo máximo de duración de la situación de incapacidad temporal, y su disposición transitoria decimocuarta, sobre aplicación paulatina de la financiación de los complementos a mínimos de las pensiones contributivas de la Seguridad Social.

Igualmente, esa Ley 24/2001, de 27 de diciembre, en su artículo 35 modifica el apartado 1 del artículo 21, relativo a infracciones leves, del Texto

Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto.

Además, en su artículo 37 sobre supresión del Libro de Matrícula del Personal, deroga el artículo 101 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y el apartado 3 del artículo 22 del Texto Refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.

Por otro lado, debe destacarse la Ley 35/2002, de 12 de julio, de medidas para el establecimiento de un sistema de jubilación gradual y flexible, que modifica artículos del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, añadiendo el artículo 112 bis, sobre exoneración de cotización por trabajadores con 65 o más años de edad y 35 o más años de cotización, y una nueva disposición adicional trigésima primera, sobre régimen jurídico del convenio especial a suscribir en determinados expedientes de regulación de empleo a que se refiere el apartado 15 del artículo 51 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, apartado que queda también modificado por dicha Ley.

Asimismo deben resaltarse el Real Decreto 291/2002, de 22 de marzo, de modificación parcial del 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, y el Real Decreto 459/2002 de 24 de mayo, por el que se modifican los Reglamentos Generales sobre Inscripción de Empresas y Afiliación, Altas, Bajas y Variaciones de Datos de Trabajadores en Seguridad Social y sobre Cotización y Liquidación de otros Derechos de la Seguridad Social, respecto del Régimen Especial Agrario de la misma.

## I.2. COMPETENCIAS

El Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, citado en el Anexo A.I.I. 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 el 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 y Asuntos Sociales, 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 y Asuntos Sociales.
- \* 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. BOE de 30 de julio).
- \* Liquidación de los capitales coste a constituir por Mutuas y empresas declaradas responsables del pago de prestaciones (Artículo 90 del Reglamento General de Recaudación de los Recursos del Sistema de la Seguridad Social aprobado por el Real Decreto 1637/1995, de 6 de octubre).
- \* Registro de los contratos administrativos de las Entidades de la Seguridad Social (O. M. de 9 de septiembre de 1985. BOE 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 (BOE 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 respecto 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 (BOE 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 Real Decreto 2583/1996 de 13 de diciembre y por el Real Decreto 703/1998 de 24 de abril.

#### 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, la propuesta y el 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 Inscripción, Afiliación y Recaudación en Período Voluntario**

A la que se atribuyen las funciones de dirección, impulso, control e impartición de instrucciones de servicio en materia de encuadramiento, inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores; cotización; organización de la producción de las reclamaciones administrativas de deudas y providencias de apremio; recaudación transfronteriza de cotizaciones, así como cualesquiera otras funciones de gestión recaudatoria en período voluntario, no atribuidas expresamente a otra Subdirección General. Asimismo le corresponde la coordinación y colaboración de la Tesorería General con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y la gestión de los regímenes de previsión voluntaria que subsistan en el ámbito de la Seguridad Social.

##### **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 mate-



ria de reclamaciones previas y recursos 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 aquellos 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 el 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 eco-

nómica 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 Procedimientos Ejecutivos y Especiales de Recaudación**

A la que se atribuyen las funciones de dirección, impulso, control e impartición de instrucciones de servicio de las actuaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social en materia de recaudación ejecutiva, procedimientos de deducción, adopción de medidas cautelares, averiguación de supuestos de imputación de responsabilidad solidaria, subsidiaria y "mortis causa" de deudas objeto de gestión recaudatoria, procedimientos concursales en que intervenga la Tesorería General de la Seguridad Social, aplazamientos y fraccionamientos de pago, moratorias legalmente previstas que supongan pago aplazado de deuda ya devengada, seguimiento de las deudas que se determinen por la Dirección General y fraccionamiento de reintegros de prestaciones indebidamente percibidas, así como cualquier otra que las normas atribuyan, en el procedimiento recaudatorio ejecutivo, a los Servicios Centrales de la Tesorería General de la Seguridad Social.

#### **Subdirección General de Recursos Humanos y Materiales**

A la que se atribuyen funciones de planificación y gestión en materia de personal de la Tesorería General, incluidas las impugnaciones en dicha materia y, en general, todas las funciones inherentes al régimen interior y administración de personal que competen a la misma; relación con los órganos de representación sindical; planificación, desarrollo y evaluación de las políticas de formación, elaboración de los planes de necesidades de recursos materiales y mantenimiento de las instalaciones de los Servicios Centrales, incluida la gestión de su funcionamiento y de la calidad de los mismos, así como la gestión de la actividad preventiva y de la

salud del personal, del Registro y Archivo Generales y del fondo documental central.

### Subdirección General de Informática

Que tendrá la dependencia funcional y asumirá las competencias establecidas para la Gerencia de Informática de la Seguridad Social por el Real Decreto 703/1998, de 24 de abril, y, a través del Centro Informático Contable de la Seguridad Social, las competencias establecidas para la misma por el Real Decreto 508/2000, de 14 de abril.

### 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 nombrado 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.



## DIRECCIONES PROVINCIALES

### CATEGORÍA, N.º ADMINISTRACIONES, N.º UURE Y N.º EFECTIVOS

DIRECCIONES PROVINCIALES	CATEGORÍA	SEGREGADAS	NO SEGREGADAS	N.º ADMONES. OPERATIVAS	N.º UURE OPERATIVAS	PLANTILLA TOTAL
Álava	C	SI	–	3	3	134
Albacete	C	–	SI	3	3	140
Alicante	B-2	SI	–	9	9	429
Almería	C	SI	–	3	3	160
Ávila	D	–	SI	1	1	69
Badajoz	B-3	SI	–	5	5	205
Illes Balears	B-2	SI	–	6	7	286
Barcelona	A	SI	–	25	28	1.413
Burgos	C	SI	–	3	3	152
Cáceres	C	–	SI	3	3	158
Cádiz	B-2	SI	–	5	6	279
Castellón	B-3	–	SI	4	4	164
Ciudad Real	C	–	SI	1	4	145
Córdoba	B-3	–	SI	4	5	281
A Coruña	B-2	SI	–	7	7	397
Cuenca	D	–	SI	1	1	65
Girona	B-3	SI	–	3	4	208
Granada	B-3	SI	–	5	5	293
Guadalajara	D	–	SI	0	1	68
Guipúzcoa	B-2	SI	–	5	5	228
Huelva	C	–	SI	1	4	133
Huesca	D	–	SI	1	2	87
Jaén	B-3	SI	–	3	5	266
León	B-3	SI	–	1	3	201
Lleida	C	SI	–	3	3	143
La Rioja	C	–	SI	2	3	96
Lugo	B-3	–	SI	1	3	173
Madrid	A	SI	–	30	30	1.452
Málaga	B-2	SI	–	7	8	372
Murcia	B-2	SI	–	6	7	351
Navarra	B-3	SI	–	4	4	179
Ourense	C	–	SI	0	2	132
Asturias	B-2	SI	–	7	7	406
Palencia	D	–	SI	0	1	65
Las Palmas	B-3	SI	–	5	6	207
Pontevedra	B-2	SI	–	5	6	319
Salamanca	C	–	SI	2	3	118
S. C. Tenerife	B-3	SI	–	4	4	195
Cantabria	B-3	–	SI	4	4	219
Segovia	D	–	SI	0	1	62
Sevilla	B-2	SI	–	10	10	481
Soria	D	–	SI	0	1	51
Tarragona	B-3	SI	–	4	5	202
Teruel	D	–	SI	1	1	57
Toledo	C	SI	–	2	3	146
Valencia	B-1	SI	–	16	16	803
Valladolid	C	–	SI	4	4	193
Vizcaya	B-2	SI	–	8	8	390
Zamora	D	–	SI	1	2	81
Zaragoza	B-2	SI	–	6	6	349
Ceuta	E	–	SI	1	1	38
Melilla	E	–	SI	1	1	34
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>236</b>	<b>271</b>	<b>13.275</b>

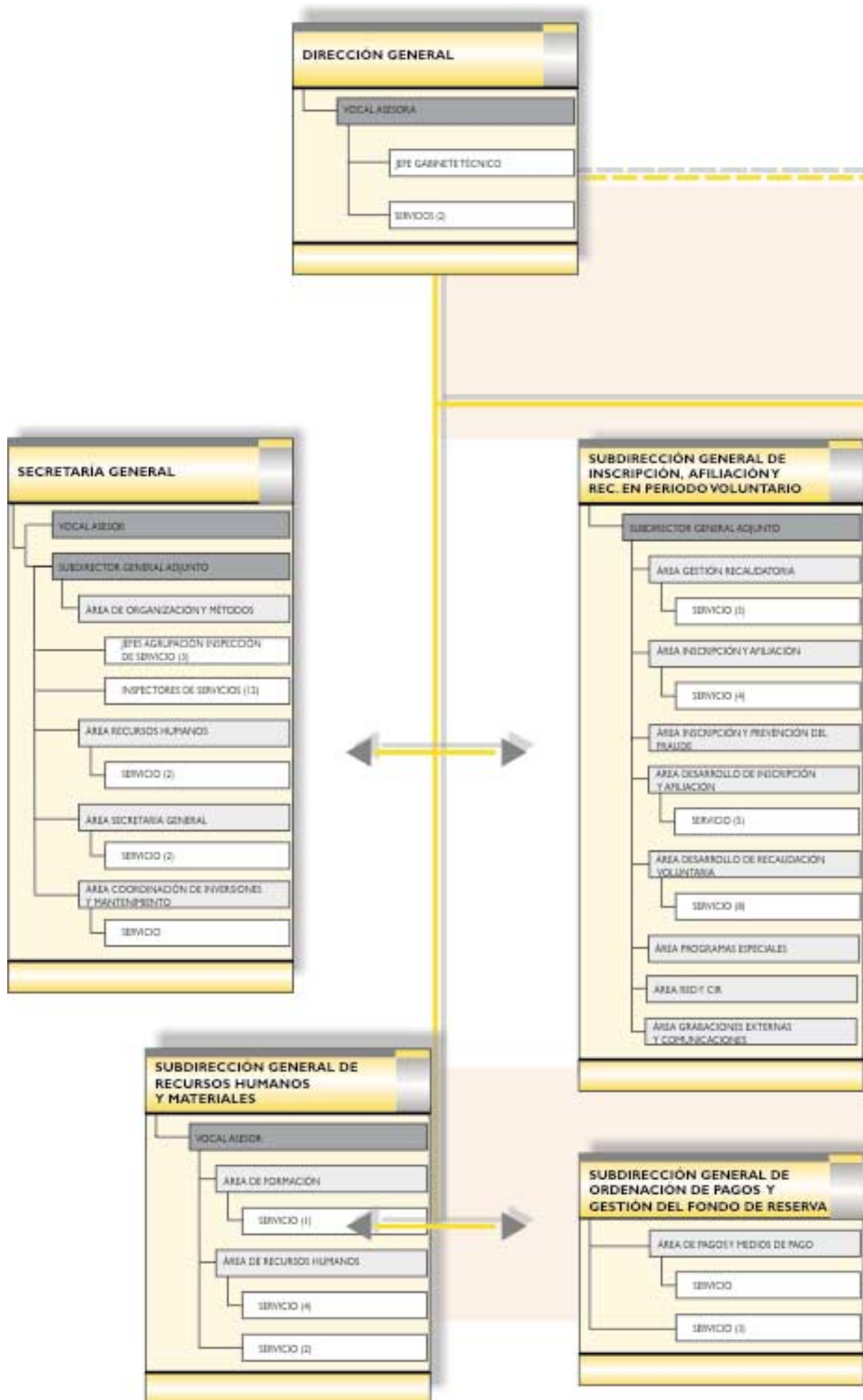
**VOLUMEN DE GESTIÓN POR DIRECCIONES PROVINCIALES**

DIRECCIONES PROVINCIALES	PERSONAL A 31/12/02	% SOBRE NACIONAL	AFILIADOS * A 31/12/02	% SOBRE NACIONAL	RECAUDACIÓN DE CUOTAS 2002 (MILES)	% SOBRE NACIONAL	RECAUDACIÓN EJECUTIVA 2002 (MILES)	% SOBRE NACIONAL	PAGOS DESCENTRALIZADOS 2002	% SOBRE NACIONAL
Álava	134	0,95	139.268	0,86	936.839	1,10	9.589	1,00	45.158.807	0,64
Albacete	140	0,99	118.735	0,73	538.141	0,63	5.702	0,60	102.401.462	1,46
Alicante	429	3,03	551.753	3,41	2.547.227	3,00	34.523	3,62	140.582.238	2,01
Almería	160	1,13	227.683	1,41	833.634	0,98	12.927	1,35	50.105.498	0,72
Ávila	69	0,49	50.799	0,31	217.758	0,26	1.935	0,20	38.514.311	0,55
Badajoz	205	1,45	207.220	1,28	807.684	0,95	8.814	0,92	106.966.074	1,53
Illes Balears	286	2,02	343.581	2,12	2.040.982	2,40	32.598	3,41	216.416.898	3,09
Barcelona	1.413	9,97	2.249.182	13,89	13.416.366	15,79	128.524	13,46	765.504.567	10,93
Burgos	152	1,07	135.932	0,84	768.395	0,90	4.540	0,48	102.060.661	1,46
Cáceres	158	1,11	136.750	0,84	515.859	0,61	5.611	0,59	75.512.172	1,08
Cádiz	279	1,97	324.432	2,00	1.609.288	1,89	29.691	3,11	117.747.902	1,68
Castellón	164	1,16	227.649	1,41	1.149.752	1,35	12.874	1,35	48.918.198	0,70
Ciudad Real	145	1,02	140.107	0,87	647.114	0,76	9.095	0,95	126.494.138	1,81
Córdoba	281	1,98	265.332	1,64	1.014.655	1,19	12.572	1,32	88.807.525	1,27
A Coruña	397	2,80	377.956	2,33	1.876.216	2,21	15.042	1,58	139.063.959	1,99
Cuenca	65	0,46	63.539	0,39	251.885	0,30	2.615	0,27	44.657.881	0,64
Girona	208	1,47	261.359	1,61	1.350.275	1,59	16.032	1,68	68.677.486	0,98
Granada	293	2,07	280.668	1,73	1.107.143	1,30	20.141	2,11	93.813.545	1,34
Guadalajara	68	0,48	63.352	0,39	339.694	0,40	3.248	0,34	47.964.427	0,68
Guipúzcoa	228	1,61	287.010	1,77	1.834.822	2,16	17.386	1,82	118.696.302	1,69
Huelva	133	0,94	164.784	1,02	695.922	0,82	14.036	1,47	62.819.138	0,90
Huesca	87	0,61	80.953	0,50	383.282	0,45	4.091	0,43	39.420.443	0,56
Jaén	266	1,88	224.432	1,39	793.532	0,93	9.628	1,01	60.559.845	0,86
León	201	1,42	153.240	0,95	799.537	0,94	16.106	1,69	151.805.647	2,17
Lleida	143	1,01	161.907	1,00	740.550	0,87	9.012	0,94	37.066.262	0,53
La Rioja	96	0,68	112.406	0,69	574.910	0,68	4.068	0,43	47.798.157	0,68
Lugo	173	1,22	119.852	0,74	465.571	0,55	5.284	0,55	38.966.740	0,56
Madrid	1.452	10,25	2.510.466	15,51	15.124.935	17,80	126.282	13,22	1.075.733.080	15,36
Málaga	372	2,63	478.012	2,95	2.214.747	2,61	43.098	4,51	135.417.104	1,93
Murcia	351	2,48	474.718	2,93	1.971.559	2,32	26.284	2,75	149.425.323	2,13
Navarra	179	1,26	238.650	1,47	1.477.295	1,74	10.547	1,10	74.157.591	1,06
Ourense	132	0,93	100.609	0,62	442.960	0,52	5.693	0,60	33.663.180	0,48
Asturias	406	2,87	356.842	2,20	2.046.189	2,41	22.487	2,35	461.853.943	6,59
Palencia	65	0,46	58.924	0,36	299.985	0,35	2.117	0,22	46.915.715	0,67
Las Palmas	207	1,46	367.593	2,27	1.842.122	2,17	27.040	2,83	103.786.793	1,48
Pontevedra	319	2,25	324.709	2,01	1.581.898	1,86	17.850	1,87	124.921.514	1,78
Salamanca	118	0,83	108.209	0,67	488.126	0,57	5.236	0,55	100.355.589	1,43
Tenerife	195	1,38	329.213	2,03	1.509.519	1,78	23.648	2,48	77.172.988	1,10
Cantabria	219	1,55	189.472	1,17	1.027.084	1,21	12.370	1,30	188.498.981	2,69
Segovia	62	0,44	53.537	0,33	237.965	0,28	2.658	0,28	41.294.437	0,59
Sevilla	481	3,39	613.744	3,79	2.747.499	3,23	40.126	4,20	191.640.427	2,74
Soria	51	0,36	34.502	0,21	166.673	0,20	887	0,09	28.308.121	0,40
Tarragona	202	1,43	258.732	1,60	1.407.020	1,66	16.262	1,70	72.190.656	1,03
Teruel	57	0,40	48.724	0,30	236.422	0,28	1.195	0,13	29.381.132	0,42
Toledo	146	1,03	189.786	1,17	884.101	1,04	11.269	1,18	120.491.642	1,72
Valencia	803	5,67	913.188	5,64	4.560.494	5,37	48.361	5,06	252.268.410	3,60
Valladolid	193	1,36	185.919	1,15	1.011.780	1,19	8.669	0,91	145.796.961	2,08
Vizcaya	390	2,75	439.051	2,71	2.841.600	3,34	36.280	3,80	251.957.072	3,60
Zamora	81	0,57	55.880	0,35	234.401	0,28	3.140	0,33	50.370.484	0,72
Zaragoza	349	2,46	353.976	2,19	1.979.598	2,33	15.359	1,61	191.669.145	2,74
Ceuta	38	0,27	17.296	0,11	97.695	0,11	1.424	0,15	37.053.766	0,53
Melilla	34	0,24	16.757	0,10	83.504	0,10	986	0,10	42.649.046	0,61
<b>TOTAL DIR. PROV.</b>	<b>13.275</b>	<b>93,68</b>	<b>16.188.390</b>	<b>100,00</b>	<b>84.772.206</b>	<b>99,78</b>	<b>954.953</b>	<b>100,00</b>	<b>7.003.473.381</b>	<b>100,00</b>
Servic. Centrales	896	6,32	0	0,00	185.479	0,22	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>14.171</b>	<b>100,00</b>	<b>16.188.390</b>	<b>100,00</b>	<b>84.957.685</b>	<b>100,00</b>	<b>954.953</b>	<b>100,00</b>	<b>7.003.473.381</b>	<b>100,00</b>

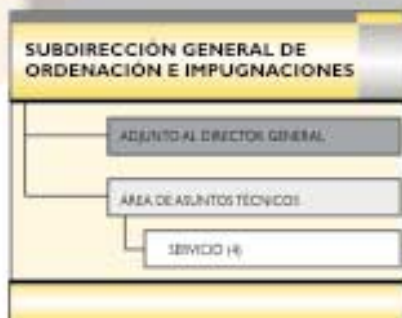
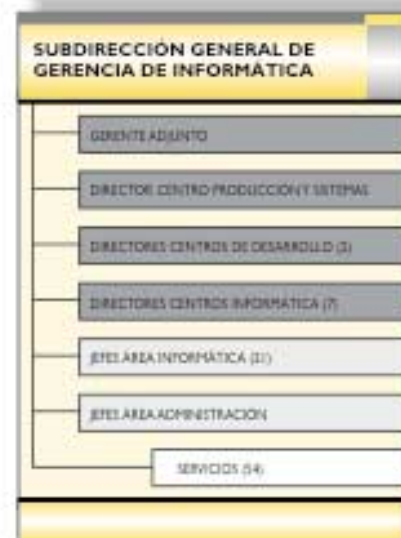
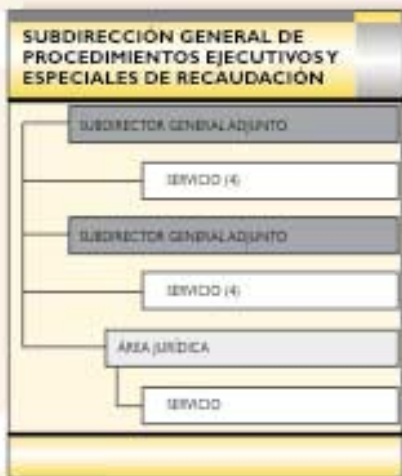
\* Incluye desempleados.



