

Organización, medios y apoyo técnico



1

Encuadramiento orgánico y régimen jurídico

1.1. NORMATIVA BÁSICA

El correspondiente Anexo (A.1.1.) recoge con todo detalle la normativa por la que se regula la organización de la Tesorería General de la Seguridad Social y el régimen jurídico a que debe ajustarse su gestión. A ese respecto, durante el ejercicio de 2009 cabe destacar las siguientes novedades normativas que han afectado al ámbito de la gestión de la Tesorería General:

En primer lugar, la Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009, que en su artículo 120 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 TIN/41/2009, de 20 de enero. Por otra parte, dicha Ley contiene diversos preceptos que afectan directamente a las competencias gestionadas por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Así, esa Ley, en sus disposiciones adicionales tercera, cuarta, quinta, séptima y novena, regula, respectivamente, la ampliación del plazo de cancelación del préstamo otorgado por el Estado a la Seguridad Social; el pago de deudas con la Seguridad Social de instituciones sanitarias cuya titularidad ostenten las Administraciones Públicas o instituciones sin ánimo de lucro; la reducción de cuotas para el mantenimiento del empleo; la reducción en la cotización a la Seguridad Social en los supuestos de cambio de puesto de trabajo por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural, así como en los supuestos de enfermedad profesional y la reducción en la cotización del colectivo de bomberos.

Además, la misma Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2009, en su disposición final décima modifica, entre otros, el artículo 54.2 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, al objeto de establecer que se considerarán ampliables, con carácter permanente, los créditos incluidos en los Presupuestos de la Seguridad Social destinados a dotar no sólo el Fondo de Reserva de la Seguridad Social sino también el Fondo de Prevención y Rehabilitación de la Seguridad Social, y en su disposición final decimotercera modifica la tarifa para la cotización a la Seguridad Social por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, aprobada por la disposición adicional cuarta de la Ley 42/2006, de 21 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2007.

Igualmente, deben resaltarse otras normas con rango inferior a Ley sobre materias que inciden en las competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, aprobadas en el año 2009, como son las siguientes:

Real Decreto 328/2009, de 13 de marzo, por el que se modifican el Reglamento general sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 84/1996, de 26 de enero; el Reglamento general sobre cotización y liquidación de otros derechos de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 2064/1995, de 22 de diciembre; y el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre.

Real Decreto 897/2009, de 22 de mayo, por el que se modifica el Reglamento general de recaudación de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio.

Real Decreto 1010/2009, de 19 de junio, por el que se establecen medidas destinadas a compensar la disminución en la cotización a la Seguridad Social de los trabajadores cuyo contrato de trabajo se extinguió como consecuencia de los expedientes de regulación de empleo 76/2000, de 8 de marzo de 2001, y 25/2001, de 31 de julio de 2001.

Orden TIN/2077/2009, de 27 de julio, por la que se modifica la Orden TAS/2865/2003, de 13 de octubre, por la que se regula el convenio especial en el sistema de la Seguridad Social.

Orden TIN/2399/2009, de 11 de septiembre, por la que se dictan normas para la aplicación de lo dispuesto en el artículo 9 del Real Decreto-Ley 12/2009, de 13 de agosto, por el que se aprueban medidas urgentes para paliar los daños producidos por los incendios forestales y otras catástrofes naturales ocurridos en varias Comunidades Autónomas.

Real Decreto 1513/2009, de 2 de octubre, por el que se regula la suscripción de convenio especial con la Seguridad Social por los trabajadores de agencias de aduanas que resultaron afectados por la incorporación de España al Mercado Único Europeo.

Resolución de 23 de diciembre de 2009, de la Tesorería General de la Seguridad Social, por la que se modifica el ámbito territorial de las Unidades de Recaudación Ejecutiva de la Seguridad Social en determinadas Direcciones Provinciales.

