

An abstract graphic consisting of several sets of curved, parallel lines that resemble a stylized 'U' or a series of overlapping arches. The lines are dark grey on the left and transition to light blue on the right, following the vertical split of the page. The lines are more densely packed in the upper half and become more sparse towards the bottom.

Organización, medios y apoyo técnico



An abstract graphic consisting of several sets of curved, parallel lines that resemble a stylized 'U' or a series of overlapping arches. The lines are dark grey and are positioned in the upper half of the page, spanning across the white and blue background.

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 2003 cabe destacar las siguientes novedades normativas que han afectado al ámbito de la gestión de la Tesorería General:

En primer lugar, la Ley 52/2002, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2003, que en su artículo 81 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/118/2003, de 31 de enero.

Por otra parte, la Ley 53/2002, de 30 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, en su artículo 40 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, como el artículo 109, en su apartado 1, sobre los conceptos que constituyen la base de cotización; el apartado 1 del artículo 112 bis), sobre cotización con sesenta y cinco o más años de edad; la disposición adicional trigésima, sobre bonificaciones de cuotas a la Seguridad Social y de aportaciones de recaudación conjunta en determinadas relaciones laborales de carácter especial, y se agrega la disposición adicional trigésima cuarta a dicho Texto Refundido, sobre extensión de la acción protectora por contingencias profesionales a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos.

También cabe resaltar la Ley 28/2003, de 29 de septiembre, reguladora del Fondo de Reserva de la Seguridad Social.

Por otro lado, debe destacarse la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma eco-

nómica, que también modifica determinados preceptos del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, como la disposición adicional trigésima segunda, sobre exoneración de cuotas respecto de los trabajadores por cuenta propia con sesenta y cinco o más años, añadiendo a dicho Texto la disposición adicional trigésima quinta, sobre reducción en la base de cotización de los nuevos trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos, la disposición adicional trigésima sexta, sobre cotización de los trabajadores por cuenta propia del Régimen Especial Agrario, y la disposición adicional trigésima séptima, sobre ampliación de la protección por incapacidad temporal para los trabajadores por cuenta propia o autónomos.

Además, dicha Ley modifica el artículo primero y el anejo 2 del Real Decreto 2930/1979, de 29 de diciembre, quedando incluidos en éste los tipos y epígrafes de cotización por contingencias profesionales correspondientes a las actividades de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos y modifica los artículos 2 y 6 del Texto Refundido del Régimen Especial Agrario, aprobado por Decreto 2123/1971, de 23 de julio, en relación, respectivamente con la delimitación del medio fundamental de vida a efectos de inclusión en dicho Régimen y compatibilidad entre labores agrarias por cuenta propia y ajena.

Igualmente hay que resaltar, por ser la Ley de mayor alcance modificativo, la Ley 52/2003, de 10 de diciembre, de Disposiciones Específicas en materia de Seguridad Social, que modifica sustancialmente, en lo que aquí interesa, a distintos preceptos del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social relativos a la recaudación en período voluntario y en vía ejecutiva en ese ámbito, además de otros artículos de dicho Texto Refundido referentes a datos de carácter personal, responsabilidad por cotizaciones y otros recursos, patrimonio, conciertos y contratación de la Seguridad Social.

Por otro lado, esta Ley da nueva redacción al apartado b) del artículo 3.1 de la Ley de Procedimiento Laboral, excluyendo de la competencia de los Juzgados y Tribunales de lo Social las resoluciones y actos dictados en materia de inscripción de empresas, formalización de la

protección frente a riesgos profesionales, tarificación, cobertura de la prestación de incapacidad temporal, afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social.

Por último, deben resaltarse otras normas con rango inferior a Ley como el Real Decreto 469/2003, de 25 de abril, de modificación parcial de la estructura orgánica y funciones del Instituto Nacional de la Seguridad Social y de la Tesorería General de la Seguridad Social, el Real Decreto 1273/2003, de 10 de octubre, por el que se regula la cobertura de las contingencias profesionales de los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Trabajadores por Cuenta Propia o Autónomos y la ampliación de la prestación por incapacidad temporal para los trabajadores por cuenta propia, la Orden TAS/2865/2003, de 13 de octubre, por la que se regula el convenio especial en el Sistema de la Seguridad Social y la Resolución de 24 de julio de 2003, de la Tesorería General de la Seguridad Social, por la que se aprueban determinados modelos normalizados en el ámbito de la gestión de dicha Tesorería General.

1.2. COMPETENCIAS

El Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, determina en su artículo 1.º, como funciones básicas de la Tesorería General de la Seguridad Social, la gestión de los recursos económicos y la administración financiera del Sistema de Seguridad Social, en aplicación de los principios de solidaridad financiera y caja única.

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

- * La inscripción de empresas y la afiliación, altas y bajas de los trabajadores.
- * La gestión y control de la cotización y de la recaudación de las cuotas y demás recursos de financiación del Sistema de la Seguridad Social.
- * El aplazamiento o fraccionamiento de las cuotas de la Seguridad Social, en la forma, condiciones y requisitos establecidos.
- * La titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social, en la forma y condiciones que se establezcan por el hoy Ministerio de Trabajo 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 en orden al alcance y ejercicio de las funciones básicas de la Tesorería General de la Seguridad Social en el Estado de las Autonomías.



Servicios Centrales. Madrid.

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, propuesta y desarrollo de actuaciones en materia de calidad de los mismos; valoración y propuesta de mejoras en la atención a los ciudadanos; programación, ordenación y control de la red de Administraciones de la Seguridad Social e instalaciones; así como la coordinación de las Subdirecciones Generales de la Tesorería General de la Seguridad Social.

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

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

Subdirección General de Presupuestos, Estudios Económicos y Estadísticas

A la que corresponde la formulación y seguimiento, en términos de objetivos y programas de gastos, de los planes de actuación de la Tesorería General; confección del anteproyecto de presupuesto de gastos de la Tesorería y de los recursos del Sistema; tramitación de expedientes de modificaciones presupuestarias; seguimiento y evaluación de los programas de gastos y sobre la ejecución de presupuestos; realización de análisis e informes económico-financieros, estadísticos y actuariales; elaboración de memorias sobre la incidencia económica de proyectos normativos, elaboración y propuesta de alternativas que mejoren la eficacia del gasto; optimización de los recursos; racionalización de la gestión económica, así como la administración del sistema de información de los datos registrados en las bases de datos y demás ficheros propiedad de la Tesorería General de la Seguridad Social, a efectos estadísticos.

Subdirección General de 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.



Admón. 17-02. Travesía Creu, 31. Girona.

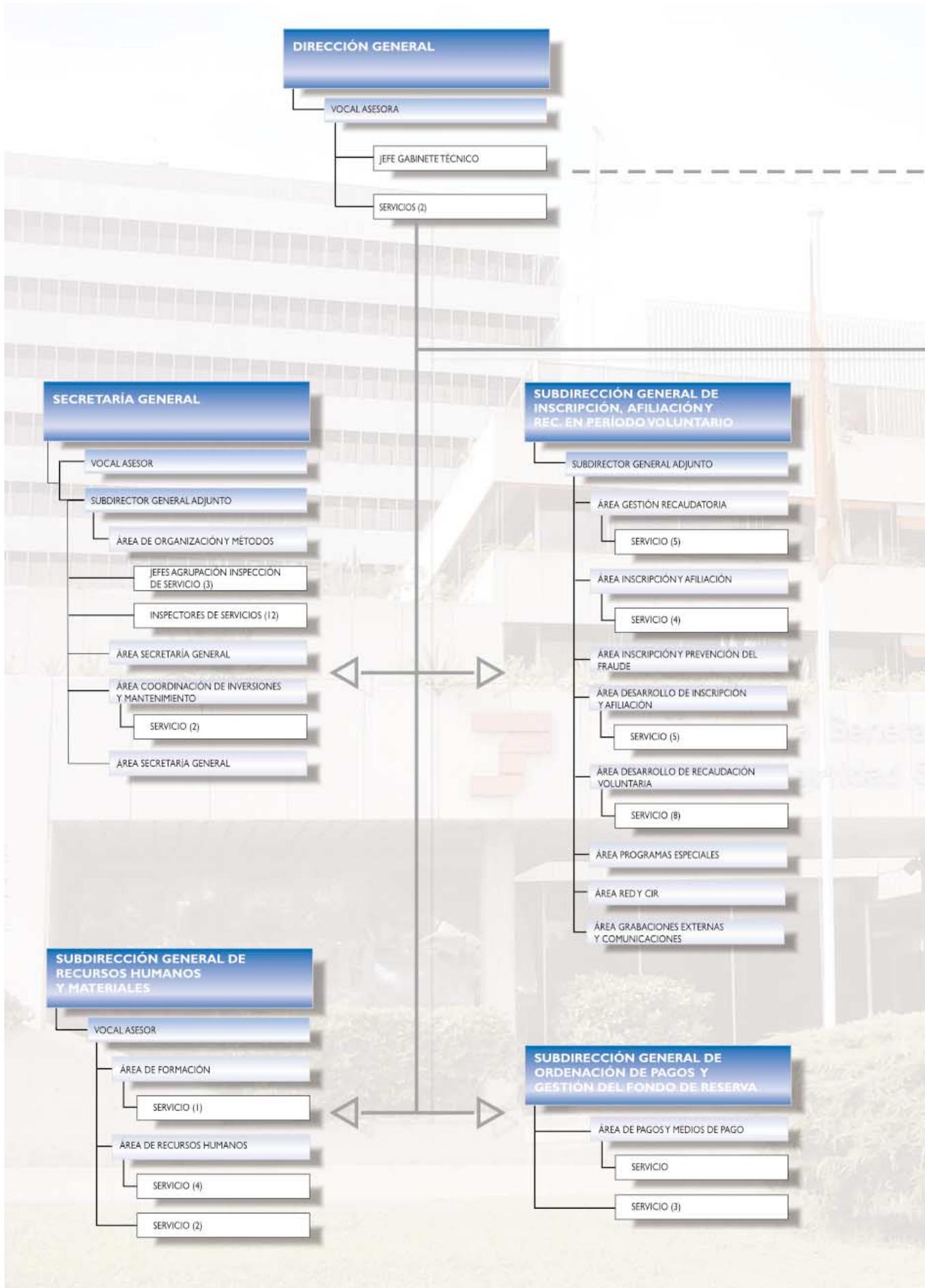
DIRECCIONES PROVINCIALES CATEGORÍA, N.º ADMINISTRACIONES, N.º UURE Y N.º EFECTIVOS						
DIRECCIONES PROVINCIALES	CATEGORÍA	SEGREGADAS	NO SEGREGADAS	N.º ADMONES. OPERATIVAS	N.º UURE OPERATIVAS	PLANTILLA TOTAL
Álava	C	SÍ	–	3	3	131
Albacete	C	–	SÍ	3	3	135
Alicante	B-2	SÍ	–	9	9	425
Almería	C	SÍ	–	3	3	158
Ávila	D	–	SÍ	1	1	68
Badajoz	B-3	SÍ	–	5	5	204
Illes Balears	B-2	SÍ	–	7	7	278
Barcelona	A	SÍ	–	25	28	1.391
Burgos	C	SÍ	–	3	3	155
Cáceres	C	–	SÍ	3	3	159
Cádiz	B-2	SÍ	–	5	6	277
Castellón	B-3	–	SÍ	4	4	163
Ciudad Real	C	–	SÍ	1	4	142
Córdoba	B-3	–	SÍ	4	5	279
A Coruña	B-2	SÍ	–	7	7	398
Cuenca	D	–	SÍ	1	1	64
Girona	B-3	SÍ	–	3	4	208
Granada	B-3	SÍ	–	5	5	292
Guadalajara	D	–	SÍ	0	1	68
Guipúzcoa	B-2	SÍ	–	5	5	223
Huelva	C	–	SÍ	1	4	137
Huesca	D	–	SÍ	1	2	88
Jaén	B-3	SÍ	–	3	5	263
León	B-3	SÍ	–	1	3	195
Lleida	C	SÍ	–	3	3	141
La Rioja	C	–	SÍ	2	3	97
Lugo	B-3	–	SÍ	1	3	169
Madrid	A	SÍ	–	30	30	1.426
Málaga	B-2	SÍ	–	7	8	367
Murcia	B-2	SÍ	–	6	7	349
Navarra	B-3	SÍ	–	4	4	176
Ourense	C	–	SÍ	0	2	134
Asturias	B-2	SÍ	–	7	7	401
Palencia	D	–	SÍ	0	1	65
Las Palmas	B-3	SÍ	–	5	6	204
Pontevedra	B-2	SÍ	–	5	6	311
Salamanca	C	–	SÍ	2	3	117
S. C. Tenerife	B-3	SÍ	–	4	4	187
Cantabria	B-3	–	SÍ	4	4	218
Segovia	D	–	SÍ	0	1	61
Sevilla	B-2	SÍ	–	10	10	477
Soria	D	–	SÍ	0	1	50
Tarragona	B-3	SÍ	–	4	5	199
Teruel	D	–	SÍ	1	1	56
Toledo	C	SÍ	–	2	3	146
Valencia	B-1	SÍ	–	16	16	796
Valladolid	C	–	SÍ	4	4	191
Vizcaya	B-2	SÍ	–	8	8	392
Zamora	D	–	SÍ	1	2	79
Zaragoza	B-2	SÍ	–	6	6	353
Ceuta	E	–	SÍ	1	1	37
Melilla	E	–	SÍ	1	1	36
TOTAL	52	29	23	237	271	13.136