# **ORGANIGRAMA DE LOS SERVICIOS CENTRALES**







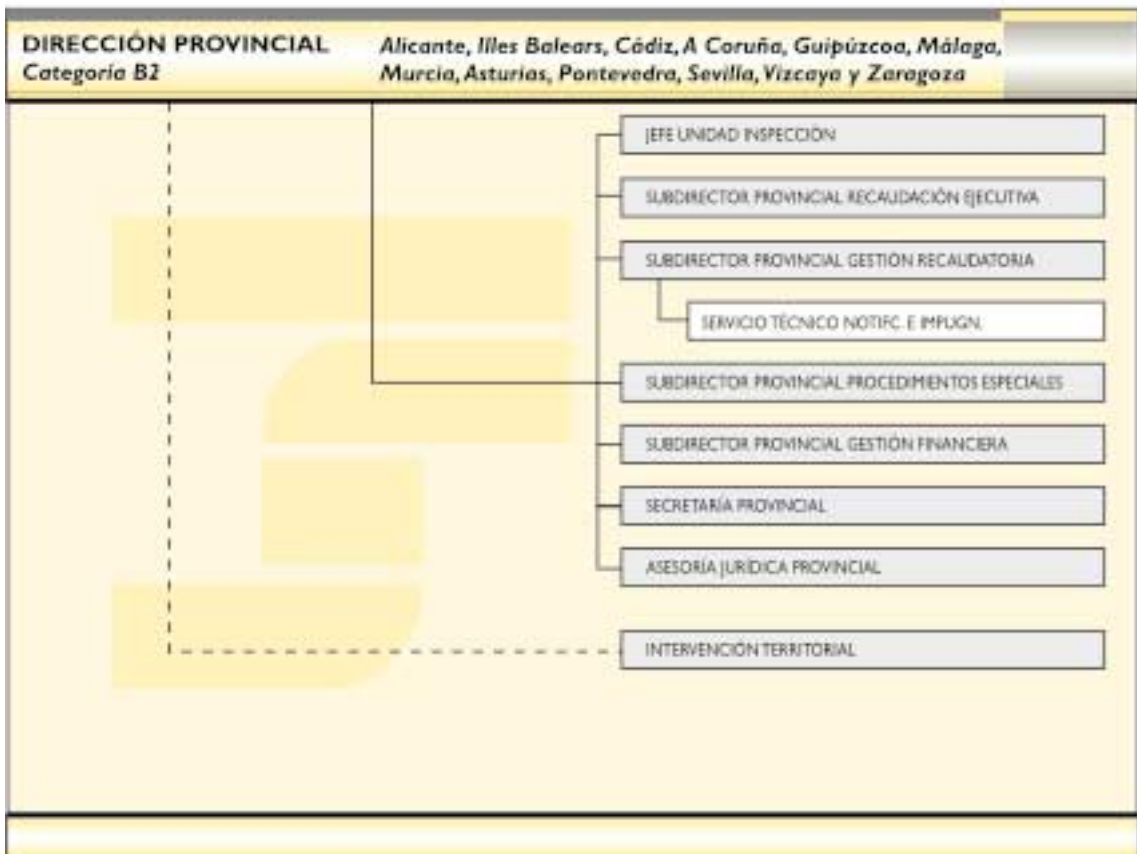
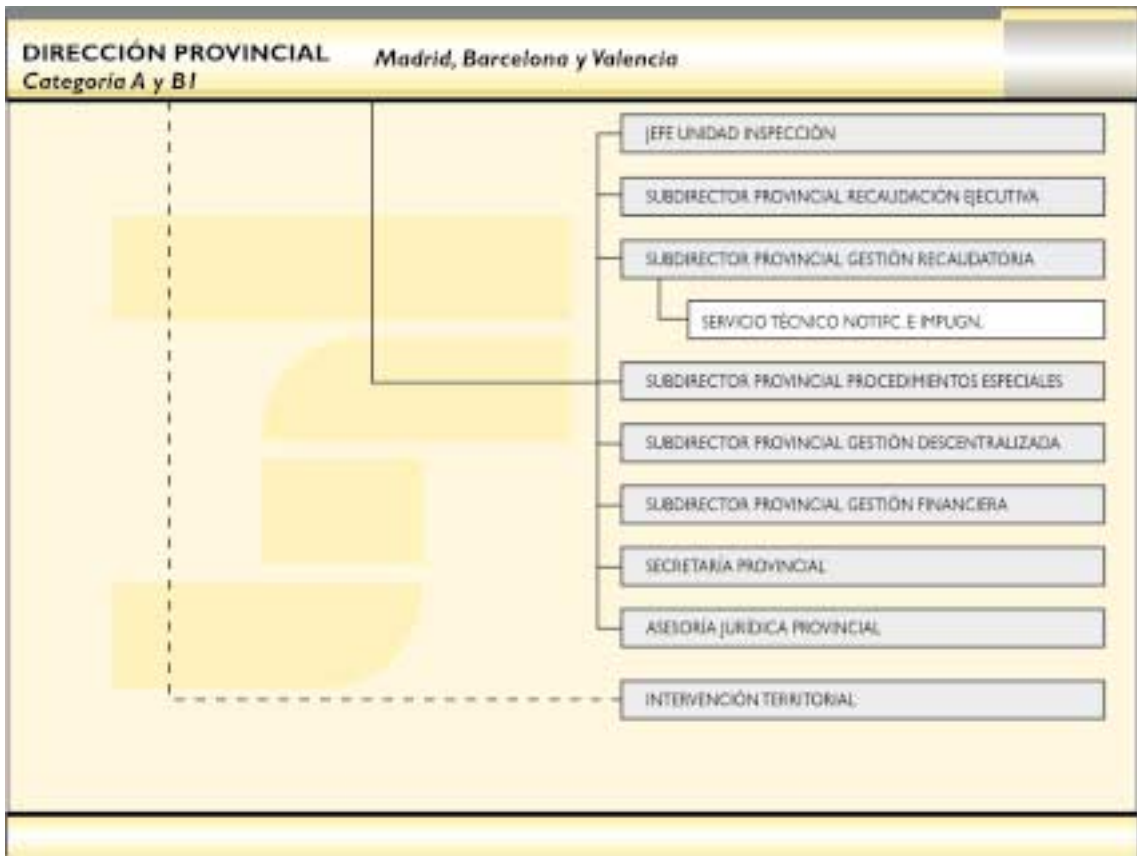
Según R.P.T. a 31-12-2002

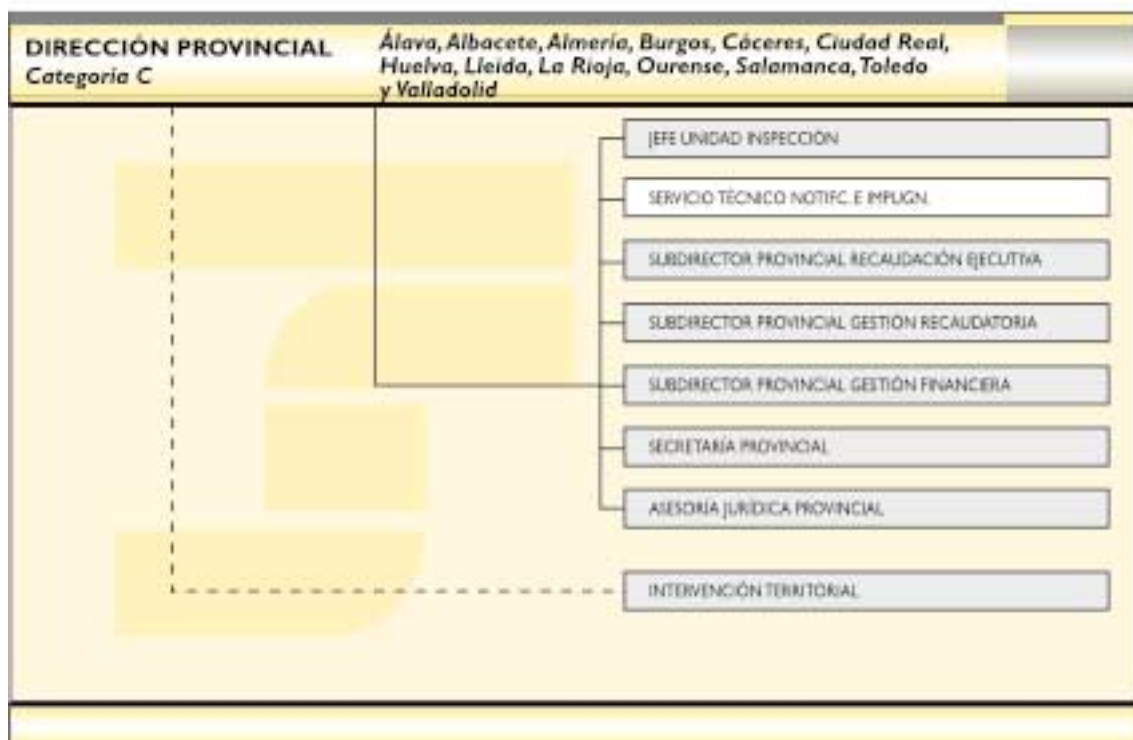
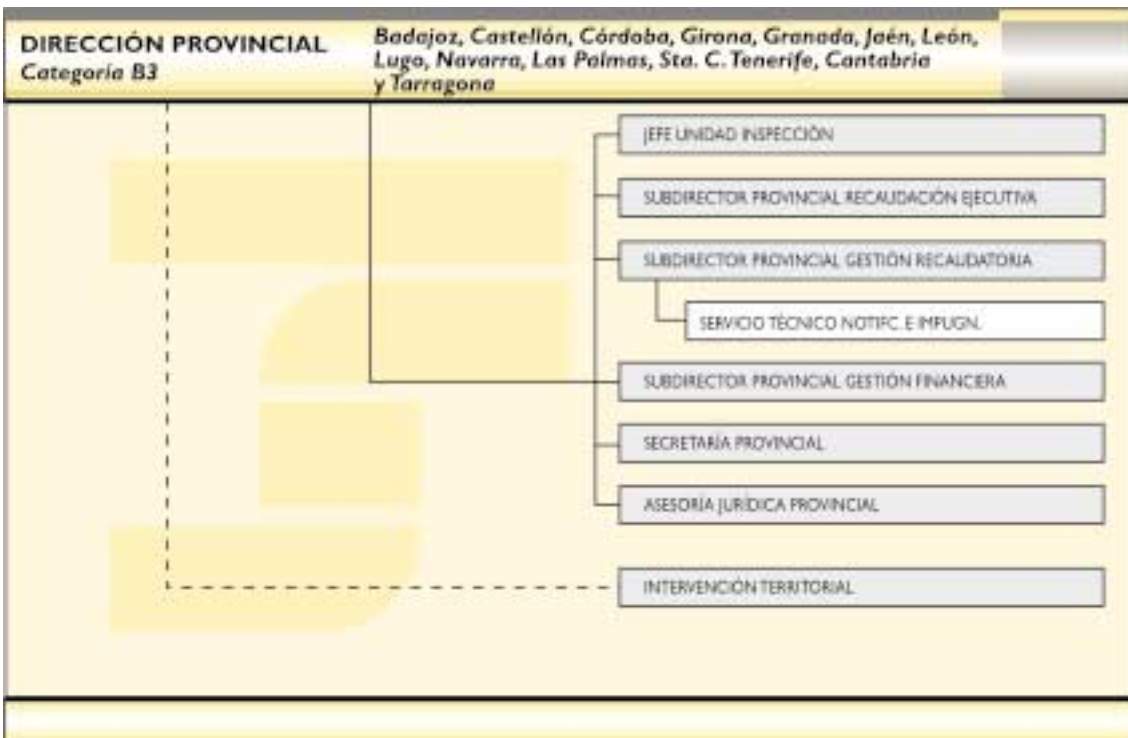


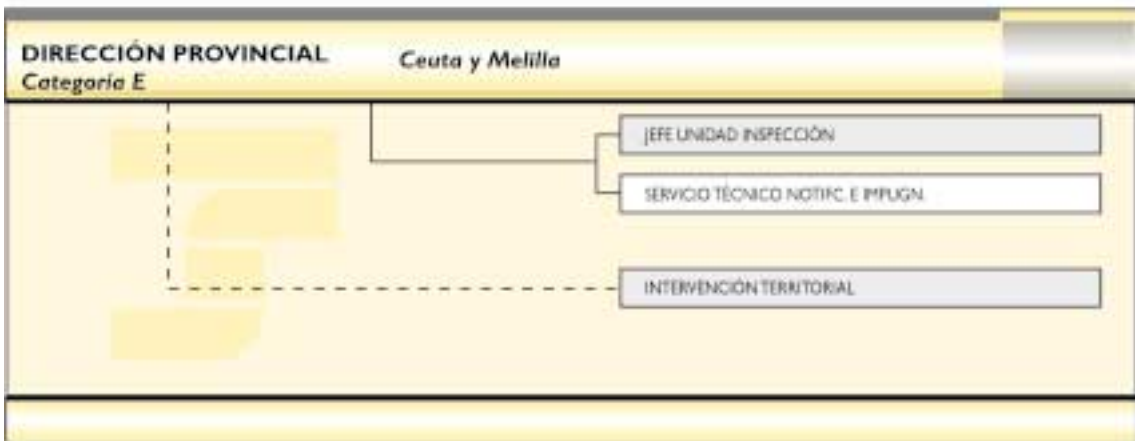
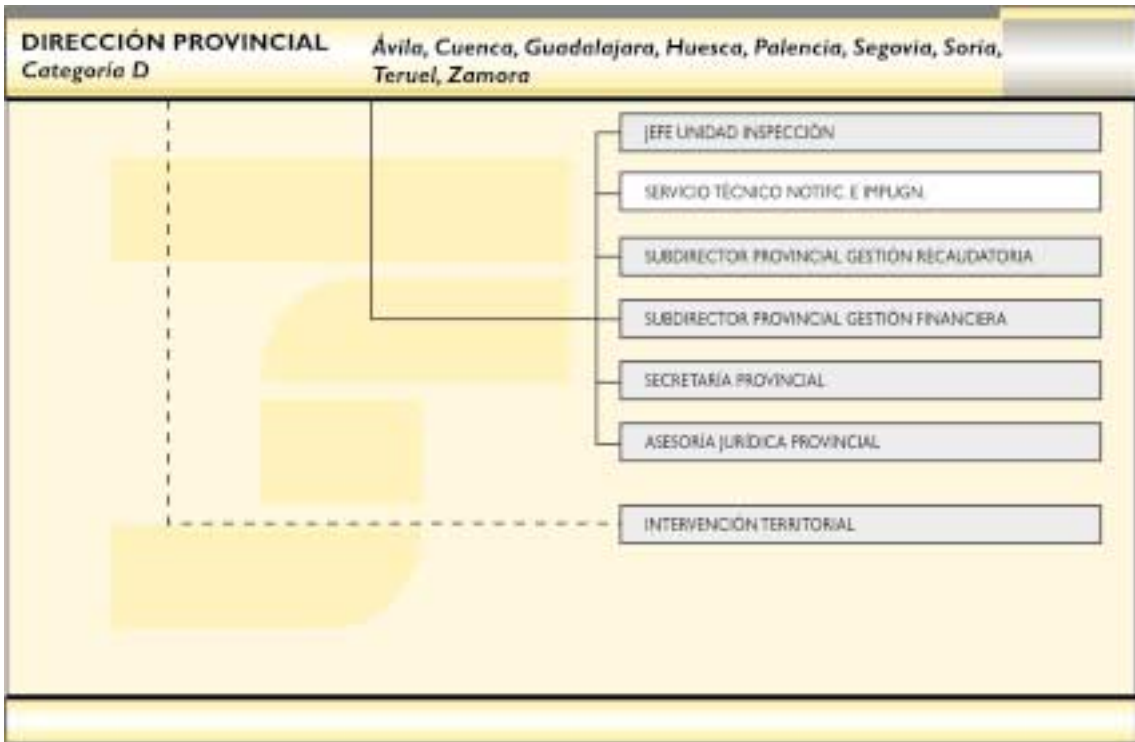




# **ORGANIGRAMA DE LAS DIRECCIONES PROVINCIALES**









# **MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES**

**2**



## 2.1. MEDIOS PERSONALES

### 2.1.1. PLANTILLA

El número total de la plantilla efectiva de la Tesorería General de la Seguridad Social, a fecha 31 de diciembre de 2002, asciende a 14.171 personas, de las cuales 896 corresponden a los Servicios Centrales y 13.275 a las Direcciones Provinciales.