1.2. COMPETENCIAS

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

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

- La inscripción de empresas y la afiliación, altas y bajas de los trabajadores.
- La gestión y control de la cotización y de la recaudación de las cuotas y demás recursos de financiación del Sistema de la Seguridad Social.
- El aplazamiento o fraccionamiento de las cuotas de la Seguridad Social, en la forma, condiciones y requisitos establecidos.
- La titularidad, gestión y administración de los bienes y derechos que constituyen el patrimonio único de la Seguridad Social, en la forma y condiciones que se establezcan por el hoy Ministerio de Trabajo e Inmigración, sin perjuicio de las facultades que las Entidades de la Seguridad Social y las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social tienen atribuidas, de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 255/1980, de 1 de febrero, y con las reservas de la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 1414/1981, de 3 de julio, y las atribuidas al entonces Instituto Nacional de la Salud (hoy, Instituto Nacional de Gestión Sanitaria).
- La ordenación del pago de las obligaciones de la Seguridad Social y la distribución en el tiempo y en el territorio de las disponibilidades dinerarias para satisfacer puntualmente dichas obligaciones y evitar los desajustes financieros.
- La elaboración de la propuesta del anteproyecto de Presupuesto de Recursos de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- La elaboración del presupuesto monetario, en el que se incluirán, con la debida especificación, las previsiones necesarias para atender el cumplimiento de las obligaciones del Sistema.
- La tramitación de las operaciones de crédito y anticipos de Tesorería necesarios para atender los desajustes financieros del Sistema.
- La autorización de la apertura de cuentas en instituciones financieras destinadas a situar los fondos de la Seguridad Social.
- La gestión de la función reaseguradora de accidentes de trabajo.
- La gestión de los regímenes de previsión voluntaria a que se refería el Decreto 1716/1974, de 25 de abril, actualmente derogado.
- La recaudación de las cuotas de Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional, en tanto aquélla se efectúe conjuntamente con la de las cuotas de la Seguridad Social.
- La realización de cuantas otras funciones de naturaleza análoga le sean encomendadas por el hoy Ministerio de Trabajo e Inmigración.
- La constitución, gestión y aplicación del fondo de estabilización del Sistema de la Seguridad Social.

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

- Gestión de los convenios especiales (O.M. de 18 de julio de 1991 actualmente derogada por Orden TAS/2865/2003, de 13 de octubre).
- Liquidación de los capitales coste a constituir por Mutuas y empresas declaradas responsables del pago de prestaciones (Artículo 69 del Reglamento General de Recaudación del Sistema de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio y que procede del artículo 90 del Reglamento General anterior).
- Registro de los contratos administrativos de las Entidades de la Seguridad Social (O.M. de 9 de septiembre de 1985. B.O.E. de 18 de septiembre).
- Adquisición de los bienes inmuebles con destino al patrimonio único de la Seguridad Social (Artículo 82 del actual Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, y que procede del Artículo 13 de la Ley 33/1987, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1988, derogado por dicho Texto Refundido).

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

1.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

El Real Decreto 291/2002, de 22 de marzo, (B.O.E., del 5 de abril), modifica el Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, que regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, que a su vez fue modificado por el Real Decreto 1619/1990, de 30 de noviembre, y por el Real Decreto 2583/1996, de 13 de diciembre. Posteriormente el Real Decreto 1600/2004, de 2 de julio, deroga el Real Decreto 703/1998, de 24 de abril, sobre adscripción y funciones de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social. El Real Decreto 1384/2008, de 1 de agosto, revisa parcialmente la estructura de la Tesorería General de la Seguridad Social efectuando una nueva distribución de determinadas funciones; unifica la gestión recaudatoria y liquidatoria de los recursos de la Seguridad Social mediante la atribución a una misma Subdirección General de su control y seguimiento, separándola de la gestión relativa a los actos instrumentales y colaterales a la liquidación e ingresos de los referidos recursos. El Real Decreto 693/2010, de 20 de mayo, vuelve a modificar parcialmente la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social.

1.3.1. SERVICIOS CENTRALES

Actualmente, la estructura y competencias de la Tesorería General 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.

A la Dirección General se adscribirá orgánicamente la Intervención Central.

Secretaría General

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

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

Subdirección General de Afiliación y Procedimientos Especiales

A la que se atribuyen las funciones de dirección, impulso, control e impartición de instrucciones de servicio en materia de encuadramiento, inscripción de empresas, afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores y gestión de convenios especiales, así como la gestión y coordinación de los procedimientos concursales en que intervenga la Tesorería General de la Seguridad Social y del procedimiento de deducción sobre entidades públicas; la gestión de los aplazamientos cuya concesión o tramitación corresponda a los Servicios Centrales de la Tesorería General de la Seguridad Social; el fraccionamiento de reintegros de prestaciones indebidamente percibidas; la gestión de las moratorias legalmente previstas que supongan pago aplazado de deuda ya devengada; la gestión recaudatoria respecto a las empresas que, por razón de su número de trabajadores u otras circunstancias concurrentes, se determinen por el Director General y la coordinación y colaboración de la Tesorería General con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Se adscriben a esta Subdirección General la Unidad de Recaudación Ejecutiva de ámbito estatal y las Unidades de Recaudación Ejecutiva regionales, con las funciones que les encomiende el titular de dicha Subdirección para el ejercicio de las competencias antes señaladas.