VOLUMEN DE GESTIÓN POR DIRECCIONES PROVINCIALES

DIRECCIONES PROVINCIALES	PERSONAL A 31/12/03	% SOBRE NACIONAL	AFILIADOS A 31/12/03	% SOBRE NACIONAL	RECAUDACIÓN DE CUOTAS 2003 (MILES)	% SOBRE NACIONAL	RECAUDACIÓN EJECUTIVA 2003 (MILES)	% SOBRE NACIONAL	PAGOS DESCENTRALIZADOS 2003	% SOBRE NACIONAL
Álava	131	0,90	145.560	0,88	1.000.308	1,09	9.017	0,88	52.904.524	1,26
Albacete	135	0,92	121.835	0,73	582.922	0,64	6.558	0,64	29.736.136	0,71
Alicante	425	2,91	573.209	3,46	2.792.809	3,04	38.807	3,79	118.194.261	2,81
Almería	158	1,08	231.374	1,39	928.713	1,01	13.441	1,31	45.495.624	1,08
Ávila	68	0,47	50.745	0,31	234.658	0,26	2.198	0,21	9.761.191	0,23
Badajoz	204	1,40	213.117	1,28	876.445	0,96	9.323	0,91	42.237.378	1,00
Illes Balears	278	1,90	346.387	2,09	2.175.892	2,37	35.076	3,43	90.601.677	2,15
Barcelona	1.391	9,53	2.291.933	13,82	14.318.929	15,61	130.889	12,79	537.878.752	12,77
Burgos	155	1,06	137.160	0,83	821.114	0,90	4.483	0,44	28.548.415	0,68
Cáceres	159	1,09	138.323	0,83	558.410	0,61	6.372	0,62	31.713.325	0,75
Cádiz	277	1,90	331.704	2,00	1.765.589	1,92	31.240	3,05	94.414.888	2,24
Castellón	163	1,12	231.089	1,39	1.242.577	1,35	14.230	1,39	42.357.413	1,01
Ciudad Real	142	0,97	144.550	0,87	717.132	0,78	9.917	0,97	36.044.272	0,86
Córdoba	279	1,91	274.053	1,65	1.113.636	1,21	14.313	1,40	73.678.823	1,75
A Coruña	398	2,73	386.017	2,33	2.025.024	2,21	22.360	2,18	103.073.703	2,45
Cuenca	64	0,44	64.751	0,39	274.343	0,30	2.865	0,28	12.237.947	0,29
Girona	208	1,42	270.775	1,63	1.474.180	1,61	16.674	1,63	54.079.690	1,28
Granada	292	2,00	290.322	1,75	1.224.958	1,34	20.547	2,01	82.401.036	1,96
Guadalajara	68	0,47	67.317	0,41	381.558	0,42	4.932	0,48	16.798.984	0,40
Guipúzcoa	223	1,53	290.495	1,75	1.937.704	2,11	19.420	1,90	130.609.679	3,10
Huelva	137	0,94	174.470	1,05	761.779	0,83	14.360	1,40	53.259.355	1,26
Huesca	88	0,60	83.431	0,50	416.599	0,45	4.330	0,42	16.721.154	0,40
Jaén	263	1,80	227.092	1,37	866.238	0,94	10.393	1,02	55.496.301	1,32
León	195	1,34	155.322	0,94	846.911	0,92	13.482	1,32	46.133.800	1,10
Lleida	141	0,97	168.848	1,02	797.489	0,87	8.329	0,81	29.127.493	0,69
La Rioja	97	0,66	117.987	0,71	627.762	0,68	4.587	0,45	22.827.724	0,54
Lugo	169	1,16	121.289	0,73	497.982	0,54	6.281	0,61	29.386.561	0,70
Madrid	1.426	9,77	2.568.226	15,48	16.246.418	17,71	131.465	12,84	543.605.449	12,91
Málaga	367	2,51	496.576	2,99	2.461.720	2,68	37.735	3,69	116.312.138	2,76
Murcia	349	2,39	492.715	2,97	2.197.533	2,40	32.616	3,19	107.264.359	2,55
Navarra	176	1,21	246.158	1,48	1.587.925	1,73	11.124	1,09	77.925.500	1,85
Ourense	134	0,92	101.196	0,61	469.600	0,51	6.051	0,59	26.493.585	0,63
Asturias	401	2,75	361.886	2,18	2.190.036	2,39	22.494	2,20	189.640.923	4,50
Palencia	65	0,45	59.037	0,36	323.790	0,35	2.557	0,25	13.857.983	0,33
Las Palmas	204	1,40	373.801	2,25	1.988.676	2,17	33.005	3,22	94.069.160	2,23
Pontevedra	311	2,13	332.058	2,00	1.699.170	1,85	25.067	2,45	99.333.287	2,36
Salamanca	117	0,80	108.812	0,66	527.619	0,58	5.770	0,56	27.020.680	0,64
Tenerife	187	1,28	338.520	2,04	1.647.945	1,80	30.592	2,99	63.782.720	1,51
Cantabria	218	1,49	193.437	1,17	1.107.355	1,21	12.711	1,24	53.237.936	1,26
Segovia	61	0,42	54.611	0,33	261.729	0,29	2.564	0,25	11.330.407	0,27
Sevilla	477	3,27	640.919	3,86	3.013.440	3,28	44.801	4,38	158.137.561	3,76
Soria	50	0,34	35.039	0,21	178.925	0,20	1.637	0,16	7.512.376	0,18
Tarragona	199	1,36	265.934	1,60	1.521.965	1,66	19.975	1,95	55.249.460	1,31
Teruel	56	0,38	50.224	0,30	259.680	0,28	1.220	0,12	10.625.793	0,25
Toledo	146	1,00	197.990	1,19	982.641	1,07	12.174	1,19	32.831.648	0,78
Valencia	796	5,45	936.108	5,64	4.946.805	5,39	49.037	4,79	208.166.713	4,94
Valladolid	191	1,31	189.909	1,14	1.089.834	1,19	12.772	1,25	38.447.402	0,91
Vizcaya	392	2,69	442.555	2,67	3.010.551	3,28	31.936	3,12	222.944.102	5,29
Zamora	79	0,54	56.609	0,34	256.377	0,28	3.023	0,30	12.062.068	0,29
Zaragoza	353	2,42	364.469	2,20	2.153.071	2,35	16.049	1,57	71.712.118	1,70
Ceuta	37	0,25	17.540	0,11	105.337	0,11	1.643	0,16	39.252.760	0,93
Melilla	36	0,25	16.077	0,10	86.866	0,09	1.114	0,11	43.951.411	1,04
TOTAL DIR. PROV.	13.136	89,99	16.589.561	100,00	91.576.670	99,82	1.023.557	100,00	4.210.487.645	100,00
Servic. Centrales	1.461	10,01	0	0,00	162.677,21	0,18	0	0,00	0	0,00
TOTAL	14.597	100,00	16.589.561	100,00	91.739.347	100,00	1.023.557	100,00	4.210.487.645	100,00



Organigrama de los Servicios Centrales



INTERVENCIÓN CENTRAL

- VOCAL ASESOR
- INTERVENTOR ADJUNTO
- ÁREA ECONÓMICO FINANCIERA Y CONTABILIDAD GENERAL
 - SERVICIO (5)
- ÁREA FISCAL CONTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y PATRIMONIAL
 - SERVICIO (4)

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROCEDIMIENTOS EJECUTIVOS Y ESPECIALES DE RECAUDACIÓN

- SUBDIRECTOR GENERAL ADJUNTO
 - SERVICIO (4)
- SUBDIRECTOR GENERAL ADJUNTO
 - SERVICIO (4)
- ÁREA JURÍDICA
 - SERVICIO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTOS, ESTUDIOS ECONÓMICOS Y ESTADÍSTICOS

- ÁREA DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS
 - SERVICIO
- ÁREA DE GESTIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTO
 - SERVICIO
- ÁREA DE ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS ECONÓMICOS
 - SERVICIO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE PATRIMONIO, INVERSIONES Y OBRAS

- DIRECTOR DE LA OFICINA TÉCNICA
 - JEFE DE LA OFICINA TÉCNICA
- COORDINADOR DE ÁREA
 - ÁREA DE PATRIMONIO, INVERSIONES Y OBRAS
 - SERVICIO (3)
 - SERVICIO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE INFORMÁTICA

- GERENTE ADJUNTO
- DIRECTOR CENTRO PRODUCCIÓN Y SISTEMAS
- DIRECTORES CENTROS DE DESARROLLO (2)
- DIRECTORES CENTROS INFORMÁTICA (7)
- JEFES ÁREA INFORMÁTICA (21)
- JEFES ÁREA ADMINISTRACIÓN
 - SERVICIOS (54)

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN E IMPUGNACIONES

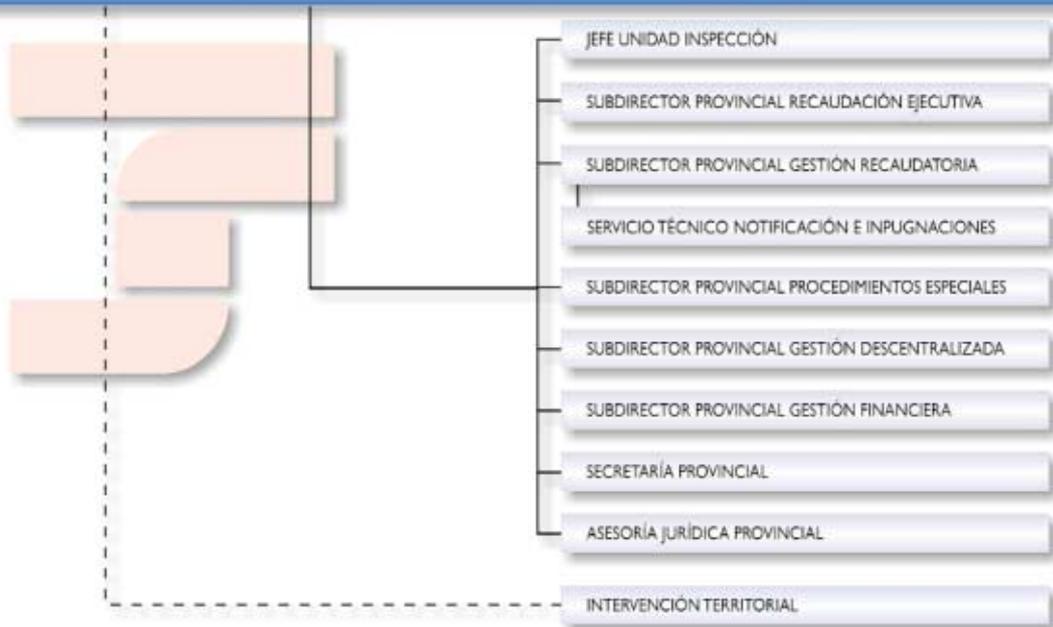
- ADJUNTO AL DIRECTOR GENERAL
- ÁREA DE ASUNTOS TÉCNICOS
 - SERVICIO (4)

Según R.P.T. a 31-12-2003

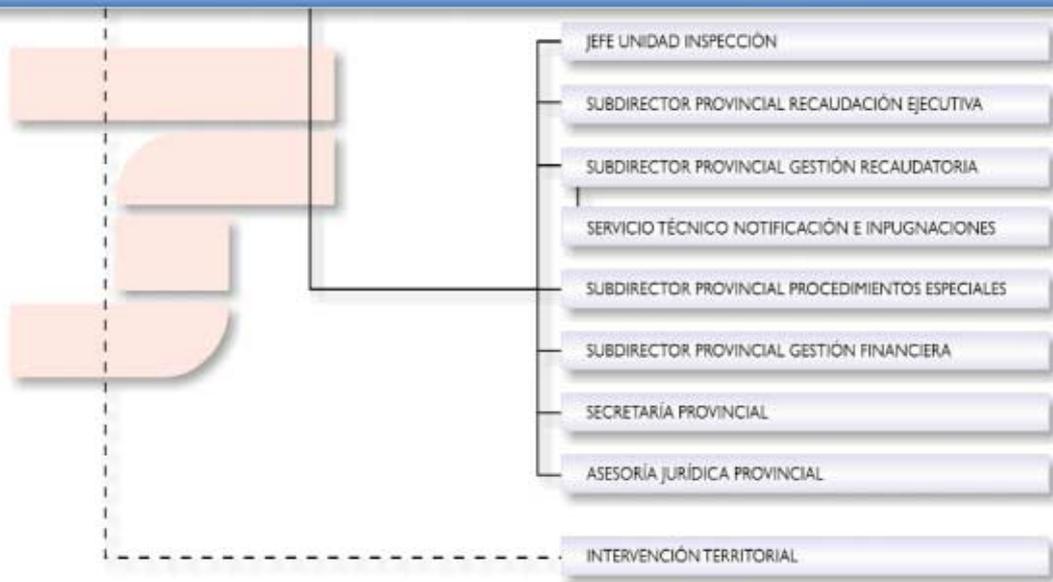


Organigrama de las Direcciones Provinciales

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

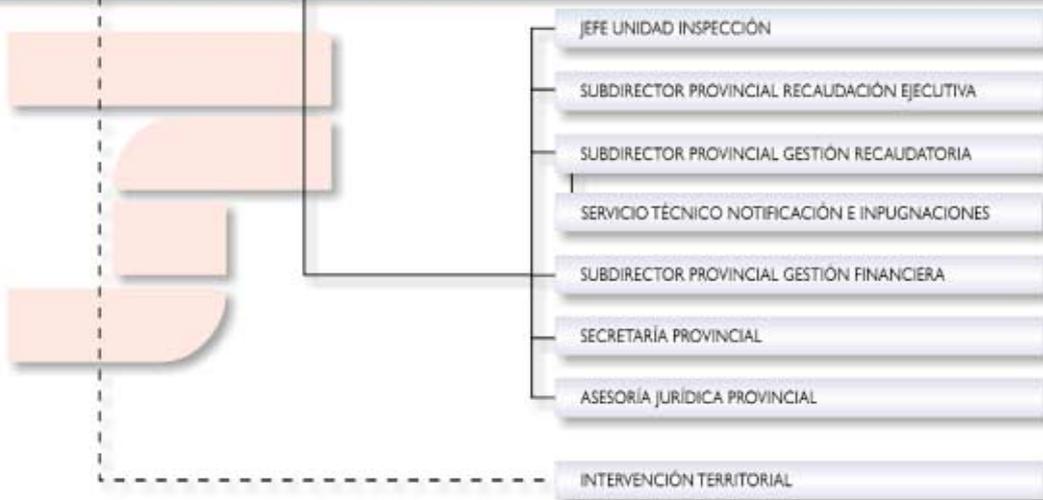


DIRECCIÓN PROVINCIAL *Alicante, Illes Balears, Cádiz, A Coruña, Guipúzcoa, Málaga, Murcia, Asturias, Pontevedra, Sevilla, Vizcaya y Zaragoza*
Categoría B2



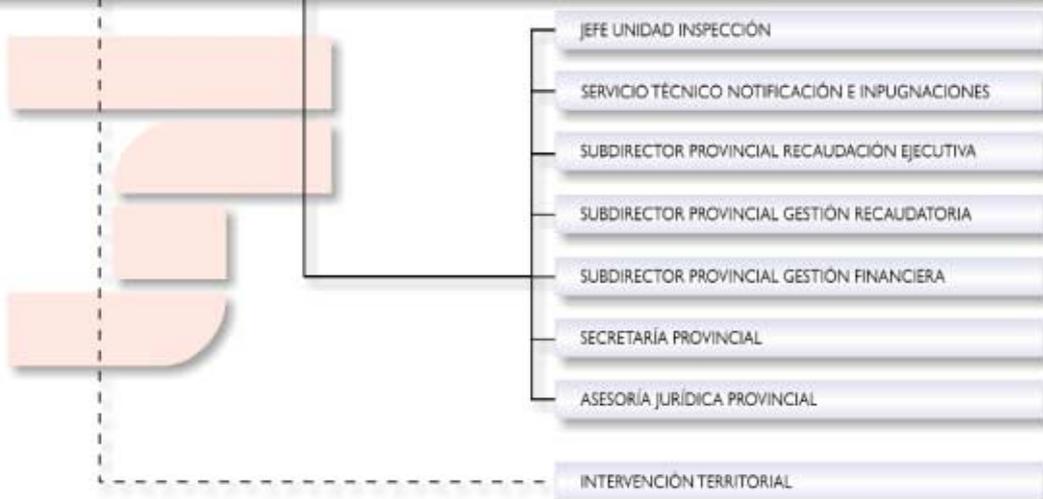
DIRECCIÓN PROVINCIAL
Categoría B3

*Badajoz, Castellón, Córdoba, Girona, Granada, Jaén, León,
Lugo, Navarra, Las Palmas, Sta. C. Tenerife, Cantabria
y Tarragona*

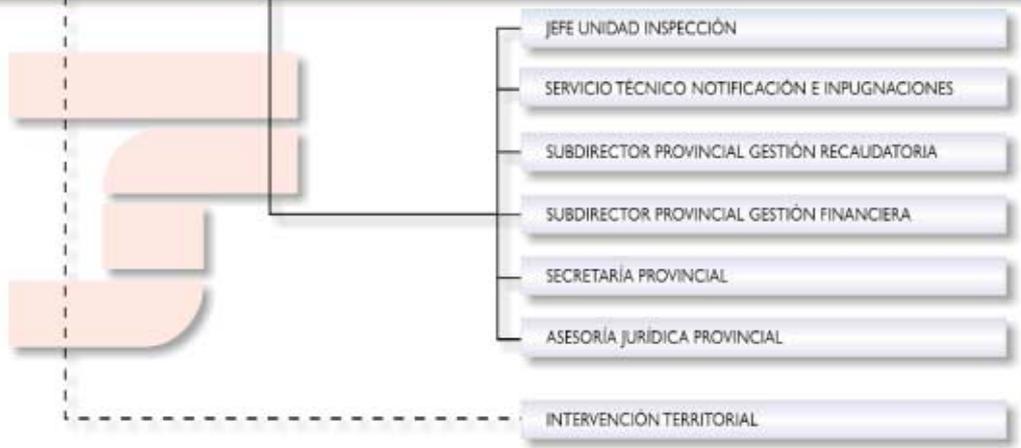


DIRECCIÓN PROVINCIAL
Categoría C

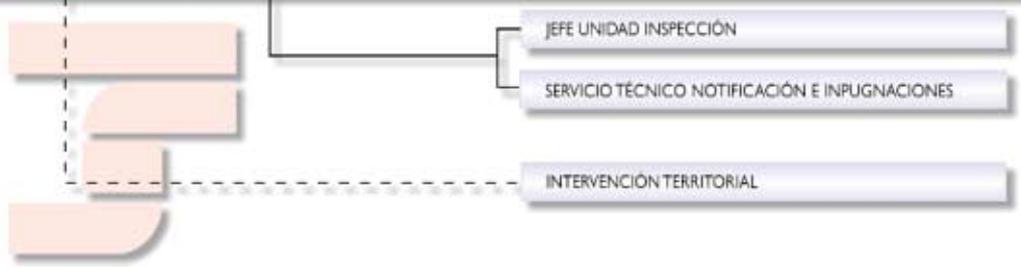
*Álava, Albacete, Almería, Burgos, Cáceres, Ciudad Real,
Huelva, Lleida, La Rioja, Ourense, Salamanca, Toledo
y Valladolid*



DIRECCIÓN PROVINCIAL *Ávila, Cuenca, Guadalajara, Huesca, Palencia, Segovia, Soria, Teruel, Zamora*
Categoría D



DIRECCIÓN PROVINCIAL *Ceuta y Melilla*
Categoría E



An abstract graphic consisting of several sets of curved, parallel lines. The lines are dark grey on the left and transition to light blue on the right, following the vertical split of the page. They are arranged in a way that suggests movement or a stylized wave.

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 de 31 de diciembre de 2003, asciende a 14.597 personas, de las cuales 1.461 corresponden a los Servicios Centrales (se incluye en este ejercicio al personal de la Subdirección General de la Gerencia de Informática) y 13.136 a las Direcciones Provinciales.