Los Servicios Periféricos que cuentan con mayor número de trabajadores corresponden en primer

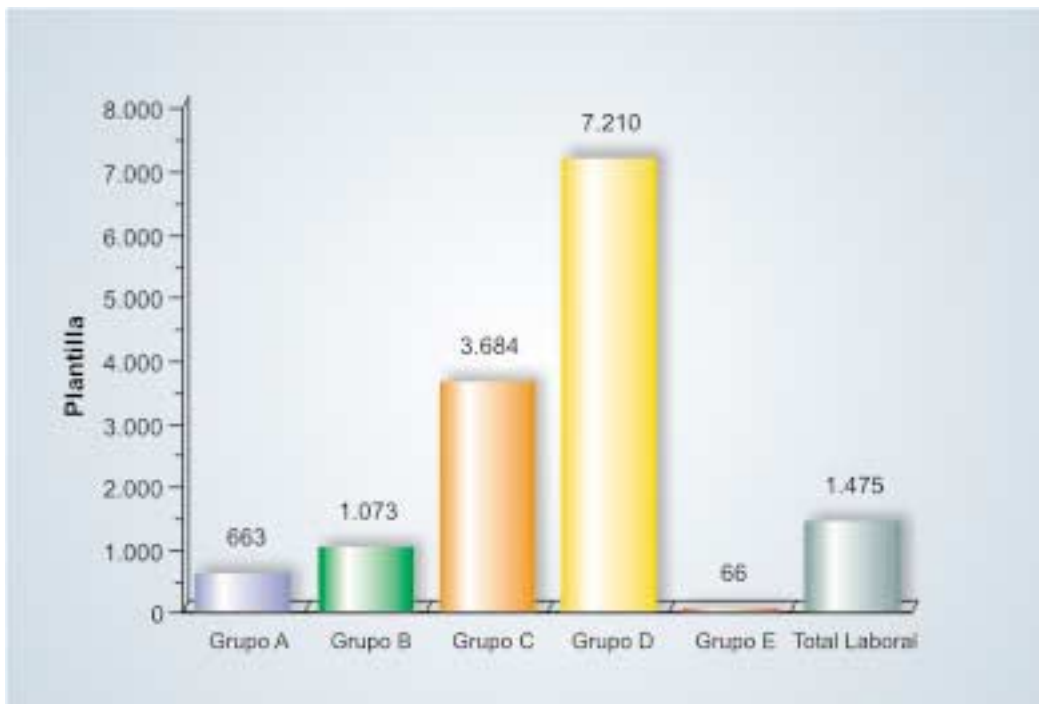
lugar a la Dirección Provincial de Madrid (1.452), a continuación figuran Barcelona (1.413), Valencia (803) y Sevilla (481).

Del total de efectivos de la Entidad, 12.696 es personal funcionario y 1.475 personal laboral.

Dentro del personal funcionario, el colectivo más numeroso lo conforma el grupo D, con 7.210 efectivos, seguido del grupo C, con 3.684.

Por lo que se refiere al personal laboral, del total de 1.475 trabajadores, 1.358 tienen una relación laboral de carácter fijo.

### PLANTILLA EFECTIVA TOTAL POR GRUPOS

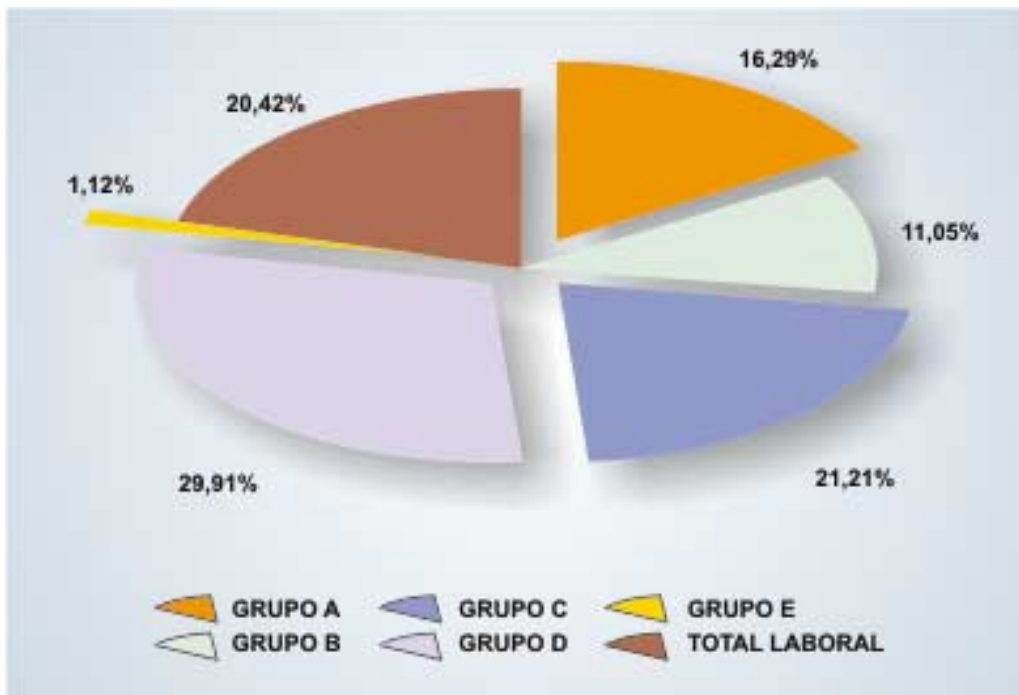


**PLANTILLA EFECTIVA TOTAL A 31-12-2002**

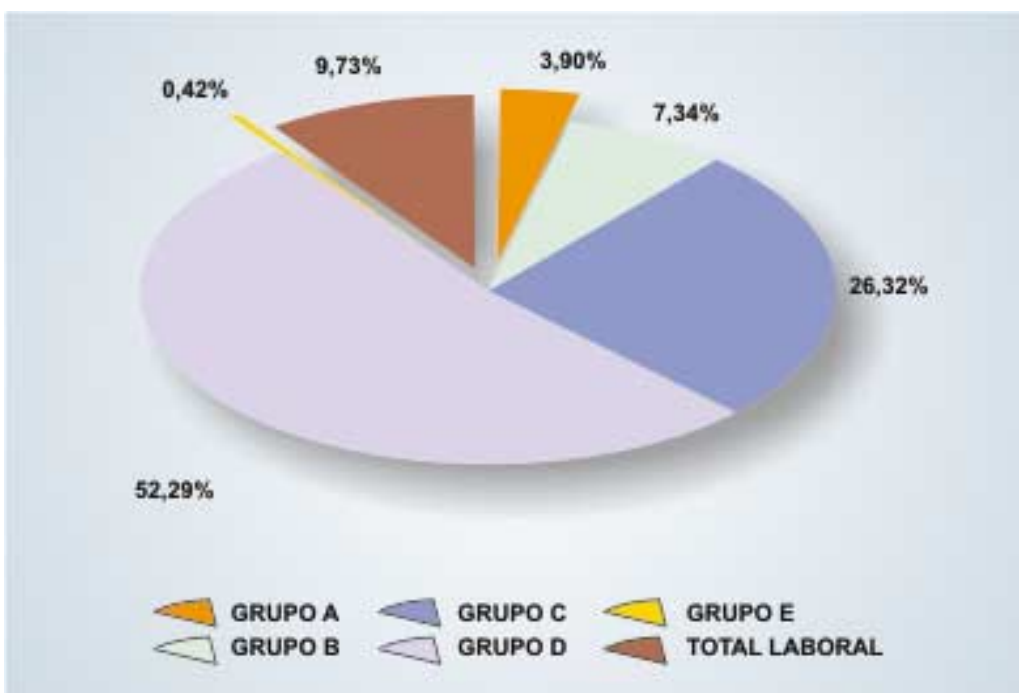
DIRECCIONES PROVINCIALES	GRUPOS DE PERSONAL FUNCIONARIO					PERSONAL LABORAL		PLANTILLA TOTAL
	A	B	C	D	E	FIJO	EVENT.	
ÁLAVA	3	8	36	78	1	8	0	134
ALBACETE	8	14	35	64	0	19	0	140
ALICANTE	21	33	105	231	1	38	0	429
ALMERÍA	13	15	39	75	3	15	0	160
ÁVILA	3	6	18	33	1	8	0	69
BADAJOS	10	10	38	123	0	24	0	205
ILLES BALEARS	11	20	60	160	0	35	0	286
BARCELONA	37	78	373	790	2	133	0	1.413
BURGOS	7	21	47	59	0	18	0	152
CÁCERES	6	12	40	80	1	19	0	158
CÁDIZ	15	15	53	156	2	38	0	279
CASTELLÓN	9	13	54	73	0	15	0	164
CIUDAD REAL	5	9	23	94	0	14	0	145
CÓRDOBA	7	20	53	172	1	28	0	281
A CORUÑA	15	25	87	238	1	31	0	397
CUENCA	2	6	15	38	0	4	0	65
GIRONA	10	12	50	115	2	19	0	208
GRANADA	13	20	72	159	2	27	0	293
GUADALAJARA	5	5	18	28	0	12	0	68
GUIPÚZCOA	10	21	54	114	2	27	0	228
HUELVA	5	5	28	79	0	16	0	133
HUESCA	3	10	27	35	0	12	0	87
JAÉN	10	20	56	152	1	27	0	266
LEÓN	13	24	57	89	3	15	0	201
LLEIDA	4	8	46	68	1	16	0	143
LA RIOJA	4	11	21	51	0	9	0	96
LUGO	5	9	27	115	0	17	0	173
MADRID	34	88	532	652	4	142	0	1.452
MÁLAGA	17	22	106	193	3	31	0	372
MURCIA	16	26	82	199	3	25	0	351
NAVARRA	9	12	48	98	2	10	0	179
OURENSE	3	10	29	75	0	15	0	132
ASTURIAS	19	37	97	218	1	34	0	406
PALENCIA	5	8	13	31	0	8	0	65
LAS PALMAS	4	10	46	122	1	24	0	207
PONTEVEDRA	14	22	75	170	3	35	0	319
SALAMANCA	5	11	32	63	0	7	0	118
S. C. TENERIFE	10	12	34	119	2	18	0	195
CANTABRIA	5	25	56	114	0	19	0	219
SEGOVIA	3	6	12	33	1	7	0	62
SEVILLA	17	27	118	260	2	57	0	481
SORIA	2	6	19	17	0	7	0	51
TARRAGONA	9	14	54	110	2	13	0	202
TERUEL	3	5	20	22	0	7	0	57
TOLEDO	4	14	34	77	1	16	0	146
VALENCIA	35	69	226	392	2	79	0	803
VALLADOLID	5	24	63	82	0	19	0	193
VIZCAYA	16	24	94	232	1	23	0	390
ZAMORA	3	4	24	38	1	11	0	81
ZARAGOZA	19	45	133	115	2	35	0	349
CEUTA	4	1	7	22	1	3	0	38
MELILLA	2	2	8	19	0	3	0	34
<b>S. CENTRALES</b>	<b>146</b>	<b>99</b>	<b>190</b>	<b>268</b>	<b>10</b>	<b>66</b>	<b>117</b>	<b>896</b>
<b>TOTALES</b>	<b>663</b>	<b>1.073</b>	<b>3.684</b>	<b>7.210</b>	<b>66</b>	<b>1.358</b>	<b>117</b>	<b>14.171</b>



### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIOS CENTRALES



### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIOS PERIFÉRICOS



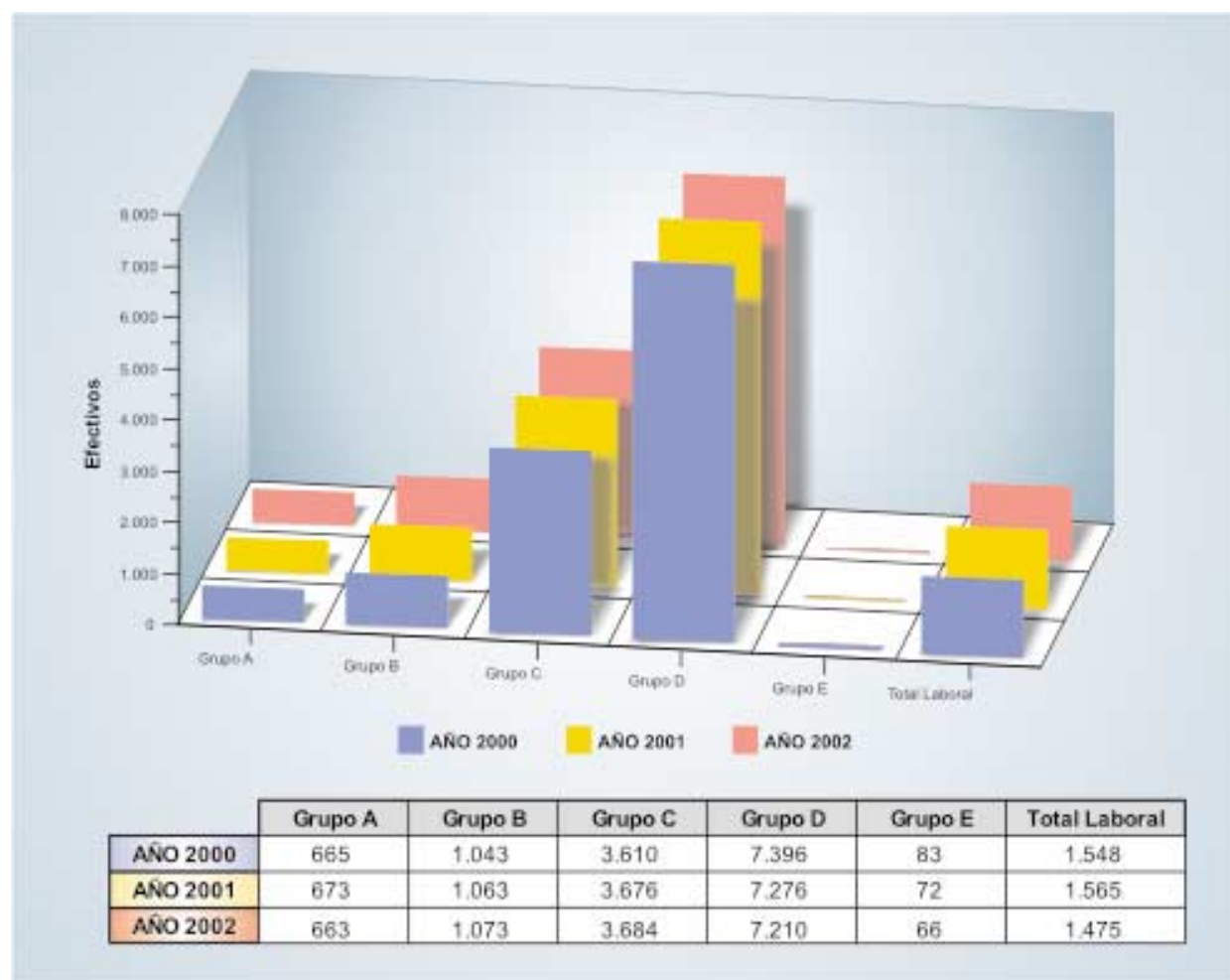
A 31 de diciembre de 2002, la plantilla efectiva total de la Entidad asciende a 14.171 personas, lo que supone una disminución de 154 efectivos, es decir, un 1,09% menos respecto al año anterior.

Si se compara la evolución de la plantilla efectiva total del presente ejercicio con el anterior, en tér-

minos absolutos se evidencia que ha experimentado un incremento de plantilla el personal de gestión (10) y el personal administrativo (8).

Por el contrario, han descendido el personal laboral (90 efectivos), el personal auxiliar (66), el personal técnico (10) y el personal subalterno (6).

## EVOLUCIÓN PLANTILLA EFECTIVA TOTAL (2000-2002)



## 2.1.2. SITUACIONES DEL PERSONAL

A continuación se enumeran diversas causas de baja referidas tanto a personal funcionario como laboral, y todas ellas a fecha 31 de diciembre de 2002.

De la lectura de los cuadros siguientes se observa que el número total de trabajadores que

han causado baja por cambio de destino asciende a 54 personas; por incapacidad permanente, comprendiendo tanto el personal funcionario como laboral, 48; por jubilación forzosa, 35; por jubilación voluntaria, 29; por excedencia por interés particular, 24, y por fallecimientos, 16 personas.