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

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

Subdirección General de Ordenación e Impugnaciones

A la que se atribuyen funciones de dirección, impulso, control y, en su caso, resolución, de reclamaciones previas y recursos administrativos, salvo en materia de personal; el trámite de las discrepancias con la Intervención General de la Seguridad Social; la organización, tramitación y control de los expedientes de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento de los servicios de la

Tesorería General; la elevación a definitivas de las actas de liquidación y la imposición de sanciones por infracciones en materia de Seguridad Social a los trabajadores, cuando tales funciones correspondan a la Dirección General de la Tesorería General; el trámite y resolución de consultas; la elaboración de proyectos normativos en materia de la competencia de la Tesorería General y la emisión de informes sobre normas y proyectos de ámbito nacional e internacional que afecten a la gestión del organismo; la ordenación administrativa; el informe y tramitación de instrucciones de servicio y la impartición de éstas en las materias de su competencia; la emisión de propuestas e informes sobre los procedimientos administrativos del Organismo, así como el apoyo técnico y colaboración en materia de acuerdos, convenios, tratados y organizaciones de ámbito internacional.

Subdirección General de Gestión del Patrimonio, Inversiones y Obras

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

Subdirección General de Presupuestos, Estudios Económicos y Estadísticas

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

Subdirección General de Recaudación

A la que se atribuyen las funciones de dirección, impulso, control e impartición de instrucciones de servicio en materia de cotización, liquidación de otros derechos de la Seguridad Social y recaudación de los recursos del sistema de la Seguridad Social, tanto en período voluntario como ejecutivo, incluyendo los procedimientos recaudatorios relativos a derivaciones de responsabilidad y aplazamientos, así como cualesquiera otras funciones de gestión recaudatoria no atribuidas expresamente a otra Subdirección General. Asimismo, le corresponde la gestión del Sistema de Remisión Electrónica de Datos (RED).

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.

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 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 sus 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 el título de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o equivalente, por el Secretario de Estado de la Seguridad Social, a propuesta del Director General de la Tesorería General de la Seguridad Social.