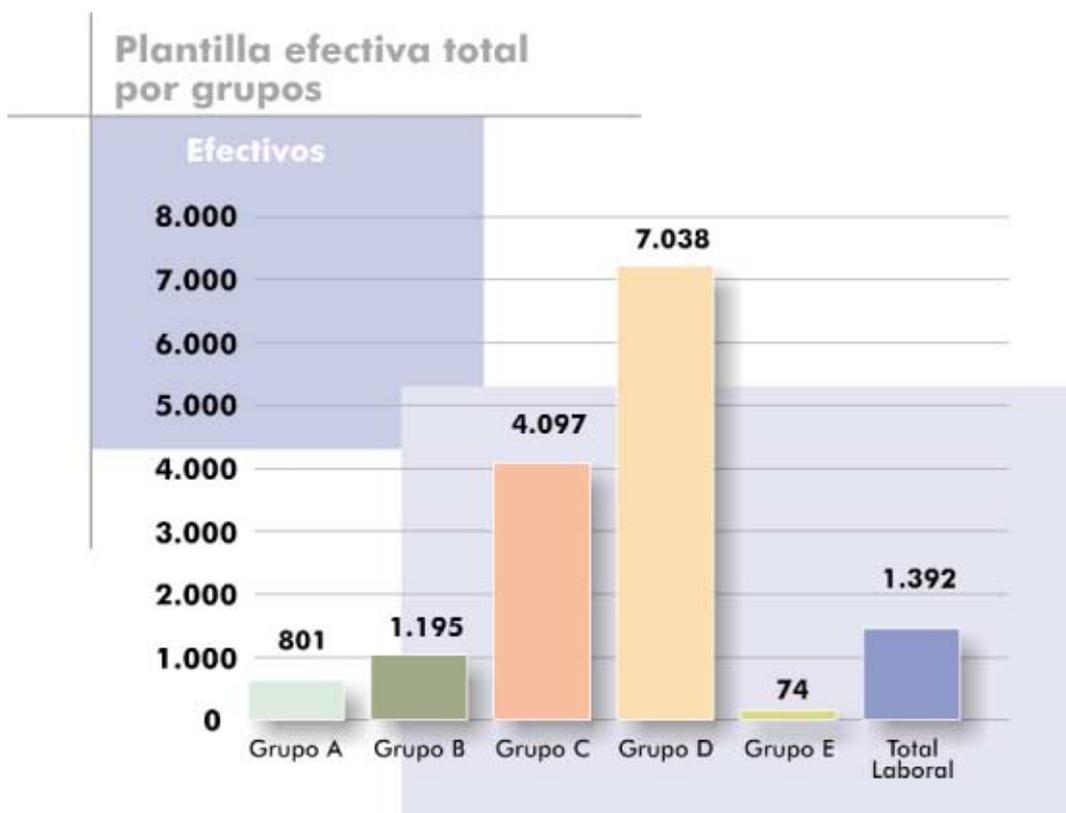
Los Servicios Periféricos que cuentan con mayor número de trabajadores corresponden en

primer lugar a la Dirección Provincial de Madrid (1.426), a continuación figuran Barcelona (1.391), Valencia (796) y Sevilla (477).

Del total de efectivos de la Entidad, 13.205 son personal funcionario y 1.392 personal laboral.

Dentro del personal funcionario, el colectivo más numeroso lo conforma el grupo D con 7.038 efectivos, seguido del grupo C con 4.097.

Por lo que se refiere al personal laboral, del total de 1.392 trabajadores, 1.367 tienen una relación laboral de carácter fijo.

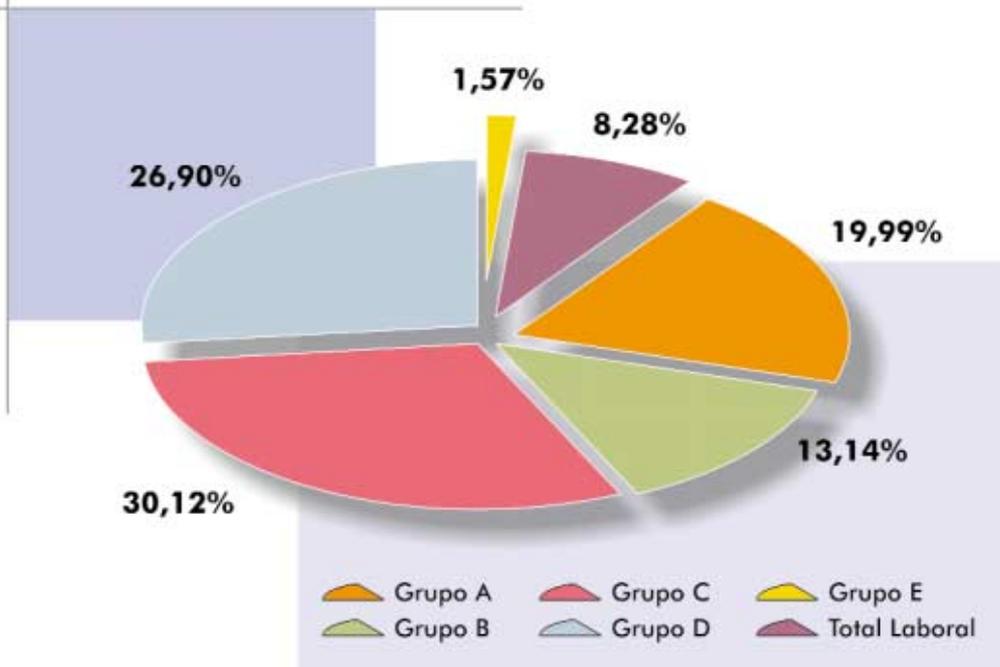


PLANTILLA EFECTIVA TOTAL A 31-12-2003

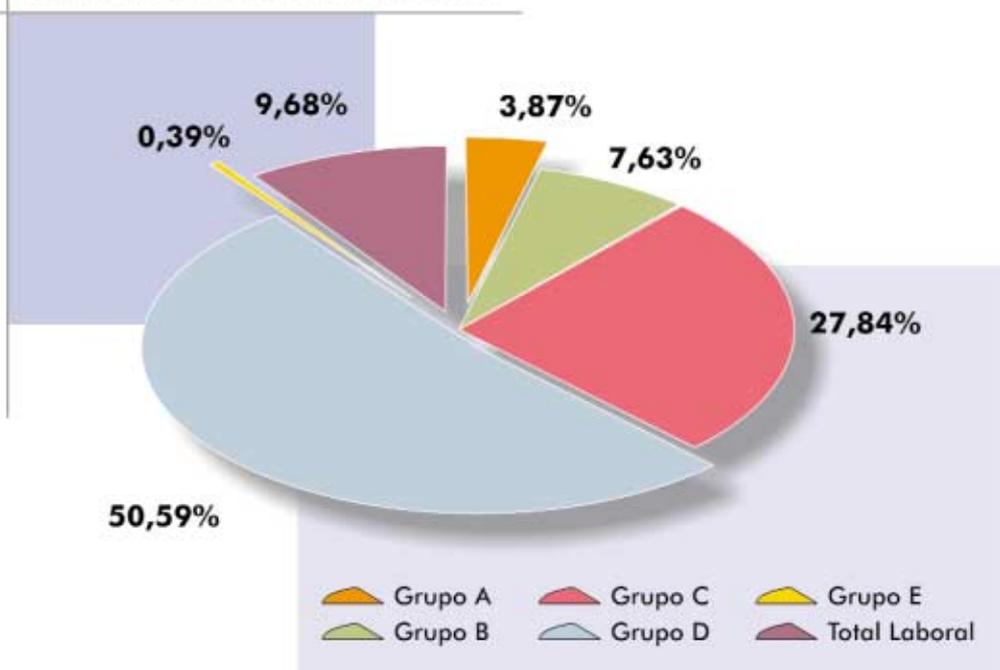
DIRECCIONES PROVINCIALES	GRUPOS DE PERSONAL FUNCIONARIO					PERSONAL LABORAL		PLANTILLA TOTAL
	A	B	C	D	E	FIJO	EVENT.	
ÁLAVA	4	10	35	73	1	8	0	131
ALBACETE	7	15	36	58	0	19	0	135
ALICANTE	21	35	111	220	0	38	0	425
ALMERÍA	9	15	45	70	3	16	0	158
ÁVILA	2	6	19	32	1	8	0	68
BADAJOS	10	11	41	119	0	23	0	204
ILLES BALEARS	12	19	63	150	0	34	0	278
BARCELONA	36	87	393	747	2	126	0	1.391
BURGOS	8	23	46	59	0	19	0	155
CÁCERES	6	13	42	78	1	19	0	159
CÁDIZ	15	17	52	154	2	37	0	277
CASTELLÓN	9	13	57	69	0	15	0	163
CIUDAD REAL	5	8	28	87	0	14	0	142
CÓRDOBA	7	20	58	166	1	27	0	279
A CORUÑA	14	27	95	229	1	32	0	398
CUENCA	2	5	16	37	0	4	0	64
GIRONA	10	13	49	114	2	20	0	208
GRANADA	12	21	78	151	2	28	0	292
GUADALAJARA	5	5	18	28	0	12	0	68
GUIPÚZCOA	10	20	57	108	1	27	0	223
HUELVA	7	5	30	79	0	16	0	137
HUESCA	4	10	27	35	0	12	0	88
JAÉN	9	20	64	143	1	26	0	263
LEÓN	13	24	57	85	2	14	0	195
LLEIDA	4	9	48	63	1	16	0	141
LA RIOJA	4	11	24	50	0	8	0	97
LUGO	6	8	27	112	0	15	1	169
MADRID	33	91	535	627	4	136	0	1.426
MÁLAGA	18	22	118	175	3	31	0	367
MURCIA	16	30	89	187	3	24	0	349
NAVARRA	8	11	50	94	2	11	0	176
OURENSE	3	11	30	74	0	16	0	134
ASTURIAS	18	37	104	209	1	32	0	401
PALENCIA	5	8	17	27	0	8	0	65
LAS PALMAS	3	8	47	121	1	24	0	204
PONTEVEDRA	13	21	77	162	3	35	0	311
SALAMANCA	5	11	34	60	0	7	0	117
S. C. TENERIFE	8	10	35	115	2	17	0	187
CANTABRIA	5	26	60	107	0	20	0	218
SEGOVIA	3	6	12	32	1	7	0	61
SEVILLA	18	28	125	249	2	55	0	477
SORIA	3	6	17	17	0	7	0	50
TARRAGONA	8	13	59	104	2	13	0	199
TERUEL	3	7	18	21	0	7	0	56
TOLEDO	5	14	38	73	1	15	0	146
VALENCIA	35	72	229	383	2	75	0	796
VALLADOLID	5	24	65	78	0	19	0	191
VIZCAYA	15	26	98	230	0	23	0	392
ZAMORA	3	4	28	33	1	10	0	79
ZARAGOZA	19	44	138	112	1	39	0	353
CEUTA	4	1	6	22	1	3	0	37
MELILLA	2	2	12	17	0	3	0	36
S. CENTRALES*	292	192	440	393	23	97	24	1.461
TOTALES	801	1.195	4.097	7.038	74	1.367	25	14.597

* Se incluye en este ejercicio al personal de la Subdirección General de Informática.

Distribución porcentual de la plantilla efectiva en los Servicios Centrales



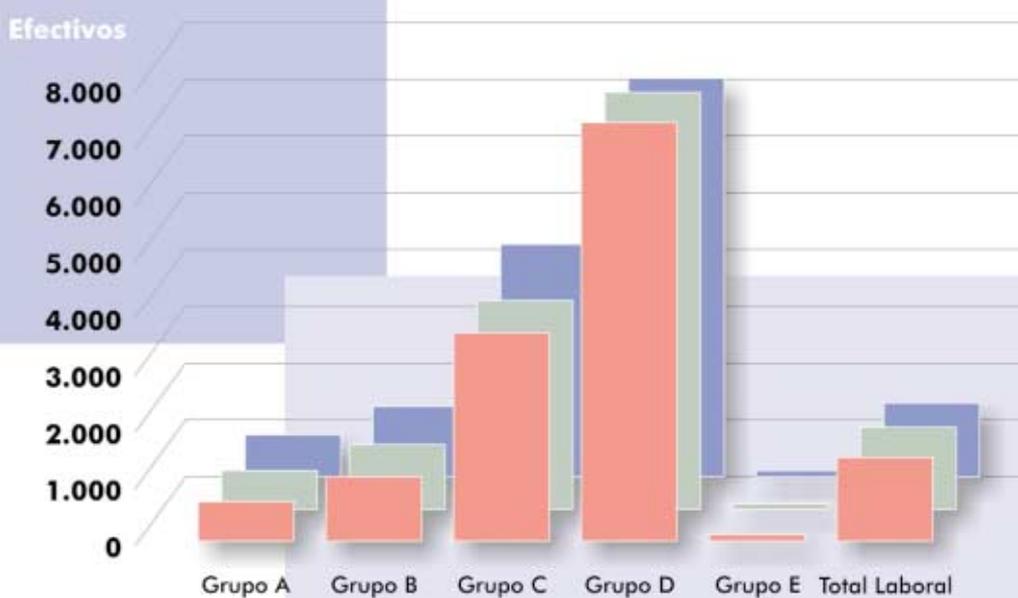
Distribución porcentual de la plantilla efectiva en los Servicios Periféricos



A 31 de diciembre de 2003 la plantilla efectiva total de la Entidad asciende a 14.597 personas, incluyendo en el presente ejercicio al personal de la Subdirección General de Gerencia de Informática, lo que supone un aumento de 426 efectivos, es decir, un 3,01% más respecto al año anterior.

Por grupos de trabajo la distribución es la siguiente: 801 personas corresponden al grupo A, 1.195 al grupo B, 4.097 al grupo C, 7.038 al grupo D, 74 al grupo E, y por último 1.392 trabajadores figuran como personal laboral.

Evolución plantilla efectiva total (2001-2003)



GRUPO	A	B	C	D	E	Total Laboral
2001	673	1.063	3.676	7.276	72	1.565
2002	663	1.073	3.684	7.210	66	1.475
2003*	801	1.195	4.097	7.038	74	1.392

* Se incluye en este ejercicio, a diferencia de los anteriores, al personal de la Subdirección General de Gerencia de Informática.

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 de 31 de diciembre de 2003.

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

que han causado baja por incapacidad permanente, comprendiendo tanto el personal funcionario como laboral, asciende a 53 personas; por jubilación forzosa, 35; por jubilación voluntaria, 32; por cambio de destino, 25; por fallecimientos, 19, y por excedencia por interés particular, 18.

CUADRO RESUMEN BAJAS DURANTE EL EJERCICIO 2003 (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
17	46	29	34	1	25	12	9	9	3	0

CUADRO RESUMEN BAJAS DURANTE EL EJERCICIO 2003 (LABORALES)

FALLECI-MIENTO	INCAPACI-DAD PERMA-NENTE	JUBILACIÓN VOLUNTA-RIA	JUBILACIÓN FORZOSA	FIN CONTRATO	CAMBIO DESTINO	EXCEDENCIA	
						INTERÉS PARTICULAR	PRESTAR SERVICIO SECTOR PÚBLICO
2	7	3	1	6	0	6	0

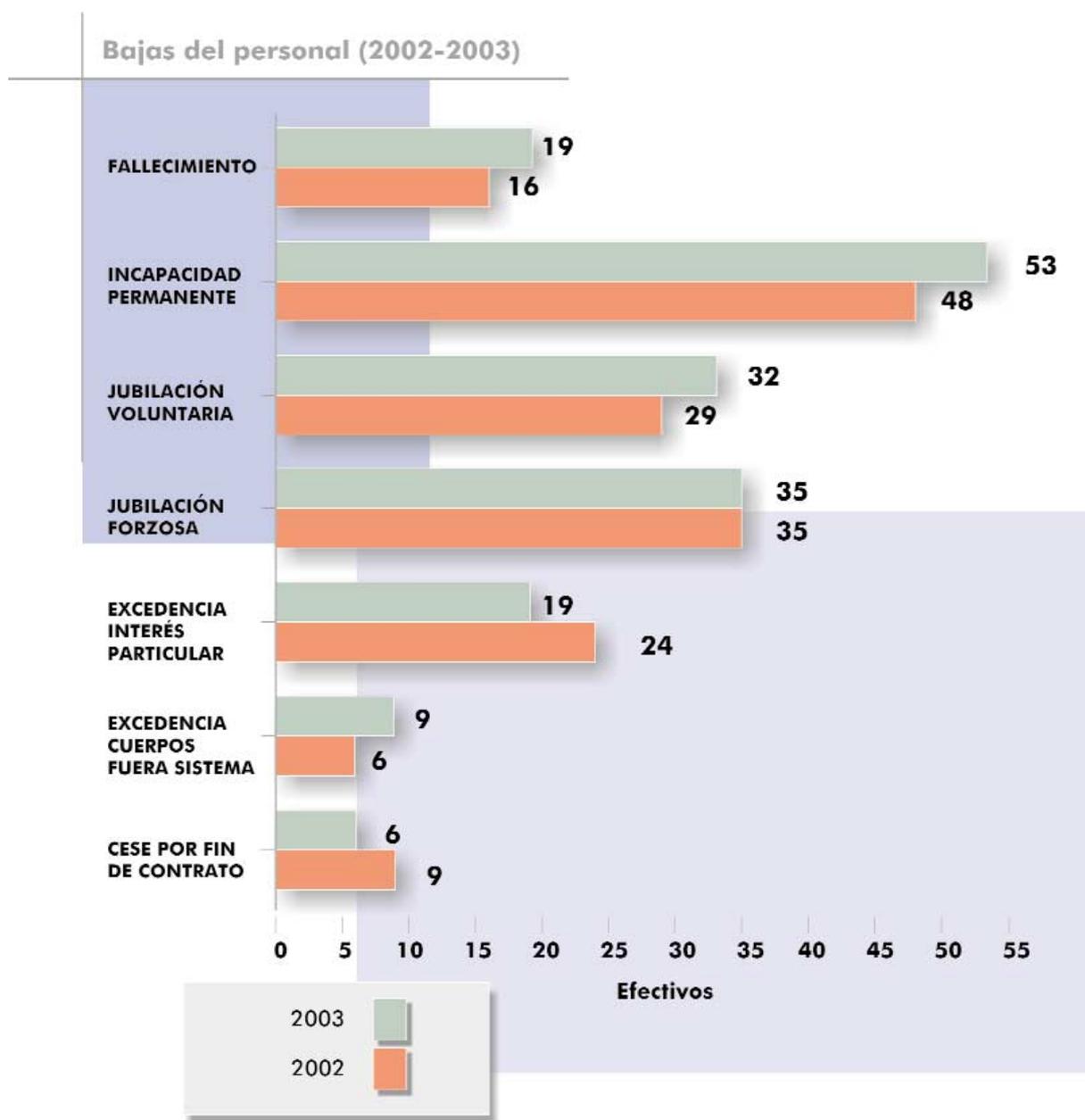


Admón. 2007. Zurriola, 12. San Sebastián (Guipúzcoa).