**CUADRO RESUMEN BAJAS DURANTE EL EJERCICIO 2002  
(FUNCIONARIOS)**

FALLECI- MIENTO	INCAPA- CIDAD PERMA- NENTE	JUBILA- CIÓN VOLUN- TARIA	JUBILA- CIÓN FORZOSA	RENUN- CIA CON- DICIÓN FUNCIO- NARIO	CAMBIO DESTINO	EXCEDENCIA				
						INTERÉS PARTICU- LAR	PRESTAR SERVICIO SECTOR PÚBLICO	CAMBIO CUERPO FUERA SISTEMA	INCOM- PATIBILI- DADES	AGRUPA- CIÓN FAMILIAR
12	38	28	30	0	38	18	9	6	1	1

**CUADRO RESUMEN BAJAS DURANTE EL EJERCICIO 2002  
(LABORALES)**

FALLECI- MIENTO	INCAPA- CIDAD PERMA- NENTE	JUBILACIÓN VOLUNTA- RIA	JUBILACIÓN FORZOSA	FIN CONTRATO	CAMBIO DESTINO	EXCEDENCIA	
						INTERÉS PARTICULAR	PRESTAR SERVICIO SECTOR PÚBLICO
4	10	1	5	9	16	6	1

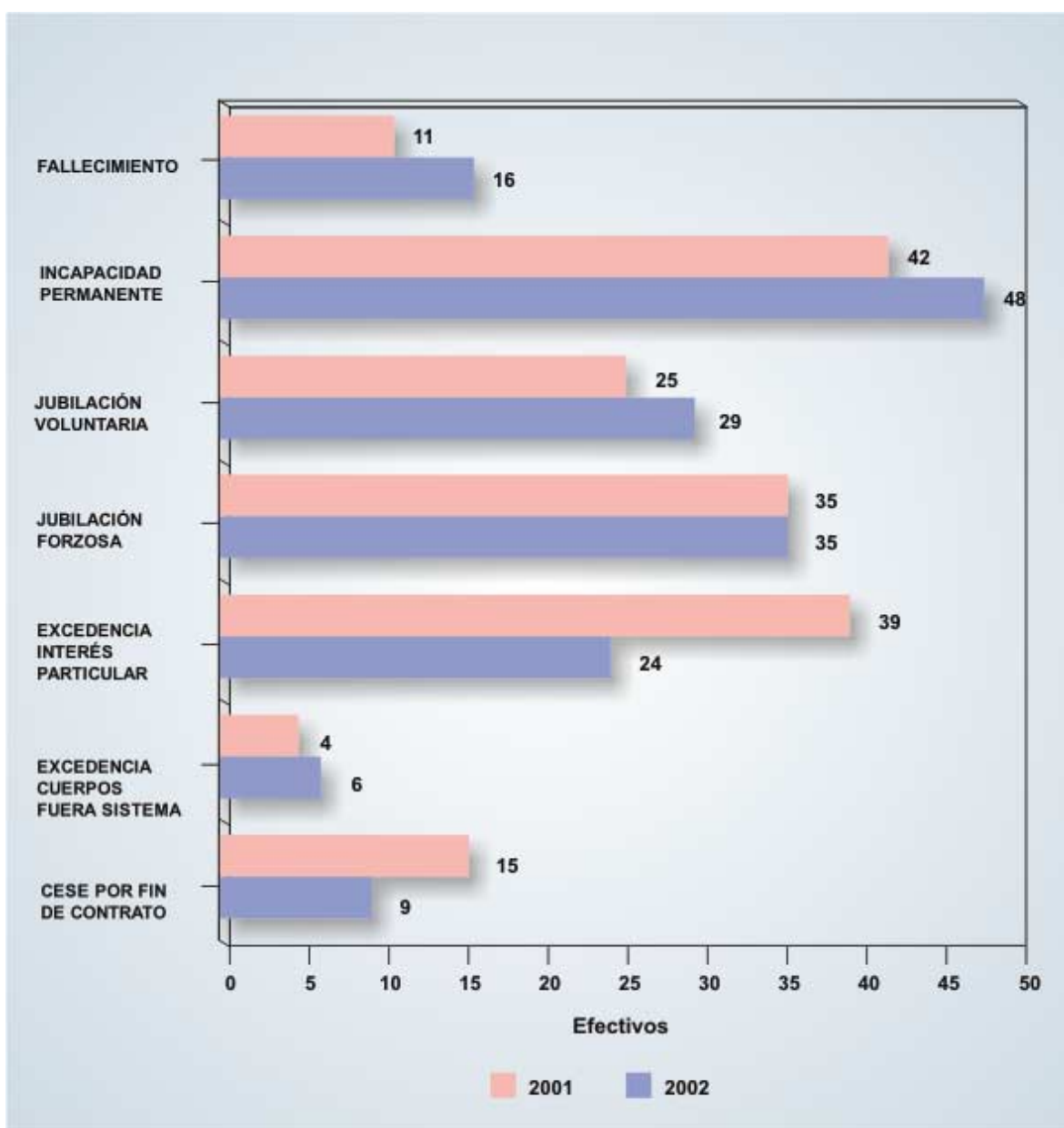


Al comparar la evolución de las diferentes bajas del personal con el ejercicio anterior, y como datos a resaltar, se observa que el número de incapacidades permanentes se incrementa en 6 personas, el de fallecimientos en 5 y el de jubilaciones voluntarias en 4; por el contrario, decre-

ce el número de excedencias por interés particular en 15 personas y los ceses por fin de contrato en 6.

El número de jubilaciones forzosas se mantiene en 35.

### BAJAS DEL PERSONAL 2001-2002



### 2.1.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL

En el marco del “Plan de Formación Permanente 2001/2002”, aprobado por la Secretaría General de la Tesorería General de la Seguridad Social mediante Acuerdo de 25-7-2001, ha continuado durante el año 2002 la formación del personal que presta servicios en la misma, teniendo como objetivos:

- Formar para el ascenso, mediante la preparación de las pruebas selectivas de acceso a Cuerpo Superior por promoción interna, o al amparo de los procesos de funcionarización y consolidación del empleo temporal.
- Potenciar la formación del personal en función de las necesidades concretas de cada puesto de trabajo y del grado de responsabilidad que asume en la organización, con el fin de cumplir los objetivos generales de la Entidad.
- Promover la formación integral de los empleados públicos para conseguir una mayor profesionalidad, reforzando las acciones de formación específica con otras de carácter general.
- 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.
- Fomentar la mejora del rendimiento y favorecer la motivación del personal.

Esta actividad formativa fue complementada con la efectuada a través del Plan de Formación Continua, financiada con la ayuda concedida por el Instituto Nacional de Administración Pública en ejecución del tercer Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas de 19 de diciembre de 2000.

El conjunto de actividades formativas desarrolladas se reflejan en los cuadros-resumen siguientes:

#### FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2002 RESUMEN GENERAL - ACCIONES FORMATIVAS

ACCIÓN FORMATIVA	N.º CURSOS	N.º ALUMNOS	N.º HORAS
CONOCIMIENTOS JURÍDICOS	111	1.571	2.159,00
FORMACIÓN DIRECTIVA	18	233	243,00
INFORMÁTICA	359	5.076	6.283,00
LENGUAS	17	272	4.962,00
MODERNIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	54	768	859,00
PAGOS Y OPERACIONES FINANCIERAS	6	54	89,50
PATRIMONIO	3	95	45,00
PRESUPUESTOS	2	16	36,00
PROCEDIMIENTOS ESPECIALES	12	184	155,50
PROMOCIÓN INTERNA	184	2.000	5.550,50
RECAUDACIÓN EJECUTIVA	42	850	552,00
RECURSOS ECONÓMICOS	221	4.146	2.948,00
SALUD LABORAL	59	869	957,50
SECRETARÍA GENERAL	63	1.085	663,50
<b>TOTALES</b>	<b>1.151</b>	<b>17.219</b>	<b>25.503,50</b>

### FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2002 RESUMEN GENERAL EN DD.PP. Y SS.CC.

	N.º CURSOS	N.º ALUMNOS	N.º HORAS
DD.PP.	998	14.445	17.125,00
SS.CC.	153	2.774	8.378,50
<b>TOTALES</b>	<b>1.151</b>	<b>17.219</b>	<b>25.503,50</b>

### FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2002 RESUMEN GENERAL DE LA FORMACIÓN POR ÁREAS

	N.º CURSOS	N.º ALUMNOS	N.º HORAS
MEDIOS PROPIOS	993	15.991	17.888,50
MEDIOS AJENOS	106	773	6.148,00
OTROS ORGANISMOS	52	455	1.467,00
<b>TOTALES</b>	<b>1.151</b>	<b>17.219</b>	<b>25.503,50</b>

### FORMACIÓN CONTINUA - AÑO 2002 SUBVENCIONADO POR EL INAP

	N.º CURSOS	N.º ALUMNOS	N.º HORAS
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	5	97	75
RESPONSABILIDAD DE EMPLEADOS PÚBLICOS	8	173	120
TALLER DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	5	110	75
EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y ACCIONES FORMATIVAS	3	62	60
INTRANET/INTERNET	2	29	30
<b>TOTALES</b>	<b>23</b>	<b>471</b>	<b>360</b>

## RESUMEN GENERAL DE LOS CURSOS REALIZADOS EN DIRECCIONES PROVINCIALES - AÑO 2002

DIRECCIONES PROVINCIALES	N.º DE HORAS	N.º DE ALUMNOS	N.º DE CURSOS	MEDIOS PROPIOS	MEDIOS AJENOS	OTROS ORGANISMOS
ÁLAVA	522	202	18	13	3	3
ALBACETE	148	142	14	12	2	0
ALICANTE	352	286	22	15	3	5
ALMERÍA	136	114	11	10	1	0
ÁVILA	170	122	10	10	0	0
BADAJOS	180	170	10	10	0	0
ILLES BALEARS	364	459	39	30	9	0
BARCELONA	1.098	1.039	52	46	4	2
BURGOS	171	232	13	12	1	0
CÁCERES	185	107	12	11	0	1
CÁDIZ	221	283	30	30	0	1
CASTELLÓN	240	173	15	14	0	1
CIUDAD REAL	379	244	22	22	0	0
CÓRDOBA	261	250	19	19	0	0
A CORUÑA	369	366	31	31	0	0
CUENCA	66	153	7	7	0	0
GIRONA	225	230	11	7	3	2
GRANADA	749	560	50	50	0	0
GUADALAJARA	116	88	11	11	0	0
GUIPÚZCOA	944	196	21	11	8	1
HUELVA	213	84	9	9	0	0
HUESCA	202	166	14	14	0	0
JAÉN	184	226	16	16	0	0
LEÓN	142	128	8	7	6	1
LLEIDA	68	143	10	9	1	0
LA RIOJA	160	90	10	9	1	0
LUGO	159	48	6	3	0	3
MADRID	1.067	1.705	82	79	4	0
MÁLAGA	355	374	32	32	0	0
MURCIA	304	332	22	22	0	0
NAVARRA	698	309	18	13	0	5
OURENSE	153	49	6	3	3	0
ASTURIAS	281	410	34	34	0	0
PALENCIA	77	100	11	11	0	0
LAS PALMAS	122	54	7	4	1	2
PONTEVEDRA	297	379	23	23	0	0
SALAMANCA	177	101	13	13	0	0
S. C. TENERIFE	195	275	21	19	0	2
CANTABRIA	313	219	21	19	2	0
SEGOVIA	182	78	10	10	0	0
SEVILLA	465	326	23	23	0	0
SORIA	50	30	2	1	1	0
TARRAGONA	223	267	15	14	1	0
TERUEL	59	39	6	4	0	2
TOLEDO	260	177	16	12	0	4
VALENCIA	1.950	1.404	34	30	2	2
VALLADOLID	477	331	27	17	10	0
VIZCAYA	636	539	24	19	5	0
ZAMORA	35	36	3	3	0	0
ZARAGOZA	551	546	46	46	0	0
CEUTA	45	15	3	1	2	0
MELILLA	133	49	8	8	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>17.129</b>	<b>14.445</b>	<b>998</b>	<b>898</b>	<b>73</b>	<b>37</b>



## 2.2. MEDIOS MATERIALES

### 2.2.1. ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Durante el año 2002 se ha puesto en funcionamiento una nueva administración de la Seguridad

Social, contabilizándose a 31 de diciembre de 2002 un total de 236 administraciones con carácter operativo, lo que supone en términos porcentuales el 87,08% en relación al total de administraciones previstas, cuyo número asciende a 271.

#### SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEG. SOCIAL POR CC.AA. (31-12-2002)

CC.AA.	PREVISTAS	OPERATIVAS A 31-12-2001	ABIERTAS EN 2002	OPERATIVAS A 31-12-2002	PENDIENTES DE APERTURA
<b>ANDALUCÍA</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>8</b>
Almería	3	3	0	3	0
Cádiz	6	5	0	5	1
Córdoba	5	4	0	4	1
Granada	5	5	0	5	0
Huelva	4	1	0	1	3
Jaén	5	3	0	3	2
Málaga	8	7	0	7	1
Sevilla	10	10	0	10	0
<b>ARAGÓN</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
Huesca	2	1	0	1	1
Teruel	1	1	0	1	0
Zaragoza	6	6	0	6	0
<b>ASTURIAS</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>ILLES BALEARS</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>CANARIAS</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>
Las Palmas	6	5	0	5	1
S. C. Tenerife	4	4	0	4	0
<b>CANTABRIA</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>
<b>CATALUÑA</b>	<b>40</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>5</b>
Barcelona	28	25	0	25	3
Girona	4	3	0	3	1
Lleida	3	3	0	3	0
Tarragona	5	4	0	4	1
<b>EXTREMADURA</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
Badajoz	5	5	0	5	0
Cáceres	3	3	0	3	0
<b>GALICIA</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>5</b>
A Coruña	7	7	0	7	0
Lugo	3	1	0	1	2
Ourense	2	0	0	0	2
Pontevedra	6	5	0	5	1
<b>MADRID</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>
<b>MURCIA</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>NAVARRA</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>



### SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEG. SOCIAL POR CC.AA. (31-12-2002) (Continuación)

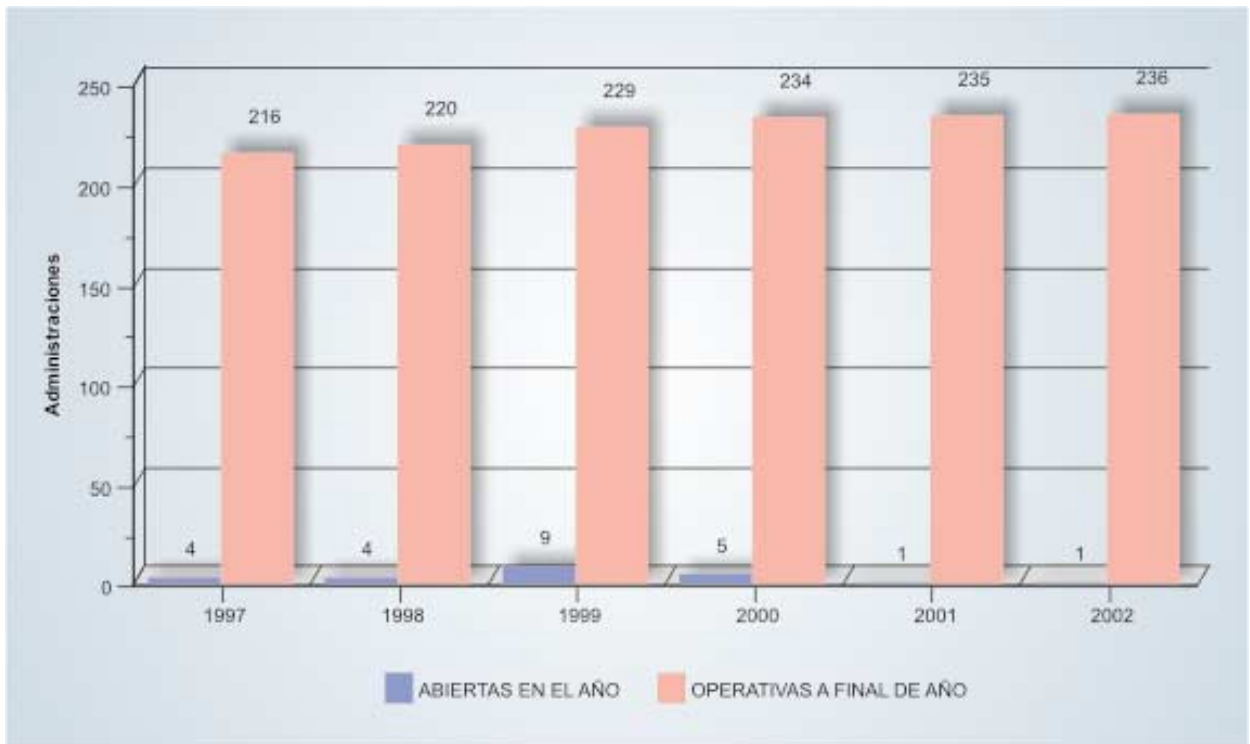
CC.AA.	PREVISTAS	OPERATIVAS A 31-12-2001	ABIERTAS EN 2002	OPERATIVAS A 31-12-2002	PENDIENTES DE APERTURA
<b>LA RIOJA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>CASTILLA Y LEÓN</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>7</b>
Ávila	1	1	0	1	0
Burgos	3	3	0	3	0
León	3	1	0	1	2
Palencia	1	0	0	0	1
Salamanca	3	2	0	2	1
Segovia	1	0	0	0	1
Soria	1	0	0	0	1
Valladolid	4	4	0	4	0
Zamora	2	1	0	1	1
<b>CAST.- LA MANCHA</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
Albacete	3	3	0	3	0
Ciudad Real	4	1	0	1	3
Cuenca	1	1	0	1	0
Guadalajara	1	0	0	0	1
Toledo	3	2	0	2	1
<b>VALENCIA</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>0</b>
Alicante	9	9	0	9	0
Castellón	4	4	0	4	0
Valencia	16	16	0	16	0
<b>PAÍS VASCO</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
Álava	3	3	0	3	0
Guipúzcoa	5	5	0	5	0
Vizcaya	8	8	0	8	0
<b>CEUTA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>MELILLA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>235</b>	<b>1</b>	<b>236</b>	<b>35</b>

Al comparar la evolución del número de administraciones creadas de 1997 a 2002, se detecta cómo el total de las mismas asciende a 24, que en términos porcentuales supone el 8,86% en relación al total de las previstas (271), y el 10,17% respecto al número total de administraciones operativas al final del presente ejercicio (236).

Asimismo, se observa cómo el mayor número de administraciones creadas durante los 6 años señalados corresponde al año 1999, con 9 administraciones.

A continuación se representa la serie histórica del número de administraciones operativas desde 1997, en la que se han incorporado las llamadas "Administraciones cerradas" que, siendo operativas, están ubicadas en las sedes de las Direcciones Provinciales, si bien están pendientes de la instalación definitiva una vez adaptados los locales adquiridos a tal efecto.

## EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ADMINISTRACIONES OPERATIVAS (1997-2002)





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

Actualmente se contabiliza un total de 271 UURE operativas, cumpliéndose en su totalidad el objetivo prefijado en su momento.