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

DIRECCIONES PROVINCIALES
CATEGORÍA, Nº ADMINISTRACIONES, Nº OFICINAS, Nº UU.R.E. Y Nº EFECTIVOS

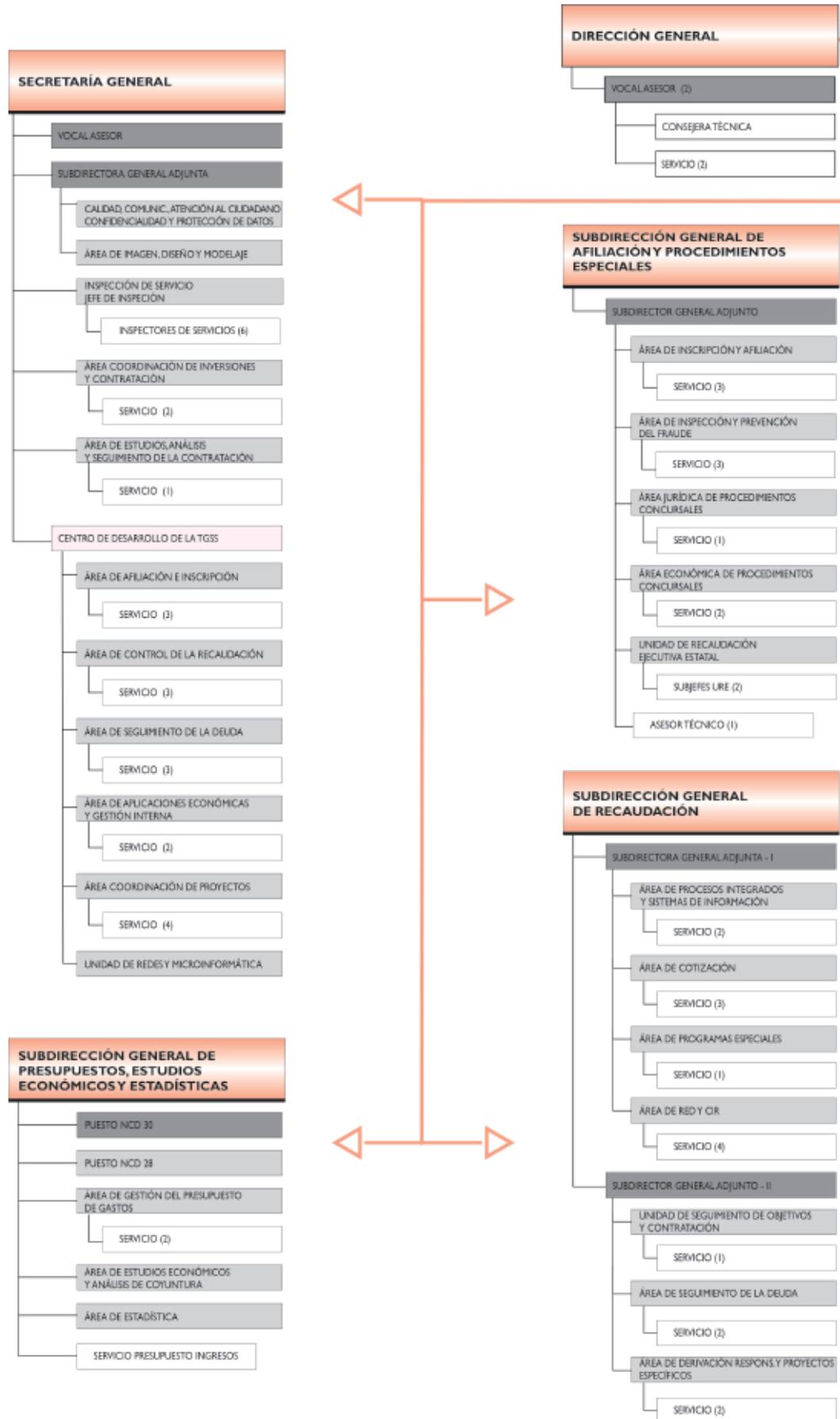
Direcciones Provinciales	CATEGORÍA	SEGREGADAS	NO SEGREGADAS	Nº ADMNES. OPERATIVAS	Nº OFICINAS OPERATIVAS	Nº UU.R.E. OPERATIVAS	PLANTILLA TOTAL
Álava	C	SI	---	3	--	3	127
Albacete	C	---	SI	3	--	3	139
Alicante	B-2	SI	---	8	1	9	431
Almería	C	SI	---	3	--	4	183
Ávila	D	---	SI	1	--	1	67
Badajoz	B-3	SI	---	4	1	5	217
Illes Balears	B-2	SI	---	5	2	8	302
Barcelona	A	SI	---	23	2	28	1.282
Burgos	C	SI	---	1	2	3	147
Cáceres	C	---	SI	1	2	3	160
Cádiz	B-2	SI	---	4	1	6	285
Castellón	B-3	---	SI	4	--	4	161
Ciudad Real	C	---	SI	1	1	4	132
Córdoba	B-3	---	SI	4	--	5	259
A Coruña	B-2	SI	---	5	2	7	395
Cuenca	D	---	SI	1	--	1	60
Girona	B-3	SI	---	3	--	4	203
Granada	B-3	SI	---	5	--	6	260
Guadalajara	D	---	SI	1	--	1	65
Guipúzcoa	B-2	SI	---	5	--	5	212
Huelva	C	---	SI	1	1	4	156
Huesca	D	---	SI	1	--	2	85
Jaén	B-3	SI	---	4	--	5	243
León	B-3	SI	---	3	--	3	197
Lleida	C	SI	---	3	--	3	144
La Rioja	C	---	SI	---	2	3	104
Lugo	B-3	---	SI	2	--	3	160
Madrid	A	SI	---	24	5	30	1.401
Málaga	B-2	SI	---	8	1	9	361
Murcia	B-2	SI	---	6	--	7	366
Navarra	B-3	SI	---	4	--	4	171
Ourense	C	---	SI	2	--	2	138
Asturias	B-2	SI	---	6	1	7	377
Palencia	D	---	SI	1	--	1	54
Las Palmas	B-3	SI	---	6	--	6	227
Pontevedra	B-2	SI	---	6	--	6	306
Salamanca	C	---	SI	2	1	3	113
S.C.Tenerife	B-3	SI	---	4	1	6	213
Cantabria	B-3	---	SI	2	2	4	208
Segovia	D	---	SI	1	--	1	57
Sevilla	B-2	SI	---	9	1	10	460
Soria	D	---	SI	1	--	1	46
Tarragona	B-3	SI	---	5	--	5	197
Teruel	D	---	SI	1	--	1	49
Toledo	C	SI	---	2	--	3	150
Valencia	B-1	SI	---	15	1	16	750
Valladolid	C	---	SI	3	1	4	176
Vizcaya	B-2	SI	---	7	1	8	375
Zamora	D	---	SI	1	--	2	77
Zaragoza	B-2	SI	---	6	--	6	330
Ceuta	E	---	SI	1	--	1	39
Melilla	E	---	SI	---	1	1	33
TOTAL	52	29	23	222	33	277	12.850