Al comparar la evolución de las diferentes bajas del personal con el ejercicio anterior, y como datos a resaltar, se observa cómo el número de incapacidades permanentes se incrementa en 5 personas, el de fallecimientos en 3 y el de jubilaciones voluntarias en 3; por el con-

trario decrece el número de excedencias por interés particular en 6 personas y los ceses por fin de contrato en 3.

El número de jubilaciones forzosas se mantiene en 35.



2.1.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL

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, atribuye a la Subdirección General de Recursos Humanos y Materiales, entre otras, las funciones de planificación, desarrollo y evaluación de las políticas de formación.

En ese marco y dentro del Plan de Formación 2003-2004, aprobado, a propuesta de la Comisión Central de Formación, por el director general de la Tesorería General de la Seguridad Social el 8 de abril de 2003, se han realizado en el ejercicio 2003, 1.082 acciones formativas, con un número de horas impartidas de 20.550 y una asistencia de 16.899 alumnos.

Siendo la formación una de las piezas clave para apoyar cualquier esfuerzo de modernización, los objetivos de la formación impartida se orientan a la profesionalización progresiva y a una mayor cualificación de los funcionarios de la Tesorería General de la Seguridad Social, de modo que se dé respuesta a las demandas de la sociedad, mediante la realización de acciones específicas dirigidas a:

- Formar para el ascenso al personal que participa en las pruebas selectivas de acceso a Cuerpo Superior por promoción interna, o al amparo de los procesos de funcionarización y consolidación del empleo temporal.
- Capacitar para el ejercicio de actividades profesionales con la debida competencia, de

modo que se pueda satisfacer tanto las necesidades individuales como las necesidades de gestión de la Entidad para prestar un servicio de calidad al ciudadano.

- Dar respuesta a las necesidades formativas del personal directivo de la organización.
- Apoyar con acciones formativas la implantación de gestión de proyectos en la Entidad.
- Mejorar o modificar, en su caso, las actitudes del personal integrándolos en una dinámica de cambio que, paulatinamente, genere un nuevo estilo profesional vinculado a la modernidad, calidad y eficacia en la gestión.
- Impulsar la capacitación de formadores en materia de creación y dirección de equipos de trabajos y de comunicación.
- 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 del 19 de diciembre de 2000.

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



D. P. Palencia. Aula Formación.

FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2003 RESUMEN GENERAL - ACCIONES FORMATIVAS

ACCIÓN FORMATIVA	N.º CURSOS	N.º ALUMNOS	N.º HORAS
FORMACIÓN DIRECTIVA	38	618	569
FORMACIÓN DIRECTIVA. INFORMÁTICA	3	136	120
FORMACIÓN EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	36	63
FORMACIÓN GENERAL	168	2.852	2.653
LENGUAS	18	228	1.830
FORMACIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	109	1.850	2.316
FORMACIÓN PROMOVER DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	124	1.930	4.771
FORMACIÓN SOBRE CALIDAD	3	225	42
FORMACIÓN TECNOLÓGICA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	337	4.522	4.802
FORMACIÓN TÉCNICA	274	4.449	3.274
GESTIÓN DE PROYECTOS	1	16	20
INTERVENCIÓN	1	7	20
MODERNIZACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	3	30	70
TOTALES	1.082	16.899	20.550



D. P. Ciudad Real. Aula Formación.

**FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2003
RESUMEN GENERAL EN DD. PP. Y SS. CC.**

	N.º CURSOS	N.º HORAS	N.º ALUMNOS
DD. PP.	926	15.681	13.853
SS. CC.	156	4.869	3.046
TOTALES	1.082	20.550	16.899

**FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2003
RESUMEN GENERAL DE LA FORMACIÓN POR ÁREAS**

	N.º CURSOS	N.º HORAS	N.º ALUMNOS
MEDIOS PROPIOS	858	15.000	13.937
MEDIOS AJENOS	153	3.873	2.095
OTROS ORGANISMOS	71	1.677	867
TOTALES	1.082	20.550	16.899

**FORMACIÓN CONTINUA - AÑO 2003
SUBVENCIONADO POR EL INAP**

	N.º CURSOS	N.º HORAS	N.º ALUMNOS
INTRODUCCIÓN A LA NUEVA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.			
E-SEGURIDAD SOCIAL: EN LÍNEA CON LOS CIUDADANOS	8	120	175
LÍMITES DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN. RÉGIMEN JURÍDICO	3	45	67
RESPONSABILIDAD DE EMPLEADOS PÚBLICOS	4	60	86
INTRANET/INTERNET	2	30	26
TALLER DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	3	45	65
TOTALES	20	300	419

**RESUMEN GENERAL DE LOS CURSOS REALIZADOS
EN DIRECCIONES PROVINCIALES - AÑO 2003**

DIRECCIONES PROVINCIALES	N.º DE HORAS	N.º DE ALUMNOS	N.º DE CURSOS	MEDIOS PROPIOS	MEDIOS AJENOS	OTROS ORGANISMOS
ÁLAVA	330	108	12	6	6	0
ALBACETE	129	160	14	8	6	0
ALICANTE	492	319	23	16	1	7
ALMERÍA	120	107	7	6	1	0
ÁVILA	109	76	7	5	1	1
BADAJOS	230	225	18	18	0	0
ILLES BALEARS	402	394	38	31	7	0
BARCELONA	942	943	42	23	5	15
BURGOS	278	178	11	10	1	0
CÁCERES	237	129	12	11	1	0
CÁDIZ	313	341	35	33	1	1
CASTELLÓN	304	202	17	17	0	0
CIUDAD REAL	280	161	14	14	0	0
CÓRDOBA	234	347	23	23	0	0
A CORUÑA	540	331	29	28	1	0
CUENCA	75	45	3	2	1	0
GIRONA	177	311	10	9	0	1
GRANADA	457	401	29	29	0	0
GUADALAJARA	92	50	6	5	1	0
GUIPÚZCOA	1.009	237	21	13	8	0
HUELVA	126	137	14	13	1	0
HUESCA	213	176	19	18	1	0
JAÉN	325	268	20	19	1	0
LEÓN	250	201	11	7	1	3
LLEIDA	60	71	5	5	0	0
LA RIOJA	65	93	8	7	0	1
LUGO	167	131	10	9	1	0
MADRID	827	1.207	55	50	5	0
MÁLAGA	509	457	42	42	0	0
MURCIA	302	364	25	23	2	0
NAVARRA	367	255	13	11	0	2
OURENSE	93	71	6	4	1	1
ASTURIAS	480	726	47	38	6	3
PALENCIA	83	124	11	10	1	0
LAS PALMAS	129	267	16	10	6	0
PONTEVEDRA	410	289	20	18	1	1
SALAMANCA	149	74	8	7	1	0
S. C. TENERIFE	403	298	22	8	13	1
CANTABRIA	347	278	20	20	0	0
SEGOVIA	146	104	11	11	0	0
SEVILLA	429	463	31	31	0	0
SORIA	25	2	1	0	1	0
TARRAGONA	242	499	11	10	1	0
TERUEL	57	55	5	4	1	0
TOLEDO	36	17	2	2	0	0
VALENCIA	1.060	888	33	32	1	0
VALLADOLID	347	323	25	14	9	2
VIZCAYA	577	315	18	10	7	1
ZAMORA	33	34	3	3	0	0
ZARAGOZA	444	531	35	29	6	0
CEUTA	40	11	2	1	1	0
MELILLA	190	59	6	3	3	0
TOTALES	15.681	13.853	926	776	112	40

2.2. MEDIOS MATERIALES

2.2.1. ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Durante el año 2003, se ha puesto en funcionamiento una nueva administración de la Seguridad

Social, contabilizándose a 31 de diciembre de 2003 un total de 237 administraciones con carácter operativo, lo que supone en términos porcentuales el 87,45% en relación con el total de administraciones previstas, cuyo número asciende a 271.

SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEG. SOCIAL POR CC.AA. (31-12-2003)

CC.AA.	PREVISTAS	OPERATIVAS A 31-12-2002	ABIERTAS EN 2003	OPERATIVAS A 31-12-2003	PENDIENTES DE APERTURA
ANDALUCÍA	46	38	0	38	8
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
ARAGÓN	9	8	0	8	1
Huesca	2	1	0	1	1
Teruel	1	1	0	1	0
Zaragoza	6	6	0	6	0
ASTURIAS	7	7	0	7	0
ILLES BALEARS	7	6	1	7	0
CANARIAS	10	9	0	9	1
Las Palmas	6	5	0	5	1
S. C. Tenerife	4	4	0	4	0
CANTABRIA	4	4	0	4	0
CATALUÑA	40	35	0	35	5
Barcelona	28	25	0	25	3
Girona	4	3	0	3	1
Lleida	3	3	0	3	0
Tarragona	5	4	0	4	1
EXTREMADURA	8	8	0	8	0
Badajoz	5	5	0	5	0
Cáceres	3	3	0	3	0
GALICIA	18	13	0	13	5
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
MADRID	30	30	0	30	0
MURCIA	7	6	0	6	1
NAVARRA	4	4	0	4	0

**SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEG. SOCIAL POR CC.AA.
(31-12-2003) (Continuación)**

CC.AA.	PREVISTAS	OPERATIVAS A 31-12-2002	ABIERTAS EN 2003	OPERATIVAS A 31-12-2003	PENDIENTES DE APERTURA
LA RIOJA	3	2	0	2	1
CASTILLA Y LEÓN	19	12	0	12	7
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
CAST.- LA MANCHA	12	7	0	7	5
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
VALENCIA	29	29	0	29	0
Alicante	9	9	0	9	0
Castellón	4	4	0	4	0
Valencia	16	16	0	16	0
PAÍS VASCO	16	16	0	16	0
Álava	3	3	0	3	0
Guipúzcoa	5	5	0	5	0
Vizcaya	8	8	0	8	0
CEUTA	1	1	0	1	0
MELILLA	1	1	0	1	0
TOTAL	271	236	1	237	34

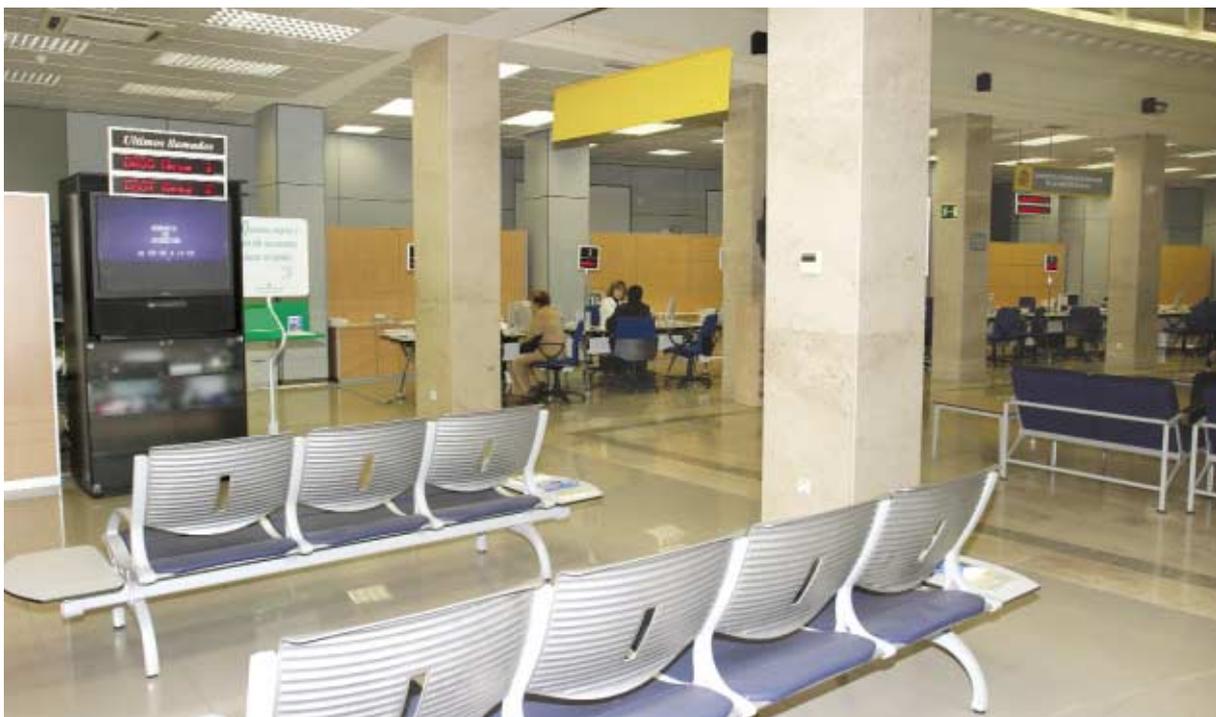
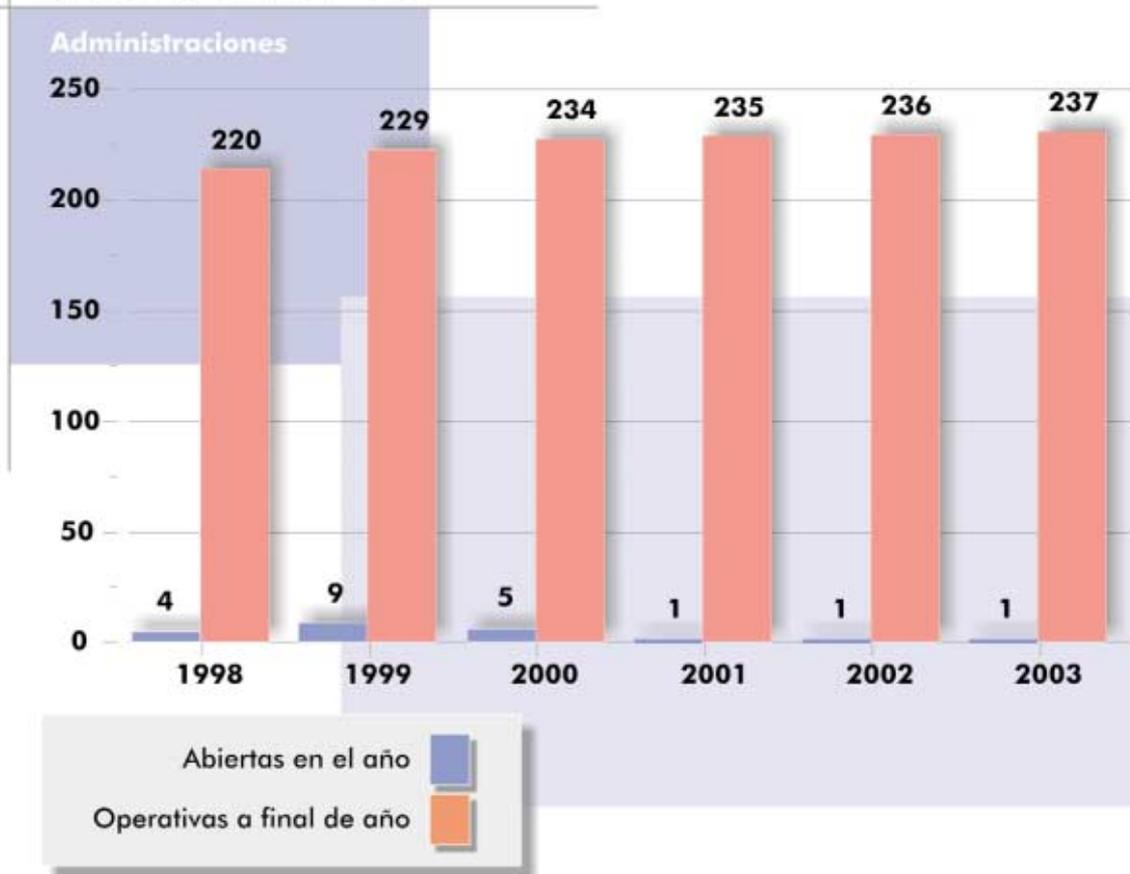
Al comparar la evolución del número de administraciones creadas de 1998 a 2003, se detecta cómo el total de las mismas asciende a 21, que en términos porcentuales supone el 7,75% en relación con el total de las previstas (271), y el 8,86% respecto al número total de administraciones operativas al final del presente ejercicio (237).