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

### CREACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS UURE (31-12-2002)

PROVINCIA	Orden 11-3-87		Orden 7-3-90		Orden 22-3-93				TOTAL
	1987	1988	1990	1991	1993	1994	1995	1996	
ÁLAVA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
ALBACETE	0	2	0	1	0	0	0	0	3
ALICANTE	0	6	0	3	0	0	0	0	9
ALMERÍA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
ÁVILA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
BADAJOS	0	3	0	1	0	1	0	0	5
ILLES BALEARS	0	5	0	2	0	0	0	0	7
BARCELONA	0	24	0	2	0	1	0	1	28
BURGOS	0	2+1 *	1-1 **	0	0	0	0	0	3
CÁCERES	0	2	0	0	1	0	0	0	3
CÁDIZ	0	4	0	1	0	1	0	0	6
CASTELLÓN	3	0	0	0	1	0	0	0	4
CIUDAD REAL	0	2	0	1	0	1	0	0	4
CÓRDOBA	0	3	0	0	1	1	0	0	5
A CORUÑA	0	5	0	1	1	0	0	0	7
CUENCA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
GIRONA	0	3	0	1	0	0	0	0	4
GRANADA	0	3+1 *	1-1 **	1	0	0	0	0	5
GUADALAJARA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
GUIPÚZCOA	4	0	0	0	1	0	0	0	5
HUELVA	2	0	0	2	0	0	0	0	4
HUESCA	0	1	0	1	0	0	0	0	2
JAÉN	0	3	0	0	0	2	0	0	5
LEÓN	0	2	0	1	0	0	0	0	3
LLEIDA	0	2	0	0	1	0	0	0	3
LA RIOJA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
LUGO	0	2	0	1	0	0	0	0	3
MADRID	0	24	0	2	1	3	0	0	30
MÁLAGA	0	4	4	0	0	0	0	0	8
MURCIA	4	0	0	2	0	0	1	0	7
NAVARRA	3	0	0	1	0	0	0	0	4
OURENSE	0	2	0	0	0	0	0	0	2
ASTURIAS	0	5	0	1	1	0	0	0	7
PALENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
LAS PALMAS	0	4	0	2	0	0	0	0	6
PONTEVEDRA	0	4	0	1	0	1	0	0	6
SALAMANCA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
S. C. TENERIFE	0	3	0	1	0	0	0	0	4
CANTABRIA	0	3	0	1	0	0	0	0	4
SEGOVIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEVILLA	0	7	0	3	0	0	0	0	10
SORIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TARRAGONA	0	3	0	2	0	0	0	0	5
TERUEL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOLEDO	0	2	0	1	0	0	0	0	3
VALENCIA	0	13	0	3	0	0	0	0	16
VALLADOLID	0	3	0	1	0	0	0	0	4
VIZCAYA	0	7	0	1	0	0	0	0	8
ZAMORA	0	1	0	1	0	0	0	0	2
ZARAGOZA	0	5	0	1	0	0	0	0	6
CEUTA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
MELILLA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>181+2*</b>	<b>6-2 **</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>271</b>

\* UARE

\*\* URE reconv. de UARE

La Orden 11-3-87 establece 197 UURE más 2 UARE

La Orden 7-3-90 establece 53 nuevas UURE y suprime 2 UARE

La Orden 22-3-93 establece 21 nuevas UURE



### 2.3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

CONCEPTO	GISS SIL	RESTO	TOTAL
Mainframes corporativos	6	2	8
Ordenador de proceso paralelo	1		1
Host medio	5	7	12
Host departamental	27	247	274
Impresoras de línea	6	548	554
Ordenadores personales	2.183	37.022	39.205
Terminales	19	49	68
Impresoras de puesto	472	25.971	26.443
<b>Equipos de postproceso</b>			
Ensobradoras	3		3
<b>Sistemas de comunicaciones</b>			
Procesadores	8	3	11
RAL (Servidores de ficheros)	98	962	1.060
<b>Circuitos punto a punto</b>			
Muy alta velocidad (2Mb-43Mb)	1	6	7
Alta velocidad (128Kb-192Kb)	0	24	24
Media velocidad (64Kb)	0	27	27
Baja velocidad	0	5	5
<b>Líneas RDSI</b>			
Accesos primarios	9	92	101
Accesos básicos	16	1.003	1.019
<b>Circuitos IBERPAC</b>			
Media velocidad	3	2	5
Baja velocidad	7	1	8
<b>Líneas Frame Relay</b>			
Muy alta velocidad (2Mb-43Mb)	4	1	5
Alta velocidad (128Kb-192Kb)	1	56	57
Media velocidad (64Kb)	1	0	1
Líneas Fibra oscura	1	2	3



## EQUIPAMIENTO DD.PP. TESORERÍA A 31-12-2002

PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS					SERVIDORES	
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	CHORRO	VALIDACIÓN	FICHEROS	APLICACIONES
ÁLAVA	83	26	15	2	1	1	2	2
ALBACETE	91	49	14	2	1	3	3	2
ALICANTE	215	63	41	4	2	2	6	1
ALMERÍA	94	48	40	3	1	2	6	2
ÁVILA	109	42	26	1	1	10	2	2
BADAJOS	115	49	16	2	1	2	3	2
I. BALEARS	202	98	29	7	2	18	3	2
BARCELONA	531	184	125	3	2	3	6	2
BURGOS	102	39	22	2	2	4	2	2
CÁCERES	131	79	22	2	1	18	3	2
CÁDIZ	310	81	63	3	2	16	6	3
CASTELLÓN	112	32	8	2	1	5	2	2
CIUDAD REAL	121	61	26	3	1	16	1	2
CÓRDOBA	160	70	35	4	1	14	5	3
A CORUÑA	201	68	47	2	2	5	4	1
CUENCA	56	26	15	1	1	1	1	2
GIRONA	107	56	20	2	1	9	2	2
GRANADA	229	59	32	2	1	9	3	2
GUADALAJARA	69	25	15	2	1	17	2	2
GUIPÚZCOA	153	47	39	2	2	5	6	2
HUELVA	143	56	38	2	1	24	2	2
HUESCA	87	38	9	3	1	10	1	2
JAÉN	153	85	35	4	1	8	3	2
LEÓN	164	46	29	2	1	19	2	2
LLEIDA	103	38	29	3	1	6	2	2
LA RIOJA	98	32	13	2	1	15	1	2
LUGO	134	56	34	2	1	7	2	2
MADRID	671	145	139	8	4	69	10	2
MÁLAGA	182	120	30	3	2	10	6	2
MURCIA	183	81	68	4	2	20	7	2
NAVARRA	133	57	26	3	1	5	3	2
OURENSE	93	46	20	2	1	5	5	2
ASTURIAS	233	64	42	2	2	9	6	2
PALENCIA	66	29	9	3	1	2	1	2
LAS PALMAS	191	52	31	2	1	8	4	3
PONTEVEDRA	149	80	19	4	1	1	7	2
SALAMANCA	79	30	8	2	1	2	1	3
S. C.TENERIFE	122	39	42	3	1	8	2	2
CANTABRIA	98	57	20	2	1	3	4	1
SEGOVIA	81	26	18	2	1	15	2	2
SEVILLA	274	129	39	3	2	5	4	2
SORIA	62	23	13	1	1	10	1	2
TARRAGONA	130	47	33	2	1	4	4	2
TERUEL	32	14	4	1	0	0	3	1
TOLEDO	66	23	5	2	0	7	3	2
VALENCIA	405	180	108	6	2	20	10	2
VALLADOLID	141	88	47	2	1	10	3	2
VIZCAYA	199	72	54	3	2	7	4	1
ZAMORA	80	29	9	3	1	11	2	2
ZARAGOZA	191	76	31	2	3	6	8	1
CEUTA	47	27	11	1	1	7	4	1
MELILLA	35	20	6	1	1	0	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>8.016</b>	<b>3.107</b>	<b>1.669</b>	<b>136</b>	<b>68</b>	<b>493</b>	<b>188</b>	<b>100</b>

**EQUIPAMIENTO ADMINISTRACIONES A 31-12-2002**

PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS				SERVIDORES
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	VALIDACIÓN	FICHEROS
ÁLAVA	68	32	6	4	28	2
ALBACETE	65	32	16	2	21	2
ALICANTE	288	158	36	7	98	10
ALMERÍA	71	20	34	2	28	2
ÁVILA	7	8	1	0	7	0
BADAJOS	112	52	26	5	36	2
I. BALEARS	119	56	34	5	55	7
BARCELONA	813	404	64	29	312	25
BURGOS	80	41	23	2	29	3
CÁCERES	52	30	2	1	24	3
CÁDIZ	38	71	20	4	39	5
CASTELLÓN	97	47	12	3	37	5
CIUDAD REAL	11	4	0	1	5	0
CÓRDOBA	110	52	25	2	40	3
A CORUÑA	215	146	26	6	70	7
CUENCA	25	13	4	0	11	1
GIRONA	116	56	21	3	45	3
GRANADA	176	84	22	5	38	5
GUIPÚZCOA	132	67	14	4	59	9
HUELVA	12	7	5	0	3	1
HUESCA	14	5	1	0	12	0
JAÉN	102	30	26	4	43	6
LEÓN	25	9	2	1	7	1
LLEIDA	83	47	10	2	27	1
LA RIOJA	23	20	6	1	12	1
LUGO	40	14	12	1	15	1
MADRID	1.056	572	139	30	274	32
MÁLAGA	198	84	30	6	63	6
MURCIA	198	103	34	5	76	5
NAVARRA	102	55	18	1	34	3
OURENSE	36	7	9	0	20	0
ASTURIAS	208	84	41	6	57	5
PALENCIA	20	6	6	0	12	0
LAS PALMAS	65	59	15	0	40	5
PONTEVEDRA	155	99	22	5	50	7
SALAMANCA	56	20	11	0	21	1
S. C. TENERIFE	119	57	31	0	50	4
CANTABRIA	118	74	15	4	27	4
SEGOVIA	1	3	0	0	2	0
SEVILLA	289	143	39	10	115	9
TARRAGONA	87	41	16	2	27	2
TERUEL	17	2	6	1	9	0
TOLEDO	69	30	0	0	27	1
VALENCIA	441	301	71	14	181	22
VALLADOLID	69	29	23	3	25	3
VIZCAYA	233	114	28	7	79	7
ZARAGOZA	198	95	44	6	62	6
MELILLA	14	11	5	0	6	1
<b>TOTAL</b>	<b>6.643</b>	<b>3.494</b>	<b>1.051</b>	<b>194</b>	<b>2.358</b>	<b>228</b>



## EQUIPAMIENTO URE A 31-12-2002

PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS				SERVIDORES FICHEROS
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	VALIDACIÓN	
ALBACETE	13	5	1	0	0	0
ALMERÍA	27	13	11	0	0	2
ÁVILA	8	6	1	0	0	0
BADAJOS	26	20	5	0	1	3
I. BALEARS	35	32	5	2	2	5
BARCELONA	107	58	2	9	0	9
CÁCERES	17	11	4	0	0	2
CÁDIZ	2	11	2	2	0	4
CIUDAD REAL	39	23	6	3	0	4
CÓRDOBA	45	30	6	3	0	2
A CORUÑA	7	6	2	0	0	1
GUADALAJARA	9	5	2	0	0	0
GUIPÚZCOA	9	4	1	0	0	1
HUELVA	25	12	3	3	0	2
HUESCA	16	9	3	0	0	1
JAÉN	25	15	8	0	0	3
LEÓN	27	22	1	0	1	3
LA RIOJA	13	8	4	0	0	1
LUGO	15	8	4	0	0	0
MADRID	37	23	1	0	0	3
MÁLAGA	29	16	3	3	0	2
MURCIA	8	9	7	0	0	0
NAVARRA	6	6	0	0	1	0
OURENSE	19	11	2	0	0	3
ASTURIAS	20	11	0	0	0	2
PALENCIA	12	5	1	0	0	1
LAS PALMAS	16	12	4	2	0	2
PONTEVEDRA	9	3	1	0	0	0
SALAMANCA	18	10	1	0	1	1
SEGOVIA	9	6	2	0	0	2
SEVILLA	14	7	1	1	0	1
SORIA	8	5	1	0	0	0
TARRAGONA	28	19	6	0	0	2
TERUEL	1	4	3	0	0	1
TOLEDO	22	12	4	0	0	0
VALENCIA	47	36	10	2	1	8
VALLADOLID	16	8	3	0	0	0
ZAMORA	11	10	3	0	0	0
CEUTA	5	5	1	0	0	0
MELILLA	5	3	1	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>805</b>	<b>519</b>	<b>126</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>71</b>





# **APOYO TÉCNICO Y ASESORAMIENTO**

**3**



### 3.1. ACTIVIDADES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

En las actividades desarrolladas durante el año 2002 por la Inspección de Servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social se han tenido en cuenta el Plan de Inspección para el mencionado año, las directrices de la Dirección General y aquellas actuaciones no previstas que originan visitas extraordinarias.

#### 3.1.1. VISITAS EFECTUADAS

La Inspección de Servicios tiene asignadas, entre otras funciones, el control interno de todas las uni-

dades de la Tesorería General, mediante la realización de inspecciones, que permiten evaluar su eficacia, la eficiencia y el cumplimiento de las normas e instrucciones, materializándose en visitas y la emisión de informes que incorporan las propuestas o recomendaciones que se deriven de dicha actuación.

#### DIRECCIONES PROVINCIALES VISITADAS:

Ordinarias .....	11
Extraordinarias .....	6
Con el Ministerio .....	6
<b>TOTAL .....</b>	<b>23</b>

#### VISITAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2002

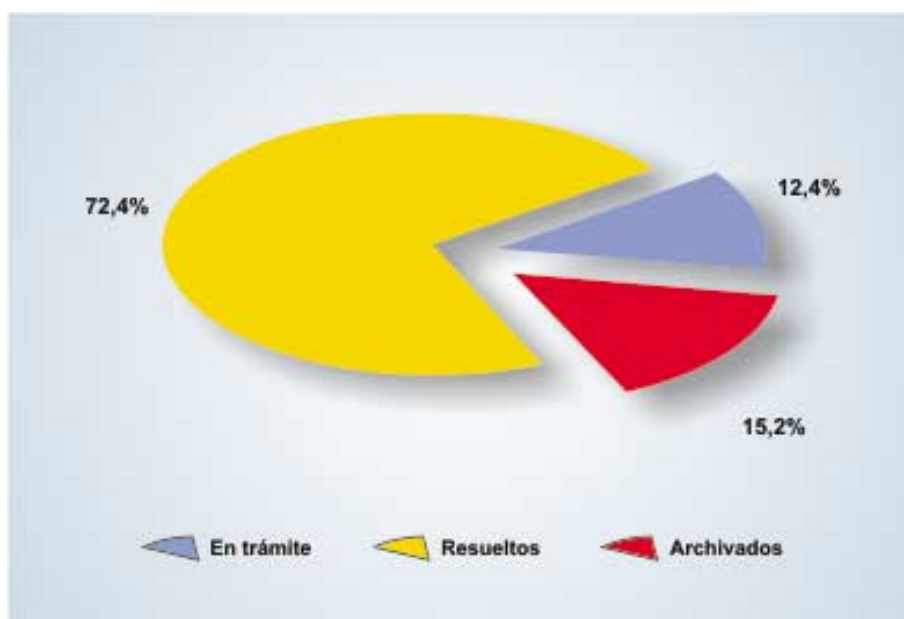
FECHA	DIRECCIÓN PROVINCIAL	TIPO DE VISITA	SUB. GRAL. AFECTADOS
1/2002	TOLEDO	MINISTERIO	Proced. Ejecutivos
1/2002	CIUDAD REAL	EXTRAORDINARIA	Patrimonio
1/2002	ILLES BALEARS	ORDINARIA	Inscrip. Afiliación
2/2002	GRANADA	MINISTERIO	Inscrip. Afiliación
3/2002	BURGOS	EXTRAORDINARIA	Procedimientos Ejecutivos
3/2002	MÁLAGA	ORDINARIA	Secretaría Recursos Humanos Ordenación Pagos
3/2002	TARRAGONA	MINISTERIO	Inscripción Afiliación
4/2002	ALICANTE	EXTRAORDINARIA	Inscrip. Afiliación
4/2002	NAVARRA	MINISTERIO	Inscrip. y Afiliación
4/2002	VALLADOLID	ORDINARIA	Recursos Humanos Secretaría Ordenación de Pagos
4/2002	LA RIOJA	ORDINARIA	Secretaría. Ordenación
4/2002	BARCELONA	EXTRAORDINARIA	Procedimientos Ejecutivos
6/2002	CUENCA	ORDINARIA	Secretaría. Inscrip. Afiliación Recursos Humanos Ordenación de Pagos
6/2002	ZARAGOZA (2)	EXTRAORDINARIA	Recursos Humanos
9/2002	PONTEVEDRA	ORDINARIA	Inscrip. y Afiliación
10/2002	CÁDIZ U.R.E. Chiclana	ORDINARIA	Procedimientos Ejecutivos
10/2002	ALMERÍA	ORDINARIA	Secretaría. Recursos Humanos. Inscrip. Afiliación
10/2002	CÓRDOBA	ORDINARIA	Inscrip. Afiliación
11/2002	VALENCIA	MINISTERIO	Recaud. Ejecutiva
11/2002	ALICANTE	MINISTERIO	Recaud. Ejecutiva
11/2002	ASTURIAS	ORDINARIA	Inscrip. Afiliación
11/2002	HUELVA	ORDINARIA	Secretaría Recursos Humanos Inscrip. Afiliación

### 3.1.2. RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

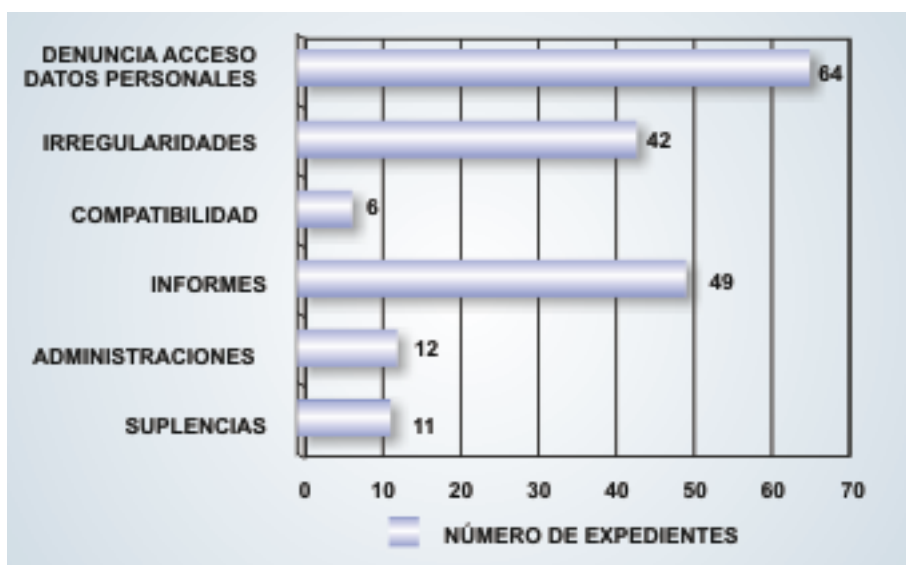
#### RESUMEN DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

EXPEDIENTES PENDIENTES 2001	ENTRADOS 2002	TRAMITADOS			%	TOTAL PENDIENTES	%
		ARCHIVADOS	RESUELTOS	TOTAL			
29	181	32	152	184	87,62	26	16,11

#### TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES



#### TIPO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS



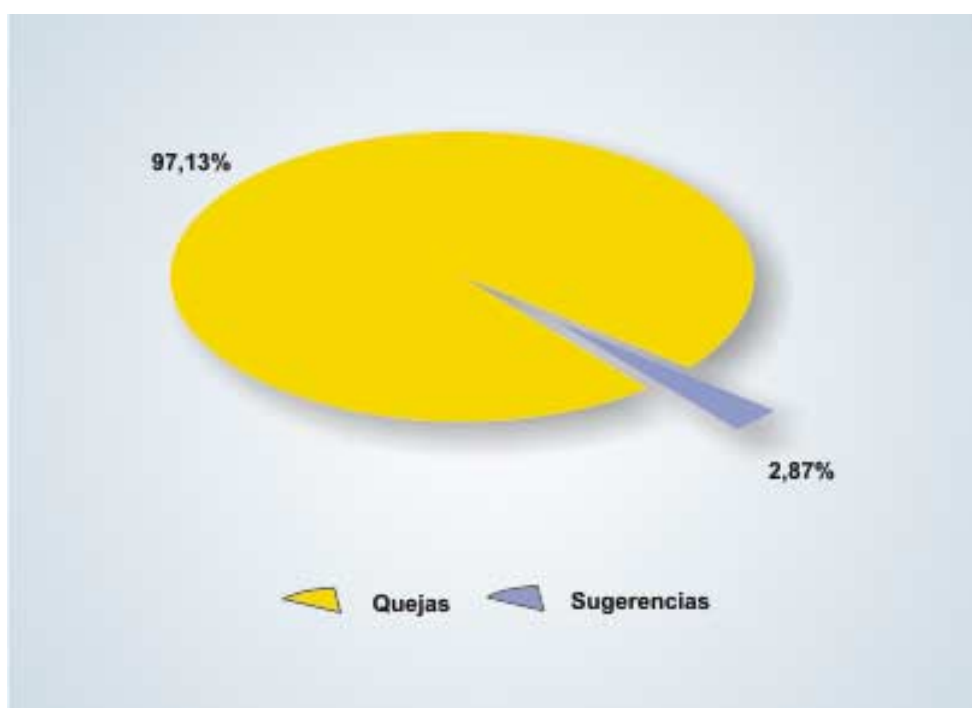
### 3.1.3. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El R.D. 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, establece, con carácter común a toda la Administración General de Estado, el Libro de Quejas y Sugerencias, como instrumen-

to para dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos.