VOLUMEN DE GESTIÓN POR DIRECCIONES PROVINCIALES

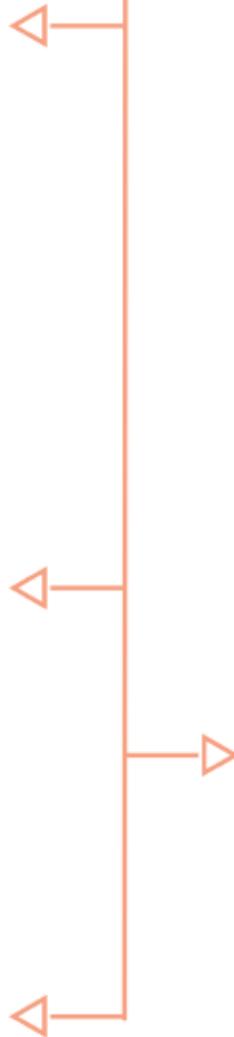
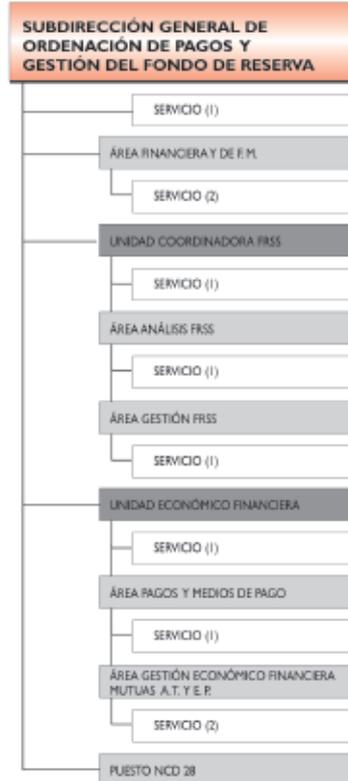
DIRECCIONES PROVINCIALES	Personal a 31/12/09	% sobre nacional	Afiliados (*) a 31/12/09	% sobre nacional	Recaudación de cuotas 2009 (miles)	% sobre nacional	Recaudación ejecutiva 2009 (miles)	% sobre nacional	Pagos descentralizados 2009	% sobre nacional
Alava	127	0,93	152.338	0,86	1.304.820,89	1,04	9.122,09	0,63	82.365.985,54	1,64
Albacete	139	1,02	141.595	0,80	873.834,29	0,69	10.712,99	0,74	38.149.186,76	0,76
Alicante	431	3,16	556.701	3,16	3.646.263,16	2,90	62.807,94	4,32	140.750.694,98	2,80
Almería	183	1,34	259.366	1,47	1.373.053,09	1,09	27.421,81	1,89	60.445.830,51	1,20
Ávila	67	0,49	55.469	0,31	333.031,82	0,26	3.858,41	0,27	12.194.576,00	0,24
Badajoz	217	1,59	241.184	1,37	1.297.561,14	1,03	14.693,16	1,01	54.390.658,19	1,08
Illes Balears	302	2,21	368.060	2,09	2.945.241,78	2,34	44.225,13	3,04	100.962.210,44	2,01
Barcelona	1.282	9,40	2.343.736	13,29	19.025.010,18	15,12	166.194,08	11,44	544.809.985,61	10,83
Burgos	147	1,08	147.414	0,84	1.080.731,16	0,86	7.371,76	0,51	34.564.263,06	0,69
Cáceres	160	1,17	144.881	0,82	782.989,77	0,62	8.690,33	0,60	36.348.631,82	0,72
Cádiz	285	2,09	352.666	2,00	2.400.173,64	1,91	43.937,78	3,02	102.801.242,96	2,04
Castellón	161	1,18	221.480	1,26	1.559.137,53	1,24	21.785,03	1,50	52.066.472,10	1,03
Ciudad Real	132	0,97	173.215	0,98	1.085.283,24	0,86	15.386,86	1,06	45.545.723,17	0,91
Córdoba	259	1,90	292.614	1,66	1.537.064,33	1,22	19.154,71	1,32	82.509.924,50	1,64
A Coruña	395	2,90	423.644	2,40	2.906.991,00	2,31	28.044,31	1,93	118.358.834,73	2,35
Cuenca	60	0,44	77.374	0,44	431.551,50	0,34	5.775,45	0,40	15.135.145,60	0,30
Girona	203	1,49	286.526	1,62	2.058.154,75	1,64	25.880,68	1,78	70.224.381,83	1,40
Granada	260	1,91	309.982	1,76	1.790.014,90	1,42	30.768,45	2,12	89.689.376,87	1,78
Guadalajara	65	0,48	83.318	0,47	619.962,10	0,49	6.067,46	0,42	26.070.460,39	0,52
Guipúzcoa	212	1,55	308.511	1,75	2.530.508,38	2,01	19.207,23	1,32	201.757.007,43	4,01
Huelva	156	1,14	192.698	1,09	1.080.255,84	0,86	23.931,94	1,65	54.321.016,19	1,08
Huesca	85	0,62	91.597	0,52	584.825,94	0,46	7.253,24	0,50	20.576.497,93	0,41
Jaén	243	1,78	248.766	1,41	1.185.908,87	0,94	17.099,36	1,18	64.050.989,03	1,27
León	197	1,44	167.213	0,95	1.146.576,63	0,91	11.258,72	0,77	54.231.303,16	1,08
Lleida	144	1,06	180.904	1,03	1.164.481,29	0,93	15.027,95	1,03	42.478.013,68	0,84
La Rioja	104	0,76	124.419	0,71	849.003,31	0,67	7.603,32	0,52	31.933.679,03	0,63