Asimismo, se observa cómo el mayor número de administraciones creadas durante los seis años

señalados corresponde al año 1999, con nueve administraciones.

A continuación se representa la serie histórica del número de administraciones operativas desde 1998, en la que se ha 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 (1998-2003)



D. P. Valladolid. Zona de espera.

Situación de las administraciones de la Seguridad Social (31-12-2003)



Admón. 13-02. Lorenzo Rivas, 25. Alcázar de San Juan (Ciudad Real).

2.2.2. UNIDADES DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

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.

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

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
TOTAL	16	181+2*	6-2 **	47	8	11	1	1	271

* UARE.

** URE reconv. de UARE.

La Orden 11-3-87 establece 197 UURE más dos UARE.

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

La Orden 22-3-93 establece 21 nuevas UURE.

Situación de las Unidades de Recaudación Ejecutiva de la Seguridad Social (31-12-2003)



Admón. 08-03. Gran Vía Corts Catalanes, 1.132. Barcelona.

2.3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

EQUIPAMIENTO HARDWARE 2003

EQUIPAMIENTO	GISS	TGSS	INSS	ISM	MINISTERIO	INSALUD	TOTAL
TIPO DE EQUIPO:							
PC's	2.198	18.638	17.163	2.351	542	0	40.892
Total	2.198	18.638	17.163	2.351	542	0	40.892
IMPRESORAS:							
Color	6	144	124	100	29	0	403
Láser	492	8.635	4.943	1.252	190	0	15.512
Líneas	4	405	105	11	1	0	526
Matricial	97	3.551	3.383	650	30	11	7.722
Validación	12	3.041	436	57	0	0	3.546
Total	611	15.776	8.991	2.070	250	11	27.709
HOST:							
Corporativo	7	1	2	0	0	0	10
Departamental	25	69	54	50	3	0	201
Medio	5	3	2	0	0	0	10
Total	37	73	58	50	3	0	221
ROUTER							
Total	175	555	557	226	14	0	1.527
SERVIDOR:							
Aplicaciones	79	106	136	4	3	2	330
B. Datos	0	1	10	0	0	0	11
Comunicaciones	59	6	2	0	0	0	67
Ficheros	95	437	308	110	9	0	959
Terminales	0	2	0	0	0	0	2
Total	233	552	456	114	12	2	1.369

DESGLOSE DE LÍNEAS DE COMUNICACIONES

Frame Relay

- 52 (DD. PP. de TGSS)
- 3 (DD. PP. INSS - Barcelona, Madrid y Valencia)
- 3 (Servicios Centrales)

RDSI

- 970 (Conexiones periféricas (Oficinas + DD. PP. INSS + DD. PP. ISM))
- 58 (Backup de Frame Relay antes descritas)
- 60 (Otros organismos (Fogasa, Comunidades...))
- 19 (Backup de DD. PP. del ISM)

DWDM

- 3 (Astros, Albasanz y Torrejón)

EQUIPAMIENTO DD. PP. TESORERÍA A 31-12-2003

PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS					SERVIDORES	
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	CHORRO	VALIDACIÓN	FICHEROS	APLICACIONES
ÁLAVA	91	50	14	2	1	1	2	2
ALBACETE	105	57	15	3	1	3	3	2
ALICANTE	290	80	72	8	2	4	5	1
ALMERÍA	135	60	44	3	1	2	3	2
ÁVILA	111	40	27	1	1	11	1	2
BADAJOS	137	54	32	3	2	8	3	2
ILLES BALEARS	205	113	23	7	2	18	2	2
BARCELONA	516	243	197	4	3	3	5	2
BURGOS	127	38	24	2	2	4	2	2
CÁCERES	138	77	21	2	1	19	2	2
CÁDIZ	283	101	65	3	2	18	4	3
CASTELLÓN	98	40	9	2	1	5	2	2
CIUDAD REAL	131	65	24	3	1	16	1	2
CÓRDOBA	174	80	35	4	1	6	3	3
A CORUÑA	256	77	55	2	2	6	4	1
CUENCA	52	28	18	1	1	1	2	2
GIRONA	112	53	30	4	1	10	2	2
GRANADA	243	82	39	2	1	12	2	2
GUADALAJARA	82	26	15	2	1	16	3	2
GUIPÚZCOA	73	35	35	2	2	5	2	2
HUELVA	181	62	40	2	1	24	3	2
HUESCA	97	40	8	3	1	13	1	2
JAÉN	162	87	37	4	1	9	3	2
LEÓN	177	48	39	2	1	25	3	2
LLEIDA	110	39	31	3	1	7	2	2
LA RIOJA	110	38	17	2	1	16	3	2
LUGO	150	56	32	2	0	8	2	2
MADRID	745	154	143	7	4	72	7	0
MÁLAGA	190	69	26	3	2	10	4	2
MURCIA	193	97	49	4	2	17	2	2
NAVARRA	124	63	33	3	1	5	3	2
OURENSE	75	48	19	2	1	5	5	2
ASTURIAS	247	62	57	2	2	11	5	1
PALENCIA	73	32	12	3	1	3	1	2
LAS PALMAS	148	69	41	2	1	8	4	2
PONTEVEDRA	173	95	24	4	2	10	5	1
SALAMANCA	83	29	6	2	1	4	2	3
S. C. TENERIFE	133	42	39	3	0	6	2	2
CANTABRIA	106	61	18	2	1	2	4	1
SEGOVIA	91	35	19	2	1	15	1	2
SEVILLA	279	113	47	3	2	5	4	1
SORIA	76	27	14	1	1	13	1	2
TARRAGONA	131	53	31	2	1	5	4	2
TERUEL	39	9	11	2	1	1	1	2
TOLEDO	61	25	6	2	1	7	2	2
VALENCIA	423	220	110	7	2	19	6	2
VALLADOLID	151	89	45	2	1	10	3	2
VIZCAYA	182	73	47	4	2	5	4	1
ZAMORA	76	30	12	3	1	13	1	2
ZARAGOZA	205	71	38	2	2	5	5	1
CEUTA	48	30	13	1	1	8	2	1
MELILLA	40	22	11	1	1	0	2	1
TOTAL	8.438	3.387	1.869	147	70	529	150	95

EQUIPAMIENTO ADMINISTRACIONES A 31-12-2003

PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS				SERVIDORES FICHEROS
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	VALIDACIÓN	
ÁLAVA	76	37	6	4	28	2
ALBACETE	71	30	16	1	22	0
ALICANTE	292	142	36	7	98	8
ALMERÍA	53	16	27	2	28	3
ÁVILA	9	11	1	0	7	0
BADAJOS	113	47	26	5	35	2
ILLES BALEARS	142	54	33	4	52	6
BARCELONA	819	424	66	29	314	26
BURGOS	82	41	20	2	29	3
CÁCERES	52	34	2	1	24	1
CÁDIZ	63	57	20	3	41	4
CASTELLÓN	104	55	13	3	37	4
CIUDAD REAL	10	4		1	5	
CÓRDOBA	117	54	24	2	43	3
A CORUÑA	222	139	23	6	69	7
CUENCA	25	14	4		11	1
GIRONA	119	58	18	3	44	3
GRANADA	179	57	23	5	40	5
GUIPÚZCOA	135	67	14	4	59	4
HUELVA	13	7	5	0	3	1
HUESCA	14	5	1	0	11	
JAÉN	107	32	25	4	41	3
LEÓN	27	9	2	0	8	1
LLEIDA	86	47	9	2	26	0
LA RIOJA	25	18	6	1	12	1
LUGO	36	13	4	1	14	1
MADRID	1.036	542	149	28	266	31
MÁLAGA	201	130	30	6	66	5
MURCIA	221	96	34	4	79	5
NAVARRA	102	52	18	1	34	3
OURENSE	31	10	9	0	20	0
ASTURIAS	211	63	46	6	60	5
PALENCIA	20	5	6	0	8	0
LAS PALMAS	107	61	16	0	41	5
PONTEVEDRA	157	88	22	5	50	5
SALAMANCA	61	19	11	0	21	1
S. C. TENERIFE	119	54	30	0	52	4
CANTABRIA	117	77	15	4	27	4
SEGOVIA	2	2	0	0	2	0
SEVILLA	294	120	38	10	117	9
TARRAGONA	89	39	15	2	27	2
TERUEL	19	4	5	1	12	0
TOLEDO	70	29	1	0	28	1
VALENCIA	446	270	71	14	182	15
VALLADOLID	72	27	23	3	25	4
VIZCAYA	223	100	24	7	81	7
ZARAGOZA	204	101	44	6	63	6
MELILLA	14	11	5		7	
TOTAL	6.807	3.372	1.036	187	2.369	201

EQUIPAMIENTO URE A 31-12-2003

PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS				SERVIDORES FICHEROS
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	VALIDACIÓN	
ALBACETE	13	3	2	0	0	0
ALMERÍA	28	10	13	0	0	1
ÁVILA	8	5	1	0	0	0
BADAJOS	26	21	5	0	1	3
ILLES BALEARS	36	20	5	2	2	3
BARCELONA	119	75	2	9	0	10
CÁCERES	17	10	2	0	0	2
CÁDIZ	2	10	2	2	0	2
CIUDAD REAL	41	22	6	3	0	3
CÓRDOBA	48	25	6	3	0	2
A CORUÑA	7	5	2	0	0	1
GUADALAJARA	9	6	2	0	0	1
GUIPÚZCOA	9	3	1	0	0	1
HUELVA	25	8	3	3	0	2
HUESCA	16	9	3	0	0	1
JAÉN	27	10	8	0	0	2
LEÓN	5	22	1	0	1	3
LA RIOJA	13	5	4	0	0	1
LUGO	15	9	5	0	0	2
MADRID	35	18	1	1	0	3
MÁLAGA	29	19	4	2	0	3
MURCIA	8	9	7	0	0	1
NAVARRA	6	6	0	0	1	1
OURENSE	26	7	2	0	0	1
ASTURIAS	21	5	0	0	0	2
PALENCIA	12	5	2	0	0	1
LAS PALMAS	18	12	3	2	0	1
PONTEVEDRA	9	2	1	0	0	0
SALAMANCA	18	10	1	0	1	1
SEGOVIA	9	3	2	0	0	1
SEVILLA	13	6	1	1	0	1
SORIA	8	4	1	0	0	1
TARRAGONA	28	13	6	0	0	3
TERUEL	10	2	3	0	0	1
TOLEDO	35	8	4	0	0	0
VALENCIA	41	28	10	1	0	2
VALLADOLID	16	5	3	0	0	1
ZAMORA	11	12	1	0	0	0
CEUTA	5	2	0	0	0	0
MELILLA	5	3	2	0	0	0
TOTAL	827	457	127	29	6	64

An abstract graphic consisting of several sets of curved, parallel lines that resemble a stylized wave or a series of overlapping arches. The lines are dark grey and are positioned in the upper half of the page, extending across the white and light blue background.

Apoyo técnico y asesoramiento

3

3.1. ACTIVIDADES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

En las actividades desarrolladas durante el año 2003 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 que en cada momento han emanado de la Dirección 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 unidades de la Tesorería General, mediante la realización de inspecciones, que permiten evaluar su eficacia y eficiencia. Asimismo el cumplimiento de las normas e instrucciones materializándose en visitas y la emisión del correspondiente informe, que incorpora las propuestas o recomendaciones que se deriven de dicha actuación.

VISITAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2003

TIPO DE VISITA	REALIZADAS	DIRECCIÓN PROVINCIAL
Ordinarias	11	Badajoz, Baleares, Barcelona (2), Madrid (varias), Albacete, Valladolid, Sevilla
Extraordinarias	2	Córdoba, Murcia
Con el Ministerio	4	Sevilla, Alicante, Barcelona, Zaragoza
TOTAL	17	

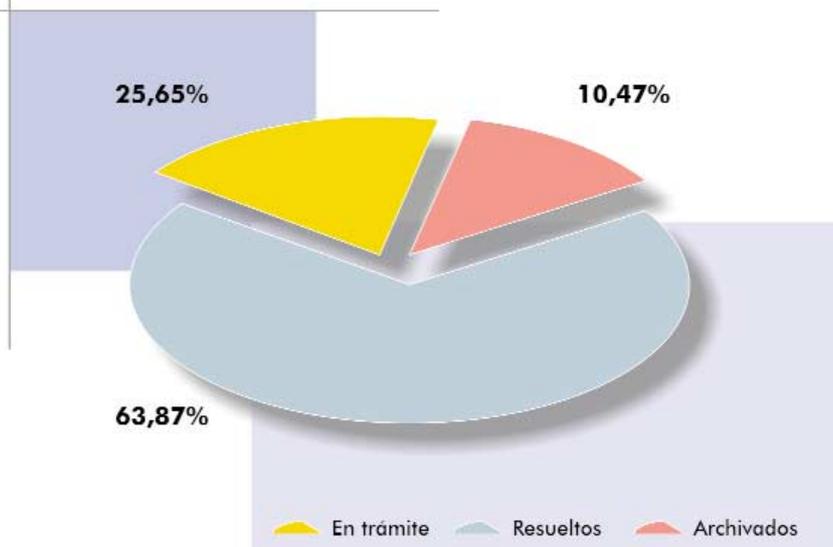


D. P. Teruel.

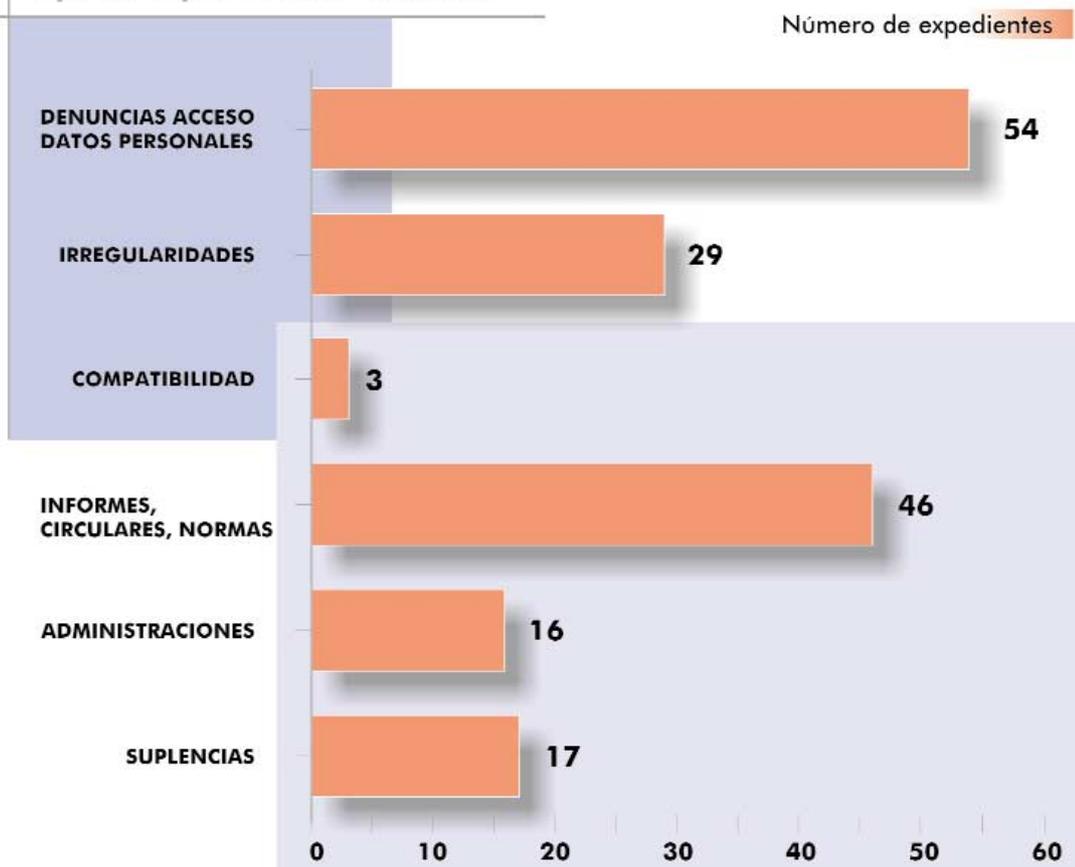
3.1.2. RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

RESUMEN DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES							
EXPEDIENTES PENDIENTES 2002	ENTRADOS 2003	TRAMITADOS			%	TOTAL PENDIENTES	%
		ARCHIVADOS	RESUELTOS	TOTAL			
26	165	20	122	142	74'35	49	25'65

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 instrumento para dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias de los ciu-

dadanos sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando pidan que mejore cualquiera de dichos aspectos.