A lo largo del año 2002, se han producido 1.082 anotaciones en los Libros de Quejas y Sugerencias. De ellas el 97,13% son quejas y el 2,87% sugerencias.

#### QUEJAS Y SUGERENCIAS



#### QUEJAS Y SUGERENCIAS

	I.ER TRIMESTRE	2.º TRIMESTRE	3.ER TRIMESTRE	4.º TRIMESTRE	TOTAL
<b>QUEJAS</b>	306	214	258	273	1.051
<b>SUGERENCIAS</b>	9	9	4	9	31
<b>TOTAL</b>	315	223	262	282	1.082



### QUEJAS RECIBIDAS EN LAS DIRECCIONES PROVINCIALES

DIRECCIÓN PROVINCIAL	N.º DE QUEJAS	% SOBRE EL TOTAL
MADRID	457	43,48
BARCELONA	129	12,27
SEVILLA	108	10,28
VALENCIA	61	5,80
CÁDIZ	27	2,57
TENERIFE	26	2,47
MÁLAGA	25	2,38
RESTO DE LAS PROVINCIAS	218	20,74
<b>TOTAL</b>	<b>1.051</b>	<b>100,00</b>

### QUEJAS RECIBIDAS POR SU CONTENIDO

	SS.CC.	DD.PP.	ADMONES.	TOTAL
Fiabilidad sobre la información	0	9	63	72
Empatía de los empleados con el público	0	15	100	115
Retrasos e incidencias de la gestión	0	122	498	620
Accesibilidad a los locales	0	43	108	151
Medios humanos y materiales	0	11	66	77
Otras causas	1	1	15	16
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>201</b>	<b>850</b>	<b>1.051</b>

### QUEJAS Y SUGERENCIAS 2001/2002



### 3.1.4. RELACIÓN DE INFORMES EMITIDOS

Con independencia del informe que se emite en cada visita o expediente, se han elaborado los siguientes:

#### Sobre Quejas y Sugerencias

- 4.º trimestre de 2001.
- Informe resumen comparativo año 2000 y 2001.
- 1.º trimestre de 2002.
- Informe anual para el M.º Admones. Públicas.
- 2.º trimestre de 2002.
- Informe resumen 1.º semestre.
- Informe sobre las Quejas y Sugerencias acumuladas durante el período de enero a junio.
- 3.º trimestre de 2002.
- Informe sobre las Quejas y Sugerencias acumuladas durante el período de enero a septiembre.

#### Sobre Administraciones y Oficinas Integrales

- 4.º trimestre de 2001.
- 1.º trimestre de 2002.
- Informe sobre Cataluña.
- 2.º trimestre de 2002.
- 3.º trimestre de 2002.
- Informe sobre la Red de Admones. y CAISS, D. P. de Sevilla.
- Informe sobre la Red Admones. D. P. de Sevilla.
- Grupo de trabajo de reestructuración de las redes provinciales.

- Informe de situación de la D. P. de Ciudad Real.
- Reestructuración de las sedes provinciales y Oficinas de la Seguridad Social.

#### Sobre accesos indebidos

- Informe relativo a propuestas de expedientes disciplinarios derivados de denuncias a accesos indebidos.
- Actuación inspectora en materia de accesos.
- Actuación inspectora en materia de accesos de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Informe en relación a las propuestas formuladas por la Junta de Personal funcionario de la Administración del Estado y de la Seguridad Social de Barcelona (TGSS).

#### Sobre irregularidades

- Informe sobre falsedad documental emitido para la Comisaría de extranjería y documentación.

#### Otros

- Distribución de jornadas de 40 horas entre las Direcciones Provinciales:
  - I. Provincias no favorecidas por incrementos anteriormente reconocidos.
  - II. Propuestas de 40 horas solicitadas por las Direcciones Provinciales con aplicación de tope según porcentaje de gestión.
- Cargas de trabajo de la Inspección de Servicios.
- Repercusión en la gestión de los incrementos de jornadas de 40 horas entre las Administraciones de la Red Local de las Direcciones Provinciales.

### 3.2. ACTIVIDADES DE APOYO TÉCNICO Y ASESORAMIENTO

#### 3.2.1. IMPLANTACIÓN DEL MODELO EUROPEO DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS DIRECCIONES PROVINCIALES Y SERVICIOS CENTRALES

Continuando con la trayectoria iniciada en el 2001, con la implantación del modelo en las Direcciones Provinciales de Córdoba y Zaragoza, y basándose en su experiencia en la aplicación del mismo, se marcó como objetivo para el año 2002 la extensión a las otras siete Direcciones Provinciales que participaron del grupo inicial de implantación y desarrollo de gestión de calidad en la Tesorería General de la Seguridad Social.

Así, a lo largo del 2002, se facilitó formación en el modelo EFQM, en colaboración con el MAP, a las siguientes Direcciones Provinciales: Illes Balears, Barcelona, Castellón, Guipúzcoa, Murcia, Valencia y Vizcaya, y a dos Subdirecciones Generales.

También se impartió un módulo de formación en Herramientas de Calidad en cada una de las anteriores Direcciones Provinciales.

Las siete Direcciones Provinciales han desarrollado las acciones de implantación del modelo, encontrándose actualmente en distintas fases de desarrollo de las autoevaluaciones o de la mejora continua.

#### 3.2.2. CARTAS DE SERVICIO

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 9 del Real Decreto 1259/1999, se realizó el seguimiento e informe de los compromisos de las Cartas de Servicio relativos a los períodos enero-junio y julio-diciembre de 2002.

En el informe se comprueba la viabilidad de los indicadores, se informa sobre los resultados objetivos: grado de cumplimiento de los compromisos; los resultados subjetivos derivados de los cuestionarios de evaluación; quejas y sugerencias; así como los resultados de las autoevaluaciones y de las evaluaciones externas realizadas por los indicadores.

De la información recibida se comprueba el cumplimiento de los compromisos explicitados relativos a tecnologías de la información, difusión de los servicios electrónicos a través de Internet, resolución en tiempos mínimos de las solicitudes y actos de Inscripción-Afiliación, e informes y certificados, optimización del patrimonio inmobiliario y fondos destinados a atender las obligaciones de pago.

Se han actualizado las cuatro Cartas de Servicio existentes y se inició el trámite para su aprobación de los proyectos de nuevas Cartas de Servicio relativas a Recaudación en Período Voluntario y Pagos y Operaciones Financieras.

#### 3.2.3. SISTEMAS DINÁMICOS DE ORDENACIÓN Y GESTIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Se inició la segunda fase de instalación y puesta en funcionamiento de estos sistemas en 120 centros con atención al público, así como la interconexión de estos centros con los Servicios Centrales a efectos de configurar la base de datos de estadísticas y seguimiento.

Se pusieron en funcionamiento 25 nuevos sistemas inteligentes de gestión de espera, con los que al finalizar el año se contaba con 142 centros con esta utilidad de servicio implantada.

#### 3.2.4. CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

Se distribuyeron a todas las Direcciones Provinciales los nuevos cuestionarios de evaluación de atención presencial y telefónica, adaptados al nuevo sistema de lectura óptica. Con esta nueva herramienta de gestión se consiguió reducir costes y tiempos de gestión en su tratamiento.

En atención presencial se recibieron y gestionaron durante el año un total de 21.680 cuestionarios, de los que 4.558 contenían comentarios que han sido analizados, tratados y resueltos. Destacar que los comentarios de contenido positivo superan por su cuantía a los demás y ocupan el primer puesto respecto al número, representando el 28% del total de los recibidos.

En atención telefónica se han tratado en el año un total de 29.296 cuestionarios, de los que 6.942

incluían comentarios, que han sido analizados, tratados y resueltos. El ciudadano percibe un nivel satisfactorio en la totalidad de los factores valorados, ya

que las valoraciones positivas superan ampliamente a las negativas en todos los casos, como figura en el siguiente cuadro:

### VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

FACTOR VALORADO	POSITIVA	NEGATIVA
Facilidad para contactar	94,33	4,78
Trato recibido	97,42	1,00
Tiempo empleado	95,29	2,84
Información recibida	95,37	2,32
Profesionalidad percibida	92,77	1,24

Respecto a la gestión de llamadas, la cifra acumulada a 31 de diciembre asciende a 1.822.023 llamadas recibidas, superándose la previsión de 1.200.000 de llamadas fijada para esta fecha en un 51,84%. Este incremento de llamadas, que ha superado las tendencias de ejercicios anteriores, ha sido consecuencia del nuevo comportamiento de la demanda surgido por la campaña de notificación de bases de cotización y vidas laborales del año 2001.

Según el tipo de servicio demandado, la solicitud de información ocupa el primer lugar con 921.261 llamadas, lo que supone un 50,56% del total.

De esta información, la relativa al área de afiliación comprende la mitad del global, un 50,56%, con 541.492 llamadas. A continuación se sitúan las consultas relativas a recaudación en período voluntario, con 261.248 llamadas y un 26,34%.

Las solicitudes de informes y certificados ascendieron a la cifra de 707.450 —situándose en el 38,82% de la demanda total—, de las que 506.648 corresponden a informes relativos a la situación y antecedentes de trabajadores afiliados a la Seguridad Social.

El porcentaje de gestión alcanzado en el período se sitúa en el 100,00%.

Se ha emitido un informe trimestral sobre la calidad del servicio en la atención al ciudadano, presencial y telefónica.

#### 3.2.5. ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

Mediante el Servicio de Gestión y Atención Telefónica (GESTE) se puede obtener cualquier tipo de información y realizar múltiples gestiones ante la Tesorería General de la Seguridad Social por teléfono, sin tener que desplazarse a sus oficinas y facilitar las diversas cuestiones solicitadas en un plazo mínimo.

Su diseño responde a las necesidades y requerimientos de cualquier gestión e información de los trabajadores por cuenta propia o autónomos y a las demandas de información o documentación de los trabajadores por cuenta ajena. El funcionamiento del Servicio de Gestión y Atención Telefónica al ciudadano en todas las Direcciones Provinciales asegura el compromiso de no dejar sin respuesta ninguna demanda.

Respecto al volumen de actividad, la distribución el desglose de las mismas por Direcciones de las llamadas recibidas según el tipo de gestión y Provinciales se recogen en los cuadros siguientes:

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

LLAMADAS	NÚMERO	%
Información General	921.261	50,56
Petición de Informes	707.450	38,82
Otros trámites	193.312	19,62
<b>TOTAL</b>	<b>1.822.023</b>	<b>100,00</b>

### GESTIÓN PROVINCIAL DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS

DIRECCIONES PROVINCIALES	LLAMADAS RECIBIDAS	DIRECCIONES PROVINCIALES	LLAMADAS RECIBIDAS
ÁLAVA	20.460	LUGO	9.699
ALBACETE	36.411	MADRID	246.372
ALICANTE	25.521	MÁLAGA	41.652
ALMERÍA	17.599	MURCIA	45.296
ÁVILA	6.618	NAVARRA	26.311
BADAJOS	18.503	OURENSE	18.806
I. BALEARS	43.420	ASTURIAS	61.672
BARCELONA	156.455	PALENCIA	5.968
BURGOS	15.315	LAS PALMAS	41.507
CÁCERES	47.889	PONTEVEDRA	25.489
CÁDIZ	85.899	SALAMANCA	8.520
CASTELLÓN	16.337	S.C.TENERIFE	10.881
CIUDAD REAL	31.643	CANTABRIA	11.520
CÓRDOBA	62.695	SEGOVIA	8.861
A CORUÑA	19.735	SEVILLA	90.562
CUENCA	15.645	SORIA	2.620
GIRONA	33.959	TARRAGONA	28.976
GRANADA	16.065	TERUEL	8.970
GUADALAJARA	7.673	TOLEDO	18.722
GUIPÚZCOA	34.337	VALENCIA	77.416
HUELVA	21.658	VALLADOLID	37.971
HUESCA	16.712	VIZCAYA	75.260
JAÉN	34.454	ZAMORA	7.525
LEÓN	17.026	ZARAGOZA	45.818
LLEIDA	32.860	CEUTA	10.652
LA RIOJA	17.631	MELILLA	2.457
<b>TOTAL</b>			<b>1.822.023</b>

### 3.2.6. JORNADAS SECTORIALES DE MEJORA DE GESTIÓN Y SERVICIO

Se celebraron las siguientes:

Jornadas de Calidad en Cádiz.

Jornadas de Análisis y Homogeneización del Servicio de Gestión y Atención Telefónica en Girona.

Jornadas para la confección del prontuario del Servicio de Atención y Gestión Telefónica en Guadalajara.

Jornadas para analizar el incremento de la demanda de atención presencial en las Administraciones celebrada en Murcia.

Jornadas sobre integración del Servicio de Gestión y Atención Telefónica y Unidades de Atención al Usuario (GESTE-UAU) celebradas en Madrid, Sevilla, A Coruña, Bilbao y Barcelona.

En todas ellas han participado diversos Directores Provinciales, funcionarios y representantes de Servicios Centrales.

### 3.2.7. ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS ABIERTAS AL PÚBLICO

En desarrollo del plan de acción para la eliminación de barreras arquitectónicas o adopción de otras medidas alternativas, se adaptaron por medios técnicos 22 oficinas y 3 sobre medidas organizativas de colaboración.

### 3.2.8. CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Con el objetivo de mejorar continuamente la atención presencial, se ha publicado una Guía para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en el área de atención al ciudadano de las Administraciones basándose en un diagnóstico de la situación de las instalaciones en que se recibe y atiende al ciudadano.

Por la Dirección Provincial de Illes Balears se ha confeccionado una Guía titulada "Atención al público en las Administraciones de la Tesorería General de la Seguridad Social", que facilita el conocimiento

de unas pautas que permiten mejorar la calidad de la atención al público y el trabajo de los funcionarios que se dedican a ella.

### 3.2.9. SISTEMA DE INICIATIVAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

En este año se ha conseguido un mayor volumen de participación, de las Direcciones Provinciales y los Servicios Centrales (60% de incremento) y de personas (124%).

Los datos relativos a las iniciativas recibidas y gestionadas en el año 2002 son:

— Iniciativas presentadas.....	56
— Iniciativas estimadas .....	14
— Iniciativas desestimadas.....	37
— Iniciativas en trámite.....	5

El importe que se reconoció a los trabajos que obtuvieron una valoración positiva en el año ascendió a 18.931,88 euros.

### 3.2.10. PROYECTO DE MEDICIÓN DE LOS ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

A lo largo del ejercicio se continuaron desarrollando distintas actividades incluidas en el programa de medición de los Índices de Percepción de Calidad de los Servicios, que había concluido el año anterior con el análisis de los datos de la 1.ª medición.

Se preveía la realización de tres mediciones en 18 meses con un intervalo entre cada una de seis meses, ya que al ser la primera vez que se medía la percepción de los clientes, se consolidaron y contrastaron los resultados obtenidos.

Las tres mediciones se realizaron con las mismas características técnicas y metodológicas, lo que permite establecer comparaciones estadísticas entre las mismas y evaluar el retorno-eficacia de las posibles acciones emprendidas por la Tesorería General de la Seguridad Social en materia de calidad.

Se desarrollaron las encuestas en las 9 Direcciones Provinciales implicadas en el proyecto: Illes Balears, Barcelona, Cádiz, Córdoba, Guipúzcoa, Murcia, Valencia, Vizcaya y Zaragoza para la segunda medición entre el 6 y 24 de mayo y para la tercera entre el 4 y 22 de noviembre.

Las de los clientes de atención presencial y telefónica se realizaron mediante entrevistas personales por encuestadores profesionales, las telemáticas en la 2.ª medición a través de cuestionarios telemáticos en la web y usuarios RED, y en la 3.ª medición entrevistas telefónicas a usuarios RED, pues se estimó que este método era más directo y eficaz. Los clientes internos facilitaron su percepción cumplimentando los cuestionarios elaborados para la primera medición que relacionaba los atributos de Servqual con los criterios de EFQM.

Durante el año 2002 también se han desarrollado las Jornadas de Formación en Calidad y Herramientas de Calidad, que la empresa incluía como mejora al pliego del concurso.

Se elaboró una jornada de formación en colaboración con un representante de cada una de las Direcciones Provinciales implicadas y se centró básicamente en las herramientas de calidad que facilita el análisis y aplicación de las mejoras diseñadas.

En total se realizaron 12 jornadas a lo largo del año en las Direcciones Provinciales y Servicios Centrales.

### 3.2.1.1. PROYECTO DE REDISEÑO DE LOS CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Con la información obtenida en las encuestas sobre las expectativas y percepciones de muestras clientes, y sobre todo basándose en los atributos del servicio más valorados por los usuarios, se ha procedido al rediseño de los cuestionarios de evaluación de los servicios de atención presencial y telefónica.