Lugo	160	1,17	127.073	0,72	725.199,25	0,58	10.231,49	0,70	34.026.249,27	0,68
Madrid	1.401	10,27	2.828.371	16,03	22.888.112,39	18,18	198.277,51	13,65	622.168.652,56	12,36
Málaga	361	2,65	519.531	2,95	3.375.611,07	2,68	59.270,86	4,08	131.705.519,12	2,62
Murcia	366	2,68	525.414	2,98	3.228.393,48	2,56	61.668,08	4,24	153.993.412,17	3,06
Navarra	171	1,25	264.841	1,50	2.143.350,38	1,70	13.984,07	0,96	141.372.186,18	2,81
Ourense	138	1,01	106.894	0,61	648.132,94	0,51	8.600,17	0,59	27.301.080,33	0,54
Asturias	377	2,76	383.485	2,17	2.894.465,76	2,30	29.673,45	2,04	150.038.671,96	2,98
Palencia	54	0,40	63.654	0,36	417.654,02	0,33	3.438,27	0,24	13.842.593,07	0,28
Las Palmas	227	1,66	366.631	2,08	2.485.003,84	1,97	43.006,68	2,96	93.761.857,12	1,86
Pontevedra	306	2,24	351.108	1,99	2.322.209,29	1,84	25.791,18	1,78	116.885.046,04	2,32
Salamanca	113	0,83	120.244	0,68	739.484,49	0,59	8.484,32	0,58	33.741.211,39	0,67
S.C. Tenerife	213	1,56	330.459	1,87	2.162.496,90	1,72	43.067,91	2,96	78.700.685,41	1,56
Cantabria	208	1,53	212.119	1,20	1.511.426,20	1,20	15.665,76	1,08	59.489.707,79	1,18
Segovia	57	0,42	60.298	0,34	365.009,11	0,29	4.416,11	0,30	11.844.541,24	0,24
Sevilla	460	3,37	698.176	3,96	4.378.605,72	3,48	60.275,64	4,15	198.054.432,21	3,94
Soria	46	0,34	37.919	0,21	247.775,01	0,20	1.632,12	0,11	8.192.446,24	0,16
Tarragona	197	1,44	288.712	1,64	2.176.573,52	1,73	28.002,51	1,93	70.953.286,81	1,41
Teruel	49	0,36	54.722	0,31	364.984,32	0,29	2.298,73	0,16	11.282.640,82	0,22
Toledo	150	1,10	231.348	1,31	1.528.633,50	1,21	19.557,90	1,35	48.474.957,06	0,96
Valencia	750	5,50	944.568	5,35	6.541.428,85	5,20	84.114,01	5,79	241.376.095,02	4,80
Valladolid	176	1,29	208.557	1,18	1.438.663,61	1,14	13.689,43	0,94	43.733.105,49	0,87
Vizcaya	375	2,75	470.111	2,67	3.936.457,13	3,13	31.141,16	2,14	331.216.129,91	6,58
Zamora	77	0,56	61.720	0,35	359.124,62	0,29	4.864,42	0,33	13.001.124,27	0,26
Zaragoza	330	2,42	397.475	2,25	2.912.727,05	2,31	25.763,91	1,77	87.482.079,86	1,74
Ceuta	39	0,29	20.814	0,12	150.265,27	0,12	1.667,95	0,11	61.698.934,61	1,23
Melilla	33	0,24	20.103	0,11	131.508,38	0,10	974,33	0,07	70.722.533,59	1,41
TOTAL DD.PP.	12.850	94,23	17.640.018	100,00	125.665.726,63	99,84	1.452.838,16	100,00	5.031.791.271,05	100,00
Servicios Centrales	787	5,77	0	0,00	201.124,75	0,16	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	13.637	100,00	17.640.018	100,00	125.866.851,38	100,00	1.452.838,16	100,00	5.031.791.271,05	100,00