A lo largo del año 2003, se han producido 1.091 anotaciones en los Libros de Quejas y Sugerencias. De ellas, el 97,25% son quejas y el 2,75%, sugerencias.



QUEJAS Y SUGERENCIAS

	1.º TRIMESTRE	2.º TRIMESTRE	3.º TRIMESTRE	4.º TRIMESTRE	TOTAL
QUEJAS	310	206	277	268	1.061
SUGERENCIAS	9	5	7	9	30
TOTAL	319	211	284	277	1.091

QUEJAS RECIBIDAS POR SU CONTENIDO

	SS. CC.	DD. PP.	ADMONES.	TOTAL
Fiabilidad sobre la información	0	22	67	89
Empatía de los empleados con el público	0	32	116	148
Retrasos e incidencias de la gestión	0	99	429	530
Accesibilidad a los locales	0	86	135	223
Medios humanos y materiales	0	11	37	48
Otras causas	4	8	15	23
TOTAL	4	258	799	1.061



3.1.4. RELACIÓN DE INFORMES EMITIDOS

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

Sobre Quejas y Sugerencias

Trimestralmente, un informe resumen.

Informe anual para la Dirección y el Ministerio.

Sobre Administraciones

Trimestralmente, situación de la red de Administraciones.

Otros informes

Incidencias del alta de trabajadores extranjeros.

* Control y adecuación de accesos a los ficheros y datos protegidos de la Tesorería General, confidencialidad y protección de datos personales.

* Elaboración del mapa nacional de centros de atención de Administraciones, CAISS y Casas del Mar, que recoge numerosa información de cada provincia.

Renovación de las 40 horas ampliadas a las Administraciones

Se emite semestralmente.

Diagnóstico de la situación de las Administraciones

Análisis detallado de las Administraciones, comprobando el grado de cumplimiento de los estándares de calidad a los que deben ajustarse las instalaciones que reciben y atienden a los ciudadanos.

Visitadas	Número
Albacete	3
Valladolid	4
Madrid	30
Sevilla	10
TOTAL	47

3.2. ACTIVIDADES DE APOYO TÉCNICO Y ASESORAMIENTO

3.2.1. IMPLANTACIÓN DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

Siguiendo las recomendaciones contenidas en el Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos, la Tesorería General de la Seguridad Social inició en 2000 un plan de implantación del modelo EFQM de excelencia en todas sus unidades con la finalidad de desarrollar en las mismas una autoevaluación y un posterior plan de mejora.

En el año 2003 se impartió formación en la Dirección Provincial de Cádiz, A Coruña, Granada, Huesca, La Rioja, Navarra, Asturias, Salamanca, Tarragona y Sevilla, que iniciaron a continuación sus autoevaluaciones, excepto Sevilla por vacante en la jefatura.

En 2003 finalizaron las autoevaluaciones y priorizaron las acciones de mejora las Direcciones

Provinciales de Barcelona, A Coruña, Huesca, Asturias y Tarragona, y en la Subdirección General de Ordenación e Impugnaciones.

Asimismo, diversas unidades iniciaron acciones de mejora centradas principalmente en las materias siguientes: comunicación interna, trabajo en equipo, procesos, personas, formación, etc.

La participación de diversas unidades en premios oficiales de calidad y la obtención de distinciones quedaron recogidas como una de las causas que dan lugar a reconocimiento y recompensa de las previstas en la circular "Sistema de Iniciativas de Mejora de la gestión y/o la calidad del servicio" en su modificación en 2004, cuyos efectos se retrotrajeron a 2003.

Dado el número de unidades incluidas en las distintas fases de aplicación del modelo EFQM, en 2003 se iniciaron actuaciones en desarrollo de la fase posterior a la autoevaluación con el fin de coordinar y difundir tanto los resultados de las mismas, es decir puntos fuertes y áreas de mejora, como las acciones emprendidas para la mejora, por lo que se comenzó la preparación de los manuales de trabajo siguientes:

MANUAL DE TRABAJO DE EQUIPOS DE MEJORA

Este manual persigue facilitar el desarrollo de los trabajos posteriores a la autoevaluación: priorización de áreas de mejora, constitución de equipos de mejora, desarrollo de reuniones y trabajos, etc., sirviendo como pauta común y guía práctica de trabajo, y para la homogeneización del tratamiento de las mejoras.

AGRUPACIÓN DE PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA

En este manual se han agrupado, sobre la base de los ejes transversales del modelo EFQM, los puntos fuertes y las áreas de mejora definidos ya en las diferentes Direcciones Provinciales, con el fin principal de facilitar la gestión del conocimiento obtenido y el desarrollo de acciones correctoras o de mejora.

Los manuales fueron presentados y debatidos en las VI Jornadas de Calidad, que se mantuvieron

en Palma de Mallorca y A Coruña en noviembre y diciembre de 2003, con cuyas sugerencias se completaron en el primer trimestre de 2004.

3.2.2. CARTAS DE SERVICIO

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 19 del Real Decreto 1259/1999, se realizaron el seguimiento y el informe de los compromisos de las Cartas de Servicio relativos a los períodos enero-junio y julio-diciembre de 2003.

En el informe se comprueba la viabilidad de los indicadores, y se informa sobre los resultados objetivos: grado de cumplimiento de los compromisos; 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 obtenida, 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.

Por resolución de 14 de enero de 2003 de la Subsecretaría del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se han aprobado las Cartas de Servicios referentes a:

Recaudación en período voluntario de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Pagos y Operaciones Financieras de la Tesorería General de la Seguridad Social.

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

Una vez finalizada la segunda fase de instalación y puesta en funcionamiento de estos Sistemas, un total de 227 Administraciones los han implantado. Resaltan los siguientes datos, referidos al año 2003:

Clientes atendidos: 10.284.658
 Media diaria de clientes atendidos: 43.055
 Tiempo medio de atención a 31 de diciembre: 5,40 minutos
 Tiempo medio de espera a 31 de diciembre: 7,20 minutos
 Media de personas dedicadas a la atención al público: 970

3.2.4. CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

En atención presencial se recibieron y gestionaron durante el año un total de 17.840 cuestionarios, de los que 3.627 contenían comentarios que han sido analizados, tratados y resueltos. Destaca que los comentarios de contenido positivo superan por su cuantía a los demás y ocupan el primer puesto respecto al número, representando el 27% del total de los recibidos. Este tipo de comentario es consecuencia de la progresiva introducción de estándares de calidad en la atención presencial que se presta en las Administraciones relativos a señalización exterior e interior, accesibilidad mediante la eliminación de barreras arquitectónicas, potenciación de los medios materiales, así como el mobiliario y una eficaz organización de la atención presencial.

Respecto a la valoración de los ciudadanos en relación con los servicios recibidos, los resultados obtenidos figuran en el siguiente cuadro:

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

FACTOR VALORADO	POSITIVA	NEGATIVA	NO CONTESTA
Tiempo de espera	90,70	7,43	1,87
Tiempo empleado	93,33	3,91	2,76
Trato recibido	93,75	4,01	2,24
Preparación del personal	93,54	3,15	3,31
Información recibida	92,19	4,82	3,53
Espacio y comodidad	89,65	8,77	2,58
Calificación global	91,90	5,35	2,75

En atención telefónica se han tratado en el año un total de 24.835 cuestionarios, de los que 6.695 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 las negativas en todos los casos, como figura en el siguiente cuadro:

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

FACTOR VALORADO	POSITIVA	NEGATIVA
Facilidad para contactar	94,94	3,28
Trato recibido	97,25	1,02
Tiempo empleado	95,62	2,45
Información recibida	95,55	1,68
Profesionalidad percibida	95,27	1,21

3.2.5. ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

Mediante el Servicio de Gestión y Atención Telefónica 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 los 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 Atención Telefónica al ciudadano en todas las Direcciones Provinciales asegura el compromiso de no dejar sin respuesta ninguna demanda.

UNIFICACIÓN DE LOS NÚMEROS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

El 8 de mayo de 2003 se produjo la unificación de los números de Atención Telefónica al ciudadano de los diferentes servicios (RED y Atención Telefónica General), siendo desde entonces atendidos por el 901502050.

Desde el mes de junio se gestionaron un total de 2.853.053 llamadas, que, incrementadas a las recibidas en el período enero/mayo, totalizan 3.690.198 solicitudes de información.

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE GESTIÓN

LLAMADAS	NÚMERO	%
Sistema RED	1.844.799	49,99
Información general	1.313.556	35,60
Petición informes vidas laborales y bases cotización	531.843	14,41
TOTAL	3.690.198	100,00

GESTIÓN PROVINCIAL DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS

DIRECCIONES PROVINCIALES	LLAMADAS RECIBIDAS	DIRECCIONES PROVINCIALES	LLAMADAS RECIBIDAS
ÁLAVA	32.184	LUGO	29.091
ALBACETE	46.442	MADRID	490.025
ALICANTE	90.313	MÁLAGA	108.337
ALMERÍA	34.646	MURCIA	82.201
ÁVILA	8.289	NAVARRA	62.815
BADAJOS	39.254	OURENSE	30.565
I. BALEARS	66.025	ASTURIAS	90.086
BARCELONA	529.689	PALENCIA	8.945
BURGOS	20.163	LAS PALMAS	101.400
CÁCERES	49.819	PONTEVEDRA	69.578
CÁDIZ	114.009	SALAMANCA	15.239
CASTELLÓN	44.309	S. C. TENERIFE	56.580
CIUDAD REAL	45.151	CANTABRIA	40.153
CÓRDOBA	89.790	SEGOVIA	16.224
A CORUÑA	53.777	SEVILLA	185.328
CUENCA	14.690	SORIA	5.002
GIRONA	76.836	TARRAGONA	58.193
GRANADA	50.343	TERUEL	8.340
GUADALAJARA	11.355	TOLEDO	47.450
GUIPÚZCOA	63.193	VALENCIA	221.252
HUELVA	37.600	VALLADOLID	50.779
HUESCA	18.219	VIZCAYA	115.704
JAÉN	60.064	ZAMORA	10.102
LEÓN	30.003	ZARAGOZA	78.392
LLEIDA	36.439	CEUTA	4.555
LA RIOJA	39.778	MELILLA	1.472
TOTAL			3.690.198

3.2.6. JORNADAS SECTORIALES DE MEJORA DE GESTIÓN Y SERVICIO

Se celebraron la siguientes:

- Jornadas de Calidad sobre Atención Presencial en Palma de Mallorca
- Jornadas de Calidad sobre Comunicación Interna en A Coruña
- Jornadas de Análisis y Homogeneización del Servicio de Atención Telefónica en Logroño
- Jornadas sobre Integración del Servicio de Gestión y Atención Telefónica y Unidades de Atención al Usuario (GESTE-UAU) celebradas en Barcelona, Bilbao, A Coruña, Madrid y Sevilla.

En todas ellas ha participado personal de diversas Direcciones Provinciales y Servicios Centrales.

3.2.7. ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS ABIERTAS AL PÚBLICO

En desarrollo del plan de acción para la eliminación de las barreras arquitectónicas o adopción de otras medidas alternativas, la situación a 31 de diciembre es la siguiente:

Barreras eliminadas	108	80,60%
Técnicamente	71	65,74%
Organizativamente	37	34,26%
Locales que aún presentan dificultades de acceso	26	19,40%

3.2.8. SISTEMA DE INICIATIVAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Los datos relativos a las iniciativas recibidas y gestionadas en el año 2003 son:

— Iniciativas presentadas	30
— Iniciativas estimadas	8

— Iniciativas desestimadas	21
— Iniciativas en trámite	1

El importe que se reconoció a los trabajadores que obtuvieron una valoración positiva en el año ascendió a 14.901,52 euros.

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

El proyecto de medición de los índices de percepción de la calidad de nuestros servicios por los usuarios se dio por finalizado como tal en el primer semestre de 2003, una vez analizados y explotados los resultados de la tercera medición y los resultados globales de las encuestas presenciales, telefónicas, telemáticas y de los clientes internos a partir de finales de 2001 y durante 2002.

Como resultados del proyecto se pueden enumerar: la elaboración de los índices de calidad percibidos, y la estructuración de los atributos de la calidad de cada uno de los servicios según lo manifestado por nuestros clientes.

Derivados del proyecto, se han desarrollado una serie de acciones concretas: ampliación de horario de atención al público, rediseño de los cuestionarios de evaluación del servicio, desarrollo de cuestionarios telemáticos.

Finalmente, en 2003 se elaboró un manual denominado "Aplicación del modelo Servqual a la medición del índice de percepción de calidad de los servicios", que recoge la teoría y la práctica de la aplicación Servqual a la Tesorería General de la Seguridad Social, recogiendo, asimismo, los principales resultados obtenidos y su proyección de futuro.

3.2.10. RECONOCIMIENTOS

En los III Premios a la Calidad en la Administración General del Estado, la Dirección Provincial de Valencia obtuvo el Premio a la Calidad, y en los III Premios a las Mejores Prácticas en la Administración General de Estado la

Dirección Provincial de Valencia fue también premiada por el trabajo denominado “Ventanilla única en el Área de Inscripción y Afiliación en la Administración de Sagunto”.

En el Premio Iberoamericano de la Calidad 2003, la Dirección Provincial de Zaragoza fue distinguida con el diploma de Bronce.

Se reconocieron Sellos a la Calidad con certificación oficial en la categoría de Oro a la Dirección Provincial de Valencia, Plata a la Dirección provincial de Zaragoza y Bronce a la Dirección Provincial de Guipúzcoa.



Servicios Centrales. Madrid.

3.3. IMPUGNACIONES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA GESTIÓN

3.3.1. RECLAMACIONES Y RECURSOS

En el marco de las competencias atribuidas a la Tesorería General de la Seguridad Social, en virtud del Real Decreto 291/2002, de 22 de marzo, por el que se modifica parcialmente el Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, y dentro del Área de Impugnaciones, durante el ejercicio 2003, el volumen de asuntos contabilizados, en función de las personas, físicas o jurídicas, que han formulado reclamaciones y recursos, se eleva a 1.572.

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, que constituye la principal función desarrollada en el Área de Impugnaciones, por su especial relevancia y/o volumen, se considera de interés destacar:

Aplazamientos

Respecto al ejercicio pasado, el mayor número de recursos viene referido a resoluciones denegatorias de aplazamientos extraordinarios para el pago de las cuotas del Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, seguidos del Régimen General. Al igual que en el ejercicio anterior, destacan los recursos frente a resoluciones que vienen a declarar incumplidos los aplazamientos concedidos. Por otra parte, se constata un incremento de los que se formulan por disconformidad con el plazo concedido y, en menor medida, cabe citar los recursos presentados contra las resoluciones por las que se acuerda el archivo de la solicitud de aplazamiento por desistimiento o por disconformidad con el montante del débito, que han disminuido respecto del ejercicio anterior.

Hay que reseñar la tendencia al alza de los recursos suscitados en el Régimen General, pero sin llegar a superar en número a los presentados en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, manteniéndose los que afectan a ambos Regímenes simultáneamente.

Condonaciones

El número de recursos se mantiene prácticamente equiparado al ejercicio anterior, siendo que el mayor volumen se corresponde con los recursos formulados en el Régimen General, seguido de los presentados en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.

La problemática suscitada en los supuestos de cambio de encuadramiento ha quedado prácticamente zanjada, con una significativa disminución de los recursos formulados por esta cuestión, tanto por el tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la Ley 50/1998, de 30 de diciembre, como por la revisión de los criterios mantenidos hasta ahora en fase de recurso a la luz de los pronunciamientos judiciales.

Por esta última razón, también se han revisado en esta fase los criterios mantenidos en la resolución de los recursos formulados frente a resoluciones denegatorias de solicitudes de condonación de recargo con origen en errores bancarios producidos en los ingresos de cuotas.