Para establecer los índices de satisfacción se agrupan los atributos en tres grandes grupos, a los que, en nuestro caso, se refieren las preguntas para calcular la importancia atribuida a cada una, y cuyo contenido es el siguiente:

- G1. Actitud y comportamiento de los empleados.
- G2. Funcionamiento y valoración de la organización.
- G3. Medios e instalaciones.

La relación de las preguntas que se recogen en los nuevos cuestionarios, que se incluyen a continuación, con los tres grupos es la que sigue:

#### Cuestionario de evaluación Atención presencial

**Grupo 1:** Amabilidad, interés y disposición del personal para ayudarle.

Preparación del personal que le ha atendido.

Valor 59,22%

**Grupo 2:** Información o asesoramiento recibido.

Calificación global del servicio recibido.

Valor 30,90%

**Grupo 3:** Tiempo de espera hasta ser atendido por el personal de la oficina.

Tiempo empleado por el personal de la oficina en resolver su trámite o gestión.

Espacio y comodidad de la oficina.

Valor 9,87%

#### Cuestionario de evaluación Atención telefónica

**Grupo 1:** Amabilidad, interés y disposición del personal que le ha atendido.

Preparación del personal que le ha atendido.

Valor 53,07%

**Grupo 2:** Tiempo empleado en resolver su consulta o gestión.

Información o asesoramiento recibido.

Calificación global del servicio recibido.

Valor 33,47%



**Grupo 3:** Tiempo transcurrido hasta contactar con el servicio.

Valor 13,45%

El tratamiento informatizado de las puntuaciones obtenidas en cada grupo, aplicando la ponderación según la importancia atribuida a cada uno de los grupos en los resultados de las mediciones realizadas, permitirá valorar si se mantiene, eleva o disminuye el nivel de calidad en nuestra atención.

### 3.2.12. PROYECTO PLAN DE SIMPLIFICACIÓN

Según lo establecido en el II Plan elaborado por la Comisión Interministerial de Simplificación Administrativa, la Tesorería General de la Seguridad Social remitió al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en el último trimestre de 2001 las acciones que proponía en materia de simplificación para que fueran incluidas en el mismo.

Se remitieron y fueron incluidas un total de once acciones que fueron las siguientes en cada apartado:

- A) “Disponibilidad de impresos en soporte electrónico a través de redes de comunicación”.

#### De la Subdirección General de Ordenación de Pagos y Gestión del Fondo de Reserva.

**Ficha n.º 022210:** que correspondían en realidad a cuatro acciones que se agruparon:

- Consulta de datos personales y bancarios de acreedores de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Modificaciones de datos personales y bancarios.
- Consulta de pagos propuestos.
- Consulta de pagos realizados.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

#### De la Subdirección General de Gestión del Patrimonio, Inversiones y Obras.

**Ficha n.º 022153:** “Modelo de proposición económica para contrato de obras en concurso o subastas de contratación de obras”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

**Ficha n.º 022152:** “Modelo de escrito de oferta económica para venta de inmuebles”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

**Ficha n.º 022151:** “Modelo TSS14 de solicitud para consulta o subasta”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

**Ficha n.º 022150:** “Modelo TSS 15/3 concurso de adquisición de inmuebles”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

**Ficha n.º 022149:** “Modelo TSS 15/2 concurso de adquisición de inmuebles”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

#### De la Subdirección General de Inscripción-Afiliación y Recaudación en Período Voluntario.

**Ficha n.º 022156:** “Comprensiva de 18 impresos de la serie TC con instrucciones para su cumplimentación”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 50%.

**Ficha n.º 022155:** “Tres impresos de la serie TA”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

B) Gestión electrónica de procedimientos.

#### De la Subdirección General de Inscripción-Afiliación y Recaudación en Período Voluntario.

**Ficha n.º 022211:** “Sobre Sistema RED y su migración a INTERNET”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 34,21%.

#### De la Subdirección General de Ordenación de Pagos y Gestión del Fondo de Reserva.

**Ficha n.º 022154:** “Sobre autorización a empresas para el acceso a información sobre pagos a proveedores y entidades colaboradoras del Sistema de Seguridad Social”.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

C) “Establecimiento de cuestionarios de satisfacción en procesos y servicios públicos”.

**De la Secretaría General.**

**Ficha n.º 023211:** Consistente en la implantación de dichos cuestionarios en la atención presencial, telefónica y telemática, así como de un sistema de tratamiento de los mismos informatizado.

Grado de cumplimiento a 12-02 – 100%.

### 3.2.13. RECONOCIMIENTOS

Por Orden APU 1062/2002, de 6 de mayo, se concedieron los Premios a las Mejores Prácticas en la

Administración General del Estado en su II edición, concediendo a la Tesorería General de la Seguridad Social las siguientes:

Servicio de Gestión y Atención Telefónica al ciudadano.

Detección, control y corrección de las causas de insatisfacción de los ciudadanos en el Servicio de Atención Presencial.

En el Premio a la Calidad en la Administración General del Estado, II edición año 2001, se concedió mención honorífica a la Dirección Provincial de la Tesorería General de Córdoba.



### 3.3. IMPUGNACIONES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA GESTIÓN

#### 3.3.1. RECLAMACIONES Y RECURSOS

Durante el ejercicio 2002, el volumen de asuntos contabilizados se eleva a 1.497.

#### TRAMITACIÓN Y ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN E INFORMES SOBRE RECURSOS ADMINISTRATIVOS PREVIOS AL ORDEN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO Y RECLAMACIONES PREVIAS AL ORDEN SOCIAL

Bajo este capítulo se considera de interés destacar:

##### Aplazamientos

El mayor número de recursos viene referido a resoluciones denegatorias de aplazamientos extraordinarios para el pago de las cuotas del Régimen General y del Régimen Especial de Trabajadores Autónomos y aquellas que vienen a declarar incumplidos los aplazamientos concedidos. También hay que destacar los recursos que se formulan por disconformidad con el plazo concedido para amortizar la deuda aplazada o con el montante del débito.

##### Condonaciones

Destacan los recursos que se formulan frente a resoluciones denegatorias de solicitudes de condonación de recargo con origen en errores bancarios producidos en los ingresos de cuotas, que acaban siendo acogidos ante los órganos jurisdiccionales del orden contencioso-administrativo, razón por la cual se está procediendo a revisar los criterios en fase de recurso.

Asimismo, cabe significar la problemática suscitada en los supuestos de cambio de encuadramiento en los que también han recaído pronunciamientos por parte de los tribunales, motivo por el que también se está procediendo a revisar los criterios mantenidos en fase de recurso.

#### Colaboración en la gestión de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Por lo que respecta a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, han centrado sus impugnaciones, fundamentalmente, en la materia relativa a la participación de esta Tesorería General en el reaseguro obligatorio de los riesgos por ellas asumidos.

En cuanto a los recursos de alzada planteados en materia de capital coste de pensión por accidentes de trabajo, la mayor incidencia proviene de las discrepancias existentes en el plazo de prescripción, planteado desde distintos enfoques y normativas.

#### Recursos potestativos de reposición previos al contencioso-administrativo

Formulados contra las resoluciones dictadas por el Director General o por delegación del mismo en materias diversas: procedimiento de deducción, autorización del pago diferido de cuotas, moratoria en el pago de deudas y anulación de autorización de acceso al Sistema RED, entre otros.

#### Revisiones de oficio

Igual que en los ejercicios anteriores, en todas las resoluciones dictadas durante el ejercicio 2002 se ha declarado la inadmisibilidad a trámite de las revisiones de oficio instadas por los particulares, mediante resolución debidamente motivada.

#### Patrimonio de la Seguridad Social

Interesa destacar la elaboración durante el presente ejercicio de propuestas de resolución sobre recursos administrativos previos al contencioso-administrativo formulados contra decisiones adoptadas tanto por la Subdirección General de Gestión del Patrimonio, Inversiones y Obras como por las Direcciones Provinciales.

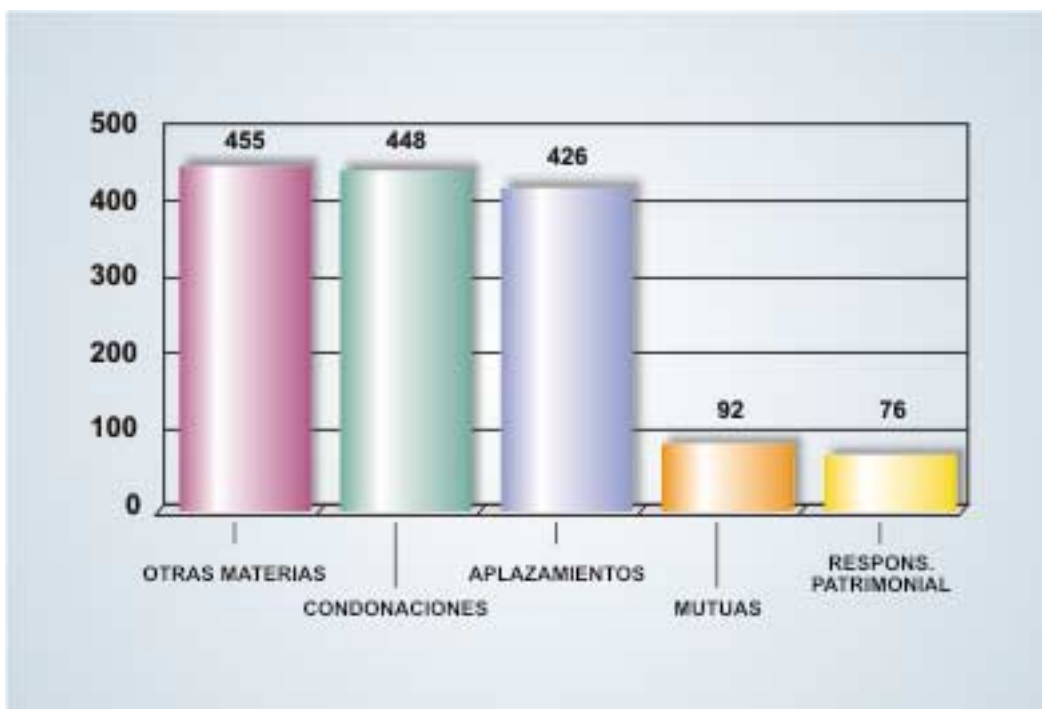
#### Otras materias

Por su repercusión en la actividad recaudatoria, destacan los recursos de alzada formulados contra acuerdos de adopción de medidas cautelares, al

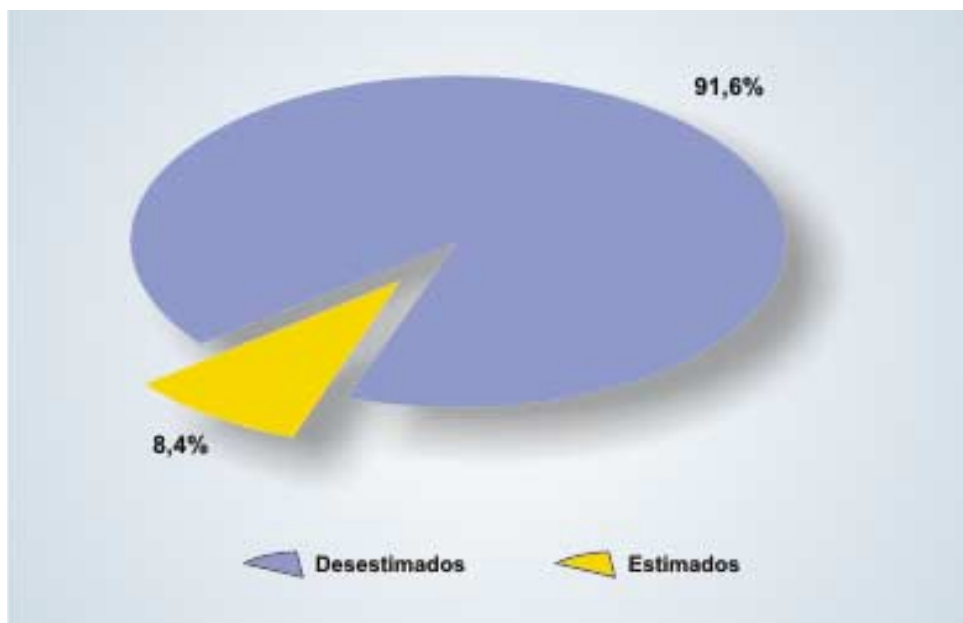
amparo de lo dispuesto en el artículo 33 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y frente a decisiones y actuaciones practicadas dentro del procedimiento de apremio.

Citar los informes sobre las reclamaciones previas en tercerías y los informes requeridos al objeto de resolver reclamaciones previas y recursos formulados en distintas materias.

### RECLAMACIONES Y RECURSOS POR MATERIAS 2002



### RECLAMACIONES Y RECURSOS ESTIMADOS Y DESESTIMADOS 2002



## RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En esta materia, se han incoado setenta y seis expedientes, entre los que destacan, por su mayor volumen, los relacionados con las actuaciones llevadas a cabo dentro del procedimiento administrativo de apremio, sobre todo en materia de adjudicaciones, seguidos de las reclamaciones formuladas por una presunta deficiente información, que los reclamantes dicen proporcionada a través de las Unidades de atención al público de esta Tesorería General o bien derivada de los datos contenidos en los informes de vida laboral.

## OTRAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE IMPUGNACIONES

- **Relaciones con los Servicios Jurídicos Delegados**
- **Relaciones con los Tribunales**
- **Proyectos**
  - Gestión y desarrollo del proyecto SIMAD (Sistema de Impugnaciones Administrativas).
  - Participación en el proceso de Auto-evaluación según modelo EFQM SERVQUAL en fase de implantación.
- **Otras funciones**

### 3.3.2. CONSULTAS E INFORMES

Durante el ejercicio 2002 se han resuelto 458 expedientes relacionados con las diversas materias que afectan al ámbito de competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social y que se proyectan indistintamente en el marco de la gestión de dichas competencias y funciones,

#### **Actividades relativas al campo de aplicación: inscripción de empresas, afiliación de trabajadores, altas, bajas y variaciones de datos**

Por lo que respecta a este primer epígrafe, se observa que, aunque en menor número, se mantienen las cuestiones relativas al encuadramiento de socios y administradores de sociedades en el

Sistema y, en menor medida, los correspondientes a profesionales colegiados, que tanta atención merecieron en ejercicios pasados.

En cuanto al resto de los asuntos, cabe resaltar algunas cuestiones relativas al encuadramiento de:

- Titulares de explotaciones agrarias (SAT).
- Actividades forestales.
- Profesores asociados y Ayudantes de Escuelas Universitarias.
- Tiempo parcial.
- Asociaciones sin ánimo de lucro.
- Consejeros del Consejo consultivo de Galicia.
- Minería del Carbón.
- Subagentes de Seguros.
- Cambios de REA a RETA.
- Oficiales habilitados de formadores.
- Trabajadores del Mar.
- Transportistas.
- Seguro Escolar.
- Artes Cinematográficas.

#### **Convenio Especial**

Este epígrafe sigue protagonizando buena parte de las actividad consultiva, y resalta algún planteamiento relativo a las situaciones de:

- Excedencia por cuidado de hijo menor.
- Emigrantes e hijos de emigrantes.
- Funcionarios.
- Compatibilidad con tiempo parcial.
- Trabajo en el extranjero.
- Jubilación gradual y flexible.

- Parlamentarios.
- Subsidio Desempleo mayores 52 años.

### Cotización

Las cuestiones relacionadas con este apartado constituyen uno de los motivos más frecuentes de consulta en este y en anteriores ejercicios.

Debemos resaltar que un buen número de consultas se ha centrado en los siguientes temas:

- Cotización de artistas y toreros. Regularizaciones anuales.
- Cotización vacaciones anuales pagadas y no disfrutadas.
- Cotización derivada de las medidas para el establecimiento de una jubilación gradual y flexible.
- Cotización en las más variadas situaciones de Seguridad Social.

### Recaudación

Bajo este epígrafe se han tramitado expedientes relacionados con las siguientes situaciones:

- Persisten los supuestos de responsabilidad solidaria, subsidiaria y “mortis causa”, aunque en menor medida que el pasado ejercicio.
- Incidencias relativas a la suspensión del procedimiento y ejecución de sentencias.
- Responsabilidad en supuestos de transferencias a las CC.AA.
- Notificaciones y su publicación en Boletines Oficiales.
- Actas de liquidación.
- Recaudación transfronteriza.
- Prescripción.
- Entidades financieras.
- Capitales coste.

- Recargo por falta de medidas de seguridad.

- Seguro Escolar.

### Internacional

Consultas relacionadas con temas comunitarios o internacionales en general, entre las que destacan los asuntos siguientes:

- Cuestiones de prejudicialidad.
- Insolvencia del empresario (Directiva).
- Recaudación transfronteriza.
- Sistema de solución de conflictos (SOLVIT).
- Programa de actividades. Convenio Hispano-Luso.
- Transferencia fondos de pensiones, funcionarios.

### Información

Persiste un elevado interés por las cuestiones relacionadas con la cesión de datos.

Los expedientes incoados bajo este enunciado se deben a la campaña de emisión de certificados de vida laboral puesta en marcha por la Tesorería General, lo que ha dado lugar a un considerable número de reclamaciones y de consultas relacionadas con las incidencias detectadas por los destinatarios de la misma.

En líneas generales cabe resaltar algunos supuestos de petición de información así, con:

- Juzgados.
- Policía judicial.
- Empresas.
- Expedientes sancionadores.
- Estadística.
- Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.



- Censos laborales.
- Comprobaciones tributarias.
- Visitas.
- Elecciones.

### Discrepancias con la Intervención

Durante el ejercicio 2002, se han tramitado 23 discrepancias provenientes de las diferentes Direcciones Provinciales, y se han resuelto buena parte de ellas con el informe de la Intervención General de la Seguridad Social. Otras han precisado el trámite de convalidación del Consejo de Ministros.

### Defensor del Pueblo y otros Organismos Públicos

Por lo que se refiere al Defensor del Pueblo, se han planteado dos cuestiones: una relativa al plazo de exclusión de la I.T. y otra sobre embargo de salarios, por deuda contraída por una pareja de hecho.

Respecto de otros Organismos públicos, se han abierto expedientes a iniciativa de: Dirección General de Migraciones; FSP-UGT; Ministerio de Agricultura y Pesca; AMAT, Gabinete de Estado de la Seguridad Social; OISS, Dirección General de Emigración, FAMER, etc.