(*) No incluye desempleados

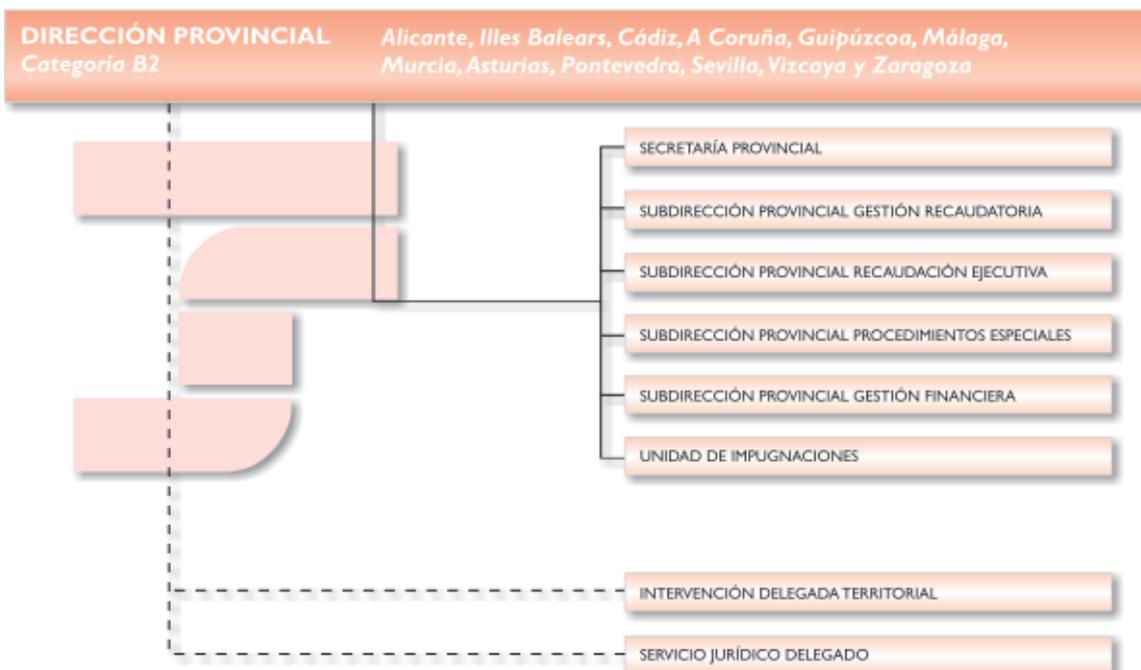
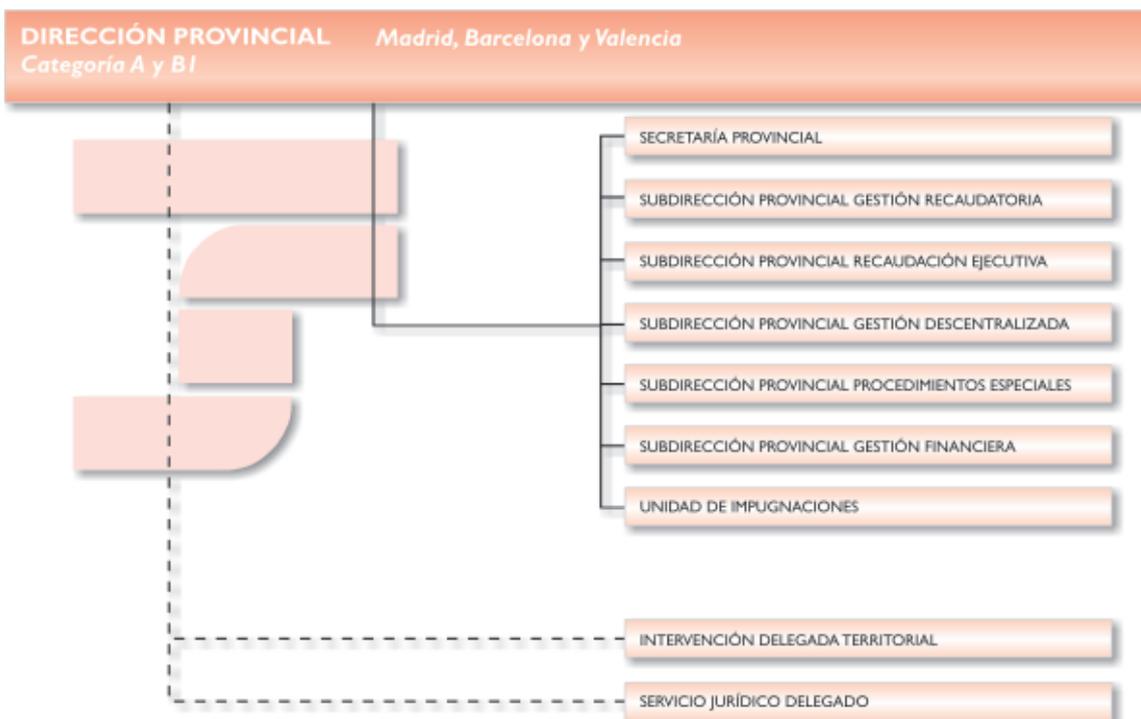
Organigrama de los Servicios Centrales