Asimismo, destaca como novedad el incremento significativo de los recursos suscitados en esta materia con origen en errores en la utilización del Sistema RED, bien por omisión de datos bancarios o relativos a cargo en cuenta, bien por haber efectuado los autorizados varias transmisiones en un mismo mes, dando con ello lugar a la consolidación de documentos incompletos o incorrectos.

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, en el presente ejercicio, se ha apreciado un notable incremento en el número de recursos de alzada planteados en materia de capital coste de pensión por accidentes de trabajo, donde la mayor incidencia proviene de las impugnaciones suscitadas como consecuencia de las revisiones de liquidaciones de capital coste de las pensiones de muerte y supervivencia, tras la entrada en vigor, el 1 de enero de 2002, del Real Decreto 1465/2001, de 27 de diciembre, y el 1 de enero de 2003, del Real Decreto 1425/2002, de la misma fecha, en las que se discute, en unos casos, su aplicabilidad con fundamento en los principios de irretroactividad de

las normas y seguridad jurídica, y, en otros casos, sin cuestionar el derecho de los beneficiarios a percibir la pensión de viudedad reconocida en el porcentaje del 46 y 48 por ciento, rechazan que tal incremento sea a su cargo, por el perjuicio económico que ello supondría.

Pretensiones que han sido rechazadas en las resoluciones adoptadas, siendo que, hasta la fecha, las sentencias de los distintos Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo, a excepción del número 5, han acogido las tesis defendidas en las resoluciones dictadas, con desestimación de los recursos promovidos; respecto a las sentencias estimatorias, todas ellas dictadas por el Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo n.º 5, dada su transcendencia y repercusión económica, se ha dado traslado al Servicio Jurídico Delegado Central de esta Tesorería General, con el objetivo de interponer recurso de casación en unificación de doctrina.

En cuanto a las impugnaciones suscitadas por el período que abarcan los intereses de capitalización y que pretenden fundamentar en los plazos que las disposiciones establecen para que el Instituto Nacional de la Seguridad Social comunique sus resoluciones a la Tesorería General y ésta efectúe la liquidación del capital coste correspondiente, esta problemática parece haber quedado definitivamente zanjada tras la sentencia dictada por la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, de fecha 25 de julio de 2003, que ha venido a confirmar y acoger las tesis defendidas en las resoluciones dictadas.

También sobresalen, por su relevancia, las impugnaciones presentadas sobre la base de las discrepancias existentes en el plazo de prescripción, planteado desde distintos enfoques y normativas y que, tras los pronunciamientos judiciales recaídos, se encuentra en fase de estudio y análisis, que pasa necesariamente por una actuación conjunta con el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En la materia relativa a la participación de esta Tesorería General en el reaseguro obligatorio de los riesgos por ellas asumidos, ha disminuido de manera notable, respecto del ejercicio anterior, el número de reclamaciones previas presentadas.

Por último, se ha mantenido un volumen similar al del ejercicio anterior respecto de las peticiones de reintegro de prestaciones anticipadas o

de declaración de responsabilidad empresarial que, con carácter de reclamación previa, formulan las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

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: asimilación de categorías profesionales, procedimiento de deducción y anulación de autorización de acceso al Sistema RED, entre otros.

Revisiones de oficio/Recursos extraordinarios de revisión

Al igual que en los ejercicios anteriores, en la mayoría de los casos, en las resoluciones dictadas durante el ejercicio 2003, se ha declarado la inadmisibilidad a trámite de las revisiones de oficio y recursos extraordinarios de revisión formulados por los particulares, mediante resolución debidamente motivada, por lo que no ha sido necesario recabar dictamen del Consejo de Estado.

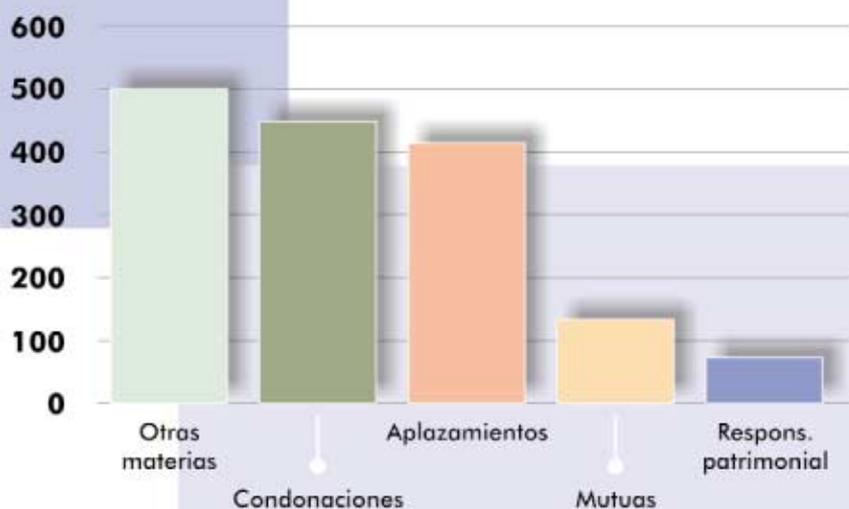
Otras materias

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, que han experimentado un notable incremento, y, frente a decisiones y actuaciones practicadas dentro del procedimiento de apremio, en especial las que afectan a adjudicaciones de bienes.

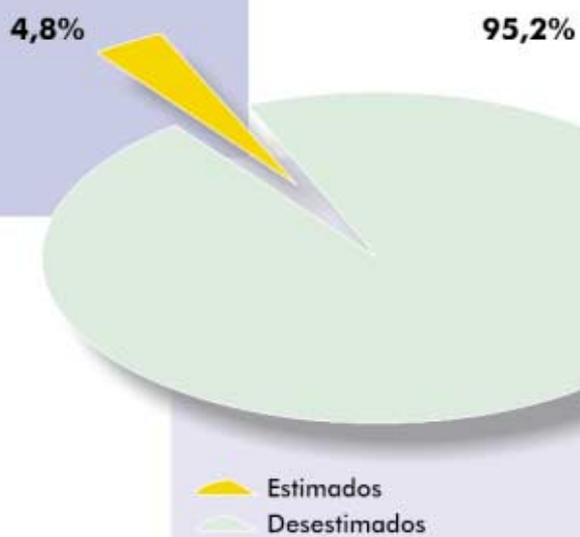
Hay que mencionar, asimismo, los informes sobre las reclamaciones previas en tercerías, tanto de dominio como de mejor derecho, que se han evacuado con la mayor urgencia posible, acortando con ello el período de suspensión de los procedimientos de apremio afectados.

Y, por otro lado, los informes requeridos con el objetivo de resolver reclamaciones previas y recursos formulados en distintas materias, en especial y al igual que en el ejercicio anterior, las relativas a inscripción de empresas, encuadramiento, altas y bajas de trabajadores, supuestos de derivación de responsabilidad y sobre cuestiones procedimentales.

Reclamaciones y recursos por materias 2003



Reclamaciones y recursos estimados y desestimados. Ejercicio 2003



RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En esta materia, y dentro de las tareas y funciones expresamente atribuidas a esta Tesorería General de la Seguridad Social, se han incoado ochenta y cuatro expedientes. Destacan, por su mayor volumen, al igual que en el ejercicio anterior, los relacionados con reclamaciones suscitadas por actuaciones llevadas a cabo dentro del procedimiento administrativo de apremio: embargos, adjudicaciones y tercerías, entre otras, así como aquellas que se formulan sobre la base de una presunta deficiente información, que los reclaman-

tes dicen proporcionada a través de las Unidades de Atención al Público de esta Tesorería General, o derivada de los datos contenidos en los informes de vida laboral. También destacan las reclamaciones suscitadas por supuestas cesiones de datos, con repercusión en el ámbito de la responsabilidad disciplinaria de los funcionarios.

Sesenta y siete de estos expedientes cuantificaban la indemnización pretendida, cuyo importe total asciende a 3.342.343,18 euros.

Respecto del ejercicio 2002, el volumen de estos asuntos ha supuesto un incremento del 10,52 por ciento.



En el cuadro anterior se muestra la evolución de los expedientes tramitados en los tres últimos años.

OTRAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE IMPUGNACIONES

— Relaciones con los Servicios Jurídicos Delegados

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

— Relaciones con los Tribunales

* Preparación, ordenación y remisión de 57 expedientes reclamados por los Tribunales en un plazo máximo de 48 horas. A esta activi-

dad hay que sumar más de 100 actuaciones relacionadas con las previsiones contenidas en el artículo 49, sobre emplazamientos, y en los artículos 103 y siguientes de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

— Proyectos

- * Gestión y desarrollo del proyecto SIMAD (Sistema de Impugnaciones Administrativas).

— Calidad

- * Durante el presente ejercicio se ha venido desarrollando el proceso de implantación del Modelo Europeo de Calidad EFQM, cuya primera fase de Autoevaluación concluyó en el mes de noviembre con la presentación de un documento con su resultado.

Actualmente, el Comité de Calidad, tras definir y priorizar los puntos fuertes y áreas de mejora, está trabajando en la creación de equipos de mejora.

— Otras funciones

- * Atención directa a las Direcciones Provinciales y a la Subdirección General de Recursos del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, dando respuesta a las cuestiones relacionadas con los asuntos tramitados en esta Área.
- * Participación e intervención en la labor formativa que realiza la Tesorería General, en las materias relacionadas con las funciones y tareas que tiene encomendadas.
- * Colaboración en la divulgación, a través del correo electrónico, de criterios de gestión recogidos en los informes emitidos.
- * Mantenimiento y actualización de bases de datos asociadas a los asuntos que se han tramitado en el Área para su control.

3.3.2. CONSULTAS E INFORMES

Durante el ejercicio 2003 se han resuelto 425 expedientes relacionados con diversas materias que afectan al ámbito de competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social y que se proyectan

de manera indistinta en el marco de la gestión de dichas competencias y funciones, cualquiera que sea el área de la misma en que se despliega la acción de la Tesorería General de la Seguridad Social, con especial dedicación, en lo que respecta a los Servicios Centrales, a las cuestiones que afectan a las Subdirecciones Generales: de Inscripción y Afiliación; de Procedimientos Ejecutivos y Especiales de Recaudación; Gabinete Técnico del Director General y Secretaría General. Y, en cuanto a las Direcciones Provinciales, la actividad del Área se despliega en la atención a consultas de las más variadas materias que inciden en la gestión diaria de sus unidades.

Como viene siendo habitual, la actividad no se limita a la resolución puntual de cuantas consultas se plantean, sino que, como ya sucediera en anteriores ejercicios, en este de 2003 se han realizado otras tareas, como son: la de formación, impartiendo clases en cursos de prácticas de formación de los distintos cuerpos superiores de la Administración de la Seguridad Social: actualizando temarios de oposiciones o, como ha sucedido en este mismo ejercicio, colaborando en las tareas de coordinación del curso de formación de la promoción de técnicos de 2001; cierre de la fase de implantación y desarrollo del modelo EFQM, o formando parte de la Comisión de Iniciativas, oposiciones, atención a Internet, reuniones con otras Unidades y Organismos.

De las anteriores actividades se da cuenta resumidamente, por orden sistemático a continuación:

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

Por lo que respecta a estas materias, al igual que ocurriera en el ejercicio anterior, se mantiene un cierto volumen de consultas relacionadas con el encuadramiento de socios y administradores de Sociedades en el Sistema, con tendencia a disminuir, siendo significativas las consultas relacionadas con la Seguridad Social del régimen de contratación a tiempo parcial, o los temas relacionados con el reconocimiento de períodos a efectos de cotización, o, el más novedoso, relativo a la situación de Seguridad Social de los médicos de refuerzo, destacando, por otro lado, las consultas relativas al encuadramiento en el Régimen Especial Agrario, que mantienen un alto índice de incidencias.

Otros asuntos que hay que destacar son los relativos a:

- Colegiados.
- Profesores.
- Funcionarios de Corporaciones Locales.
- Minería del Carbón.
- Régimen Especial del Mar.
- Catástrofe *Prestige*.
- Jornadas reales.
- Cambios REA a RETA.
- SAT.
- Actividad forestal.
- Transporte.

Convenio Especial

Las consultas sobre esta materia se han limitado a las siguientes cuestiones:

- Emigrantes.
- Parlamentarios.
- Plazo de presentación.
- Regulación de empleo.

Cotización

Como ya se indicara para la Memoria del año 2002, las consultas relativas a la cotización a la Seguridad Social han venido acaparando buena parte de la actividad. Destacan las siguientes materias:

- Jubilación gradual y flexible.
- Incapacidad temporal.
- Bonificaciones, exacciones o resoluciones.
- Funcionarios.
- Vacaciones no disfrutadas.
- Pluriempleo/Pluriactividad.

Otras cuestiones:

- Catástrofe *Prestige*.
- Penados.
- Artistas.
- Representantes de Comercio.
- Conceptos computables en la base de cotización.
- Maternidad.
- Regulación de empleo.
- Epígrafes de accidentes.
- Huelga.
- E.T. Temporal.
- Excedencia por hijos.
- Religiosos.

Recaudación

Junto con el epígrafe anterior, la recaudación acapara también parte importante. Sobresalen las cuestiones relativas a:

- Responsables de la cotización.
- Actas de liquidación.
- Capitales coste.
- Embargos de bienes.

Otras cuestiones de interés se refieren a:

- Ejecución de sentencias.
- Recargos por falta de medidas de seguridad.
- Asistencia sanitaria.
- Cuestiones de competencia.
- Notificaciones.
- Subastas.
- Seguro Escolar.

Internacional

En este ámbito se han atendido, entre otras, las siguientes cuestiones, relacionadas con el Derecho de la CEE/UE.

- Cuestiones de prejudicialidad.
- Aplicación de Reglamentos comunitarios.
- Proyecto de Constitución europea.
- Recaudación transfronteriza.
- Cotización de funcionarios.
- Pensiones.
- Asistencia Sanitaria.
- Declaración de intenciones España-Rumanía.

Información

En este apartado, aunque con menor incidencia que en el ejercicio anterior, se detectan como más frecuentes las cuestiones relativas a:

- Cesión de datos.
- Acceso a documentos.
- Acceso a ficheros generales
- Mutuas.
- Ejecución de sentencias.
- Comisiones Ejecutivas.

Sistema Red

A lo largo del ejercicio 2003 se han planteado diversas cuestiones relacionadas con el Sistema RED, como son:

- Certificados digitales.
- Pérdida de bonificaciones.
- Validez de comunicaciones a representantes legales.
- Resolución de 8 de abril de 2003.
- Empresas de más de 100 trabajadores.
- Incorporación al RED.
- Certificaciones de estar al corriente de pago.

Discrepancias con la Intervención

Con relación al ejercicio 2002, en este de 2003 se han visto sensiblemente reducidos los expedientes por este motivo, siendo los asuntos más frecuentes:

- Reparos al abono de facturas.
- Omisiones de fiscalización.
- Ayudas por estudios.
- Publicación de edictos.
- Desplazamiento y alojamiento.
- Exceso de gasto sobre contrato.

Elaboración de informes a preguntas del Defensor del Pueblo y otros Organismos Públicos

- Defensor del Pueblo: Cotización (bonificaciones).
- Justicia de Aragón: Edictos.
- Dirección General de Ordenación Económica: Accientes de Trabajo.
- Gabinete Secretaría de Estado de la Seguridad Social: Régimen Especial Agrario (procedimiento).

Iniciativas

La participación en la Comisión de Iniciativas se ha centrado en:

- Inclusión de campos a efectos estadísticos.
- Cuaderno de Apuntes para Procedimientos Concursales.

Internet

Se aprecia en este ámbito una sensible reducción en relación con el ejercicio anterior. No

obstante, se han planteado 41 consultas, frente a las 153 que se atendieron en 2001 y las 63 que se resolvieron en el ejercicio 2002, en esta modalidad de comunicación con los ciudadanos.

Las cuestiones planteadas responden a las más variadas materias.

Formación

Durante el ejercicio 2003 se han mantenido actividades relacionadas con la formación, como ya se apuntó en la introducción a este Resumen. Destacan las relativas a la elaboración e impartición de cursos, como son:

- Cursos de Prácticas para los distintos Cuerpos de la Administración de la Seguridad Social.
- Actualización de temarios.

Calidad

Durante el presente ejercicio se ha participado en las tareas de implantación y aplicación del modelo EFQM.