### Iniciativas

Las iniciativas se han centrado en diferentes aspectos de la gestión, como son:

- Aplicación LOTUS APROACH a las Iniciativas.
- Conceptos generales de Derecho Administrativo.
- Normativa RED.
- Guías operativas para reclamaciones de deudas.
- Programa informativo para el registro y control estadístico de las Iniciativas.
- Impulso a una Ley para paliar el hambre en el mundo.

### Internet

Durante el ejercicio 2002 se han formulado 63 consultas de Internet, contestadas todas ellas en un plazo máximo de 24 horas.

### Informes especiales

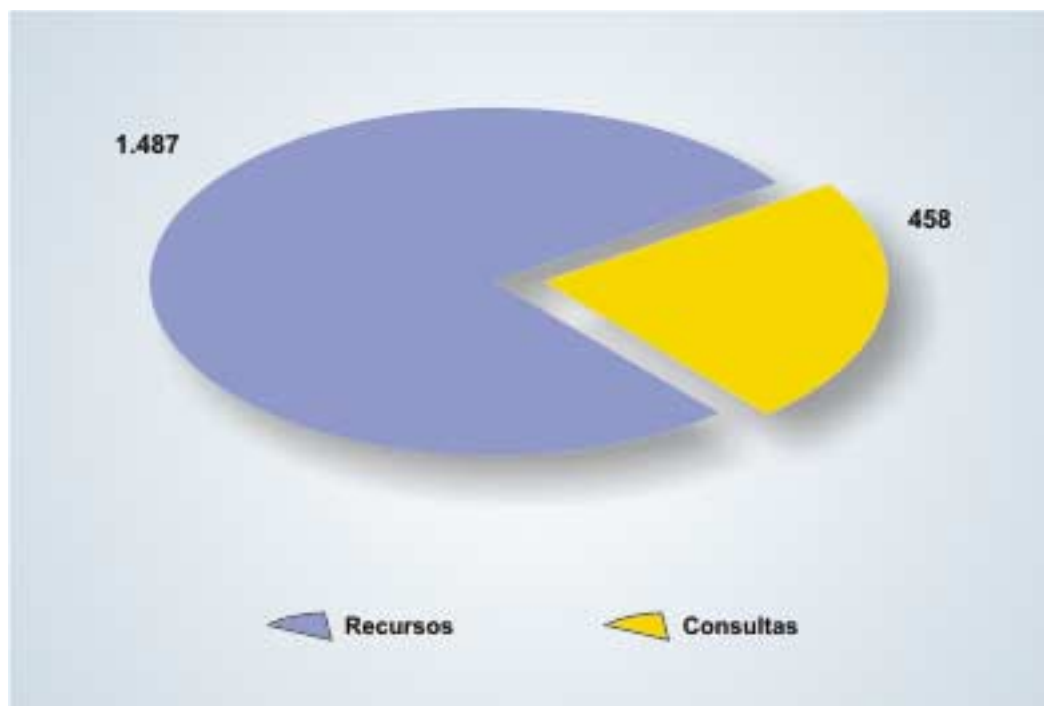
Se trata de informes puntuales, generalmente con destino al Gabinete del Director General.

## RECURSOS Y CONSULTAS

	RECURSOS		CONSULTAS	
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
<b>PENDIENTES AÑO 2001</b>	134		45	
<b>AÑO 2002</b>	1.497	1.487	441	458



## VOLUMEN TOTAL AÑO 2002



### 3.4. ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO

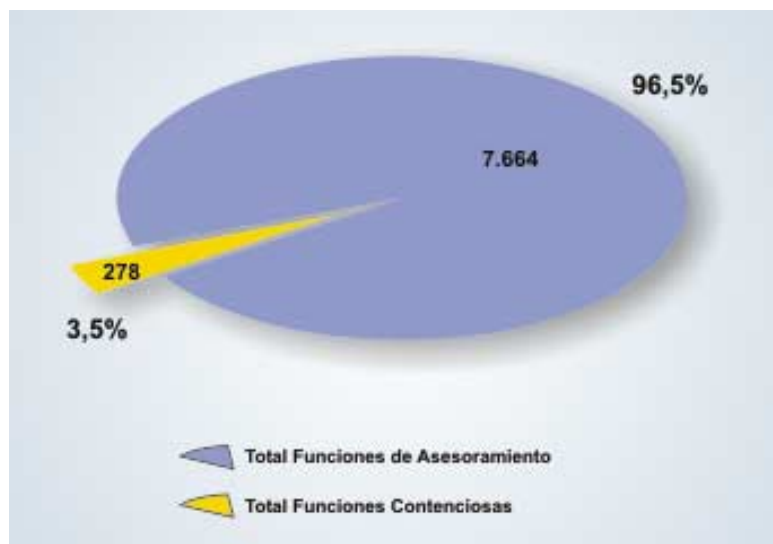
funciones y competencias relativas al asesoramiento jurídico, así como la representación y defensa en juicio de las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Administración de la Seguridad Social.

El Real Decreto 692/2000, de 12 de mayo, atribuye a este Servicio Común el ejercicio de las

#### ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO DELEGADO CENTRAL 2002

FUNCIONES DE ASESORAMIENTO	ENTRADOS	EMITIDOS
INFORMES Y CONSULTAS	3.313	3.289
Inscripción, Afiliación	34	34
Cotización y Recaudación Voluntaria	76	76
Procedimientos Ejecutivos y Especiales	78	75
Patrimonio Inversiones y Obras	412	407
Recursos Humanos	149	142
Secretaría General	496	499
Varios	2.068	2.056
NOTIFICACIONES Y DILIGENCIAS JUDICIALES	4.126	4.126
OTRAS FUNCIONES NO CONTENCIOSAS	238	238
ACTUACIONES IMPUGNATORIAS NO CONTENCIOSAS	11	11
<b>TOTAL FUNCIONES DE ASESORAMIENTO</b>	<b>7.688</b>	<b>7.664</b>
<b>FUNCIONES CONTENCIOSAS</b>	<b>NÚMERO</b>	
Procesos iniciados contra la Tesorería	20	
Procesos iniciados por la Tesorería	19	
Recursos formulados contra la Tesorería	188	
Recursos formulados por la Tesorería	51	
<b>TOTAL FUNCIONES CONTENCIOSAS</b>	<b>278</b>	
<b>TOTAL DE ASUNTOS TRAMITADOS EN EL AÑO 2002</b>	<b>7.942</b>	

#### ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO DELEGADO CENTRAL



## FUNCIONES CONTENCIOSAS



### ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2002

ÓRDENES JURISDICCIONALES	PROCESOS CONTRA TGSS INICIADOS	PROCESOS CONTRA TGSS DESISTIDOS	PROCESOS CONTRA TGSS RESUELTOS		PROCESOS POR TGSS INICIADOS	PROCESOS POR TGSS DESISTIDOS	PROCESOS POR TGSS RESUELTOS	
			FAV.	DESFV.			FAV.	DESFV.
CIVIL	2	0	7	2	4	3	6	8
PENAL	0	0	0	0	3	0	0	1
CONT.ADMVO.	18	1	28	1	2	0	5	9
SOCIAL	0	0	0	0	10	0	2	12
CONTABLE	0	0	0	0	0	0	1	0
CONSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>30</b>

### ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2002 (Continuación)

ÓRDENES JURISDICCIONALES	RECURSOS CONTRA TGSS INICIADOS	RECURSOS CONTRA TGSS DESISTIDOS	RECURSOS CONTRA TGSS RESUELTOS		RECURSOS POR TGSS INICIADOS	RECURSOS POR TGSS DESISTIDOS	RECURSOS POR TGSS RESUELTOS		TOTAL
			FAV.	DESFV.			FAV.	DESFV.	
CIVIL	6	0	6	0	10	0	2	8	22
PENAL	2	0	3	0	0	0	0	0	5
CONT.ADMVO.	66	2	85	16	13	0	5	37	99
SOCIAL	113	1	184	17	28	1	10	47	151
CONTABLE	0	0	1	0	0	0	0	0	0
CONSTITUCIONAL	1	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>188</b>	<b>3</b>	<b>279</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>92</b>	<b>278</b>

**ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2002**

PROVINCIA	PROCESOS CONTRA TGSS INICIADOS	PROCESOS CONTRA TGSS RESUELTOS		PROCESOS POR TGSS INICIADOS	PROCESOS POR TGSS RESUELTOS	
		FAV.	DESFAV.		FAV.	DESFAV.
ÁLAVA	47	43	10	14	18	5
ALBACETE	156	178	40	7	3	0
ALICANTE	127	218	28	32	0	0
ALMERÍA	116	87	15	10	24	4
ÁVILA	30	11	2	0	1	0
BADAJOS	96	245	9	5	6	6
ILLES BALEARS	124	64	26	0	0	0
BARCELONA	743	896	428	121	148	9
BURGOS	65	33	10	20	6	6
CÁCERES	70	22	315	33	10	20
CÁDIZ	346	568	35	86	1	0
CASTELLÓN	167	120	26	1	3	3
CIUDAD REAL	108	64	22	44	18	10
CÓRDOBA	196	90	55	1	0	0
A CORUÑA	151	191	49	21	33	27
CUENCA	31	5	0	1	0	2
GIRONA	491	467	106	4	1	1
GRANADA	103	72	208	20	4	13
GUADALAJARA	68	51	7	49	49	1
GUIPÚZCOA	95	26	10	11	4	2
HUELVA	54	126	1	11	12	0
HUESCA	113	87	26	0	3	1
JAÉN	118	74	43	11	7	5
LEÓN	100	74	62	14	26	5
LLEIDA	37	39	12	5	7	1
LA RIOJA	23	7	9	0	0	1
LUGO	64	60	19	17	8	1
MADRID	945	939	346	108	278	86
MÁLAGA	186	156	30	18	26	5
MURCIA	90	147	38	10	12	5
NAVARRA	58	68	22	14	7	1
OURENSE	106	103	65	9	5	1
ASTURIAS	853	2.828	1.091	22	15	1
PALENCIA	18	18	11	0	0	6
LAS PALMAS	290	133	99	4	3	1
PONTEVEDRA	311	226	34	19	9	2
SALAMANCA	50	50	10	8	1	0
S. C. TENERIFE	137	55	67	6	0	2
CANTABRIA	135	79	41	46	23	15
SEGOVIA	11	20	2	1	0	0
SEVILLA	365	599	142	9	4	0
SORIA	0	0	0	0	0	0
TARRAGONA	50	60	18	4	5	1
TERUEL	52	46	7	1	0	0
TOLEDO	117	82	21	6	7	0
VALENCIA	716	757	306	25	38	16
VALLADOLID	155	92	45	11	31	14
VIZCAYA	258	143	74	28	20	3
ZAMORA	15	14	2	0	0	0
ZARAGOZA	176	106	75	9	8	1
CEUTA	14	5	3	0	0	0
MELILLA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PROV.</b>	<b>8.947</b>	<b>10.644</b>	<b>4.122</b>	<b>896</b>	<b>884</b>	<b>283</b>
<b>SS.CC.</b>	<b>20</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>8.967</b>	<b>10.679</b>	<b>4.125</b>	<b>915</b>	<b>898</b>	<b>313</b>



## ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2002

PROVINCIA	PROCESOS CONTRA TGSS INICIADOS	PROCESOS CONTRA TGSS RESUELTOS		PROCESOS POR TGSS INICIADOS	PROCESOS POR TGSS RESUELTOS		TOTAL ASUNTOS INICIADOS	TOTAL RESOLUCIONES RECAÍDAS
		FAV.	DESFAV.		FAV.	DESFAV.		
ÁLAVA	8	3	2	13	8	10	82	99
ALBACETE	12	0	8	16	0	2	191	231
ALICANTE	24	12	0	10	0	2	193	260
ALMERÍA	16	6	1	11	4	6	153	147
ÁVILA	4	2	0	1	1	0	35	17
BADAJOS	4	6	1	6	4	3	111	280
ILLES BALEARS	35	41	8	6	0	0	165	139
BARCELONA	185	175	28	89	51	41	1.138	1.776
BURGOS	3	6	1	9	3	5	97	70
CÁCERES	24	1	21	2	1	4	129	394
CÁDIZ	287	225	35	6	0	1	725	865
CASTELLÓN	8	20	6	9	8	17	185	203
CIUDAD REAL	27	30	5	17	5	12	196	166
CÓRDOBA	14	36	8	33	3	22	244	214
A CORUÑA	33	45	19	51	17	30	256	411
CUENCA	1	1	1	0	0	0	33	9
GIRONA	183	114	18	12	14	3	690	724
GRANADA	91	34	103	21	3	20	235	457
GUADALAJARA	9	5	0	24	21	3	150	137
GUIPÚZCOA	15	14	2	26	13	10	147	81
HUELVA	38	20	0	0	1	0	103	160
HUESCA	46	44	8	11	2	8	170	179
JAÉN	19	21	5	14	13	7	162	175
LEÓN	10	4	3	44	26	3	168	203
LLEIDA	6	1	0	4	2	1	52	63
LA RIOJA	2	4	0	7	1	7	32	29
LUGO	10	6	2	1	0	3	92	99
MADRID	179	168	45	98	64	33	1.330	1.959
MÁLAGA	57	154	6	8	11	1	269	389
MURCIA	11	13	0	8	3	3	119	221
NAVARRA	3	3	0	16	9	9	91	119
OURENSE	13	9	2	47	5	5	175	195
ASTURIAS	192	401	109	183	89	153	1.250	4.687
PALENCIA	2	2	0	8	3	3	28	43
LAS PALMAS	43	10	2	10	0	1	347	249
PONTEVEDRA	117	83	0	18	5	20	465	379
SALAMANCA	3	2	0	5	2	2	66	67
S.C.TENERIFE	11	6	5	3	1	2	157	138
CANTABRIA	27	27	4	30	17	20	238	226
SEGOVIA	3	12	2	1	1	3	16	40
SEVILLA	277	219	10	26	11	14	677	999
SORIA	0	0	0	0	0	0	0	0
TARRAGONA	7	11	1	1	0	0	62	96
TERUEL	4	0	0	0	0	0	57	53
TOLEDO	23	10	1	7	3	5	153	129
VALENCIA	55	24	5	55	2	15	851	1.163
VALLADOLID	7	5	1	3	5	4	176	197
VIZCAYA	30	24	7	24	3	23	340	297
ZAMORA	2	0	0	1	1	0	18	17
ZARAGOZA	51	29	6	39	1	8	275	234
CEUTA	0	0	0	0	0	0	14	8
MELILLA	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PROV.</b>	<b>2.231</b>	<b>2.088</b>	<b>491</b>	<b>1.034</b>	<b>437</b>	<b>544</b>	<b>13.108</b>	<b>19.493</b>
<b>SS.CC.</b>	<b>188</b>	<b>279</b>	<b>34</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>92</b>	<b>278</b>	<b>504</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.419</b>	<b>2.367</b>	<b>525</b>	<b>1.085</b>	<b>454</b>	<b>636</b>	<b>13.386</b>	<b>24.179</b>

**ACTUACIONES NO CONTENCIOSAS 2002**

PROVINCIA	INFORMES EMITIDOS	NOTIFICAC. DILIGENCIAS JUDICIALES	OTRAS FUNCIONES NO CONT.	ACTUAC. IMPUG. NO CONT. ENTRADAS	PERSONAC. PROCED. CONCURSALES EFECTUADAS	TOTAL
ÁLAVA	248	1.657	94	0	18	2.017
ALBACETE	100	2.334	124	1	0	2.559
ALICANTE	1.206	1.541	1.115	0	28	3.890
ALMERÍA	217	2.327	39	0	0	2.583
ÁVILA	42	511	6	0	2	561
BADAJOS	169	3.386	12	0	4	3.571
ILLES BALEARS	94	4.640	48	25	37	4.844
BARCELONA	5.610	41.330	990	0	203	48.133
BURGOS	82	643	1	0	0	726
CÁCERES	154	2.318	230	0	7	2.709
CÁDIZ	1.343	10.026	206	8	8	11.591
CASTELLÓN	194	1.786	3	0	1	1.984
CIUDAD REAL	1.230	4.894	145	0	0	6.269
CÓRDOBA	568	900	6	0	0	1.474
A CORUÑA	222	9.924	234	0	14	10.394
CUENCA	149	120	26	0	0	295
GIRONA	395	4.186	209	0	13	4.803
GRANADA	221	11.981	15	0	1	12.218
GUADALAJARA	172	170	42	0	23	407
GUIPÚZCOA	203	2.105	249	0	37	2.594
HUELVA	87	3.709	43	0	4	3.843
HUESCA	77	0	59	0	1	137
JAÉN	215	4.848	216	0	0	5.279
LEÓN	208	1.706	4	0	0	1.918
LLEIDA	126	1.351	42	0	7	1.526
LA RIOJA	41	511	69	0	6	627
LUGO	82	544	4	0	0	630
MADRID	337	7	254	0	142	740
MÁLAGA	2.211	7.326	80	2	8	9.627
MURCIA	217	7.308	10	0	0	7.535
NAVARRA	156	0	23	2	7	188
OURENSE	63	220	0	0	0	283
ASTURIAS	103	7.282	181	0	37	7.603
PALENCIA	42	318	3	0	5	368
LAS PALMAS	69	0	2	0	0	71
PONTEVEDRA	320	4.914	36	2	15	5.287
SALAMANCA	174	0	38	0	0	212
S.C.TENERIFE	160	208	3	0	0	371
CANTABRIA	291	0	157	7	0	455
SEGOVIA	42	158	145	0	0	345
SEVILLA	964	12.164	309	0	16	13.453
SORIA	0	0	0	0	0	0
TARRAGONA	94	2.942	73	0	11	3.120
TERUEL	51	296	16	0	0	363
TOLEDO	128	1.175	397	0	4	1.704
VALENCIA	285	39.170	155	0	70	39.680
VALLADOLID	108	6	81	0	2	197
VIZCAYA	214	27.860	190	0	2	28.266
ZAMORA	48	75	2	0	0	125
ZARAGOZA	272	3.124	8	0	18	3.422
CEUTA	0	0	0	0	0	0
MELILLA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PROV.</b>	<b>19.804</b>	<b>234.001</b>	<b>6.394</b>	<b>47</b>	<b>751</b>	<b>260.997</b>
<b>TOTAL SS.CC.</b>	<b>3.289</b>	<b>4.126</b>	<b>238</b>	<b>11</b>		<b>7.664</b>
<b>TOTAL</b>	<b>23.093</b>	<b>238.127</b>	<b>6.632</b>	<b>58</b>	<b>751</b>	<b>268.661</b>