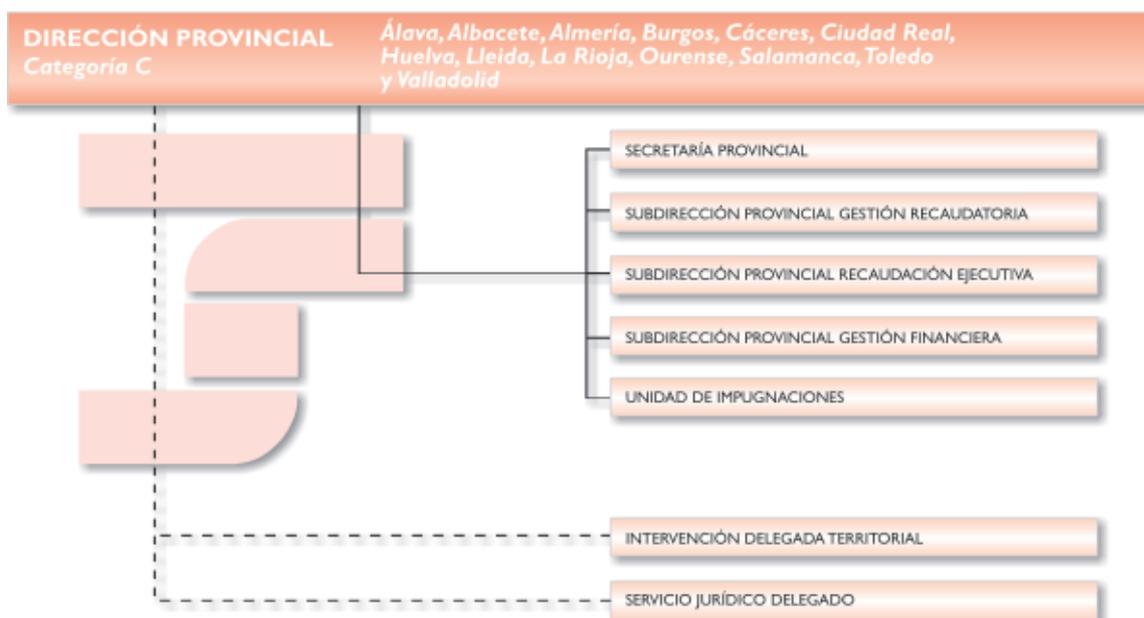