Otros informes

Se trata de informes puntuales que ha venido emitiendo el Área de Régimen Jurídico de la Gestión con destino al Gabinete del Director General, motivados por diversas cuestiones:

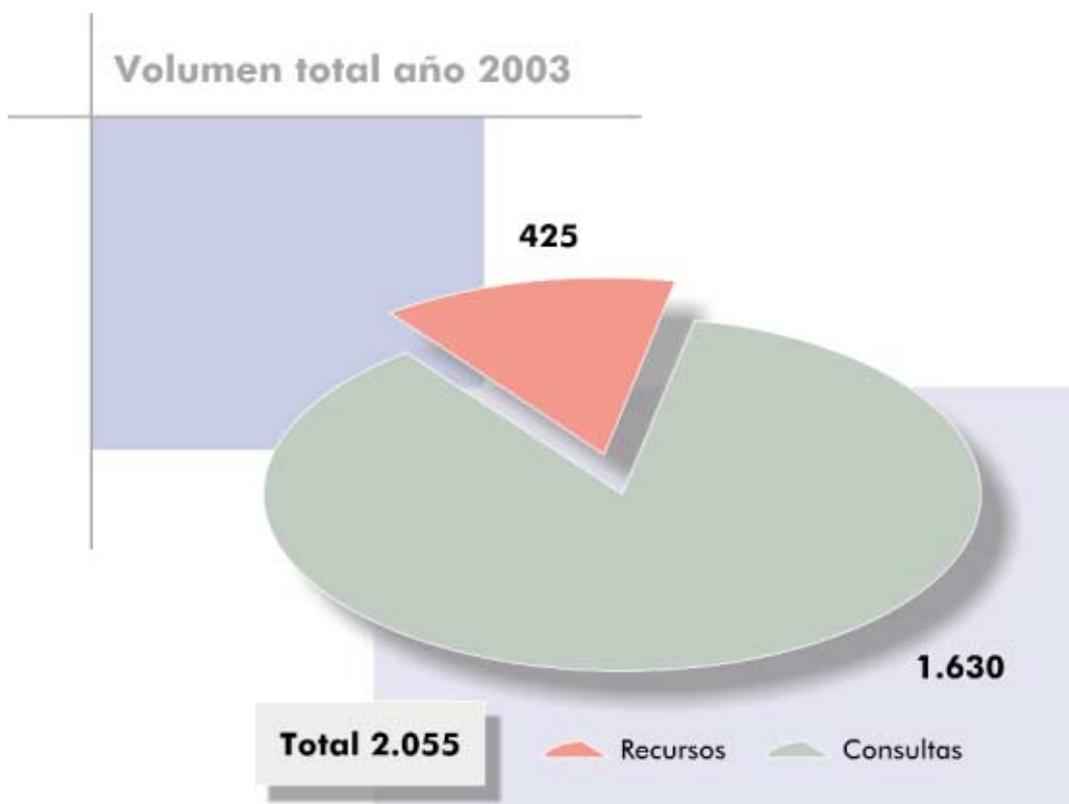
- Informe para la defensa, por la Abogacía del Estado, en relación con la impugnación del Real Decreto 459/2002, de 24 de mayo, por la COAG (COAGIR).
- Lengua de los procedimientos.
- Informe sobre organismos competentes para acreditar los días cotizados, las bases de cotización y sus efectos para reconocimiento de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social. Regulación en el derecho positivo y criterios jurisprudenciales.
- Informe sobre la situación de las deudas de la empresa Nitratos de Castilla, S. A. (NICAS) por el período de 1993 a 1999.

RECURSOS Y CONSULTAS

	RECURSOS		ENTRADAS	
	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
PENDIENTES AÑO 2002	144		28	
AÑO 2003	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
	1.572	1.630	436	425

TOTAL AÑO

	ENTRADA	SALIDA
Consultas	396	384
Consultas Internet	40	41
Reclamaciones	1.200	1.220
Otras reclamaciones tramitadas	372	410



3.4. ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO

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

ciones 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.

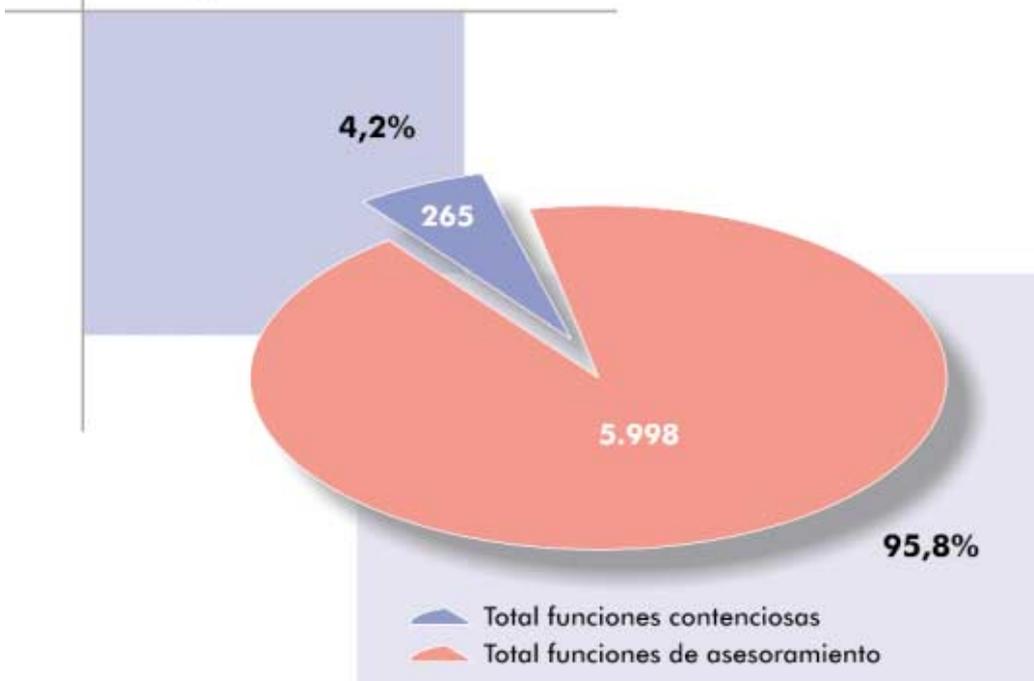
ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO DELEGADO CENTRAL 2003

FUNCIONES DE ASESORAMIENTO	ENTRADOS	EMITIDOS
INFORMES Y CONSULTAS	1.115	1.171
Inscripción, Afiliación	139	136
Cotización y Recaudación Voluntaria	7	10
Procedimientos Ejecutivos y Especiales	8	14
Patrimonio Inversiones y Obras	271	287
Recursos Humanos	27	33
Secretaría General	76	92
Varios	587	599
NOTIFICACIONES Y DILIGENCIAS JUDICIALES	4.646	4.646
OTRAS FUNCIONES NO CONTENCIOSAS	180	180
ACTUACIONES IMPUGNATORIAS NO CONTENCIOSAS	1	1
TOTAL FUNCIONES DE ASESORAMIENTO	5.942	5.998
FUNCIONES CONTENCIOSAS	NÚMERO	
Procesos iniciados contra la Tesorería		39
Procesos iniciados por la Tesorería		3
Recursos formulados contra la Tesorería		144
Recursos formulados por la Tesorería		79
TOTAL FUNCIONES CONTENCIOSAS		265
TOTAL ASUNTOS TRAMITADOS EN EL AÑO 2003		6.263



D. P. Zaragoza.

Actuaciones del Servicio Jurídico Delegado Central



Funciones contenciosas



ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2003

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.-ADMTVO.	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
TOTAL	20	1	35	3	19	3	14	30

ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2003 (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.-ADMTVO.	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
TOTAL	188	3	279	34	51	1	17	92	278

ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2003

PROVINCIA	PROCESOS CONTRA TGSS INICIADOS	PROCESOS CONTRA TGSS RESUELTOS		PROCESOS POR TGSS INICIADOS	PROCESOS POR TGSS RESUELTOS	
		FAV.	DESFAV.		FAV.	DESFAV.
ÁLAVA	49	33	11	9	6	0
ALBACETE	110	100	53	15	2	3
ALICANTE	171	121	17	38	10	2
ALMERÍA	65	89	23	6	5	3
ÁVILA	14	16	2	2	1	0
BADAJOS	40	21	8	1	1	0
ILLES BALEARS	107	59	15	7	4	0
BARCELONA	750	847	315	161	159	23
BURGOS	64	26	10	8	3	0
CÁCERES	44	6	72	15	9	1
CÁDIZ	188	119	25	10	1	0
CASTELLÓN	97	30	59	1	2	4
CIUDAD REAL	98	76	28	36	35	18
CÓRDOBA	109	81	49	5	3	0
A CORUÑA	172	257	55	57	17	8
CUENCA	15	19	1	2	3	0
GIRONA	347	244	17	6	2	4
GRANADA	96	44	110	9	17	6
GUADALAJARA	108	92	11	53	47	7
GUIPÚZCOA	104	44	8	8	8	2
HUELVA	32	32	11	18	11	1
HUESCA	92	77	20	0	1	1
JAÉN	75	53	27	12	0	0
LEÓN	98	42	20	13	8	1
LLEIDA	33	38	10	13	10	1
LA RIOJA	37	20	7	2	3	0
LUGO	59	45	21	18	14	2
MADRID	691	256	395	87	29	89
MÁLAGA	89	81	50	26	22	1
MURCIA	94	71	16	11	24	5
NAVARRA	65	33	10	17	14	2
OURENSE	93	78	39	9	7	1
ASTURIAS	304	241	73	9	11	0
PALENCIA	25	8	7	14	10	0
LAS PALMAS	94	50	81	1	2	1
PONTEVEDRA	287	182	28	19	19	0
SALAMANCA	29	38	10	7	6	1
S.C.TENERIFE	123	60	40	0	1	1
CANTABRIA	78	61	32	56	30	9
SEGOVIA	13	6	6	21	17	0
SEVILLA	302	316	72	7	8	1
SORIA	39	110	17	13	12	0
TARRAGONA	46	50	21	9	2	1
TERUEL	19	9	8	5	2	0
TOLEDO	92	75	21	2	2	0
VALENCIA	731	430	200	24	41	20
VALLADOLID	579	288	208	26	12	5
VIZCAYA	243	105	51	27	11	2
ZAMORA	16	12	1	0	0	0
ZARAGOZA	88	67	23	10	6	5
CEUTA	16	9	1	1	0	0
MELILLA	18	4	1	0	0	0
TOTAL PROV.	7.348	5.271	2.416	926	670	231
SS. CC.	39	27	4	3	1	0
TOTAL	7.387	5.298	2.420	929	671	231

ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2003 (Continuación)

PROVINCIA	RECURSOS CONTRA TGSS INICIADOS	RECURSOS CONTRA TGSS RESUELTOS		RECURSOS POR TGSS INICIADOS	RECURSOS POR TGSS RESUELTOS		TOTAL ASUNTOS INICIADOS	TOTAL RESOLUCIONES RECAÍDAS
		FAV.	DESFAV.		FAV.	DESFAV.		
ÁLAVA	17	7	2	2	0	4	82	63
ALBACETE	14	5	5	7	3	3	138	174
ALICANTE	27	10	1	8	4	5	238	170
ALMERÍA	10	6	0	2	9	2	87	137
ÁVILA	3	2	0	0	0	0	17	21
BADAJOS	11	3	1	1	0	1	57	35
ILLES BALEARS	27	18	0	0	1	5	134	102
BARCELONA	197	124	43	114	65	40	1.182	1.616
BURGOS	9	5	2	9	2	0	102	48
CÁCERES	17	2	8	5	0	2	99	100
CÁDIZ	56	112	3	6	2	1	336	263
CASTELLÓN	10	9	5	10	5	9	118	123
CIUDAD REAL	38	23	10	16	10	10	196	210
CÓRDOBA	24	28	2	10	8	4	144	175
A CORUÑA	135	53	12	43	18	25	371	445
CUENCA	4	0	0	0	0	0	20	23
GIRONA	185	108	3	4	1	0	540	379
GRANADA	40	7	42	3	2	5	159	233
GUADALAJARA	23	20	2	26	14	2	206	195
GUIPÚZCOA	21	16	5	33	19	9	169	111
HUELVA	11	29	0	8	0	0	62	84
HUESCA	54	41	8	11	1	6	157	155
JAÉN	15	10	8	14	3	7	115	108
LEÓN	22	16	6	17	29	14	151	136
LLEIDA	9	6	1	3	1	1	50	68
LA RIOJA	11	7	0	3	0	4	51	41
LUGO	25	20	1	3	2	0	104	105
MADRID	59	30	41	16	8	24	874	872
MÁLAGA	89	30	9	35	5	1	231	199
MURCIA	11	7	3	23	20	4	138	150
NAVARRA	15	10	0	12	9	4	106	82
OURENSE	15	5	5	26	12	9	143	156
ASTURIAS	51	33	7	61	9	52	438	426
PALENCIA	6	3	0	8	1	4	39	33
LAS PALMAS	31	11	1	21	0	0	150	146
PONTEVEDRA	95	133	5	45	5	21	446	393
SALAMANCA	5	3	0	6	8	4	48	70
S.C.TENERIFE	5	0	3	10	1	4	144	110
CANTABRIA	27	23	13	52	5	30	203	203
SEGOVIA	5	4	0	1	0	0	20	33
SEVILLA	69	347	6	9	57	9	389	816
SORIA	4	5	0	11	6	1	54	151
TARRAGONA	1	1	0	0	0	0	51	75
TERUEL	0	0	0	0	0	0	20	19
TOLEDO	14	20	1	10	7	4	122	130
VALENCIA	59	48	3	47	20	6	862	768
VALLADOLID	222	186	17	166	82	83	978	881
VIZCAYA	45	17	9	26	8	7	342	210
ZAMORA	2	1	0	1	0	0	19	14
ZARAGOZA	20	12	22	9	3	34	126	172
CEUTA	0	0	0	0	0	0	16	10
MELILLA	0	0	0	0	0	0	18	5
TOTAL PROV.	1.865	1.616	315	953	465	460	11.062	11.444
SS. CC.	144	171	28	79	24	64	265	319
TOTAL	2.009	1.787	343	1.032	489	524	11.327	11.763

ACTUACIONES NO CONTENCIOSAS 2003

PROVINCIA	INFORMES EMITIDOS	NOTIFICAC. DILIGENCIAS JUDICIALES	OTRAS FUNCIONES NO CONT.	ACTUAC. IMPUG. NO CONT. ENTRADAS	PERSONAC. PROCED. CONCURSALES EFECTUADAS	TOTAL
ÁLAVA	140	1.595	82	0	5	1.822
ALBACETE	68	3.432	136	0	0	3.636
ALICANTE	990	4.074	1.443	0	39	6.546
ALMERÍA	250	2.004	97	0	0	2.351
ÁVILA	34	555	2	0	1	592
BADAJOS	89	2.101	6	0	5	2.201
ILLES BALEARS	107	5.650	50	25	43	5.875
BARCELONA	6.056	44.716	787	0	296	51.855
BURGOS	126	438	2	0	0	566
CÁCERES	141	1.277	246	0	7	1.671
CÁDIZ	1.554	5.326	243	8	21	7.152
CASTELLÓN	281	2.927	4	0	0	3.212
CIUDAD REAL	1.162	5.268	145	0	5	6.580
CÓRDOBA	822	642	12	0	4	1.480
A CORUÑA	286	9.938	342	0	13	10.579
CUENCA	148	190	28	0	2	368
GIRONA	447	4.648	272	0	12	5.379
GRANADA	293	14.787	11	0	3	15.094
GUADALAJARA	202	415	77	0	14	708
GUIPÚZCOA	101	3.788	194	0	35	4.118
HUELVA	94	3.527	61	0	4	3.686
HUESCA	120	1	67	0	2	190
JAÉN	173	4.005	291	0	0	4.469
LEÓN	138	1.573	1	0	0	1.712
LLEIDA	92	1.240	88	0	6	1.426
LA RIOJA	28	534	119	0	8	689
LUGO	89	267	1	0	0	357
MADRID	331	3	4	0	135	473
MÁLAGA	105	0	9	0	18	132
MURCIA	189	7.148	15	0	0	7.352
NAVARRA	128	356	11	0	10	505
OURENSE	56	198	1	0	0	255
ASTURIAS	83	10.726	113	0	29	10.951
PALENCIA	30	307	2	0	5	344
LAS PALMAS	26	18.856	0	0	0	18.882
PONTEVEDRA	342	4.665	30	1	13	5.051
SALAMANCA	211	1.015	43	0	0	1.269
S. C. TENERIFE	81	390	0	0	0	471
CANTABRIA	316	6.722	144	5	6	7.193
SEGOVIA	40	0	143	0	0	183
SEVILLA	924	10.042	356	0	12	11.334
SORIA	34	15	30	0	4	83
TARRAGONA	180	3.349	95	0	17	3.641
TERUEL	39	251	8	0	0	298
TOLEDO	87	1.307	438	0	10	1.842
VALENCIA	239	39.768	114	0	68	40.189
VALLADOLID	104	0	0	0	0	104
VIZCAYA	204	29.171	211	0	0	29.586
ZAMORA	93	107	5	0	2	207
ZARAGOZA	247	3.068	7	0	25	3.347
CEUTA	0	0	0	0	0	0
MELILLA	2	0	0	0	0	2
TOTAL PROV.	18.122	262.382	6.586	39	879	288.008
TOTAL SS.CC.	1.171	4.646	180	1		5.998
TOTAL	19.293	267.028	6.766	40	879	294.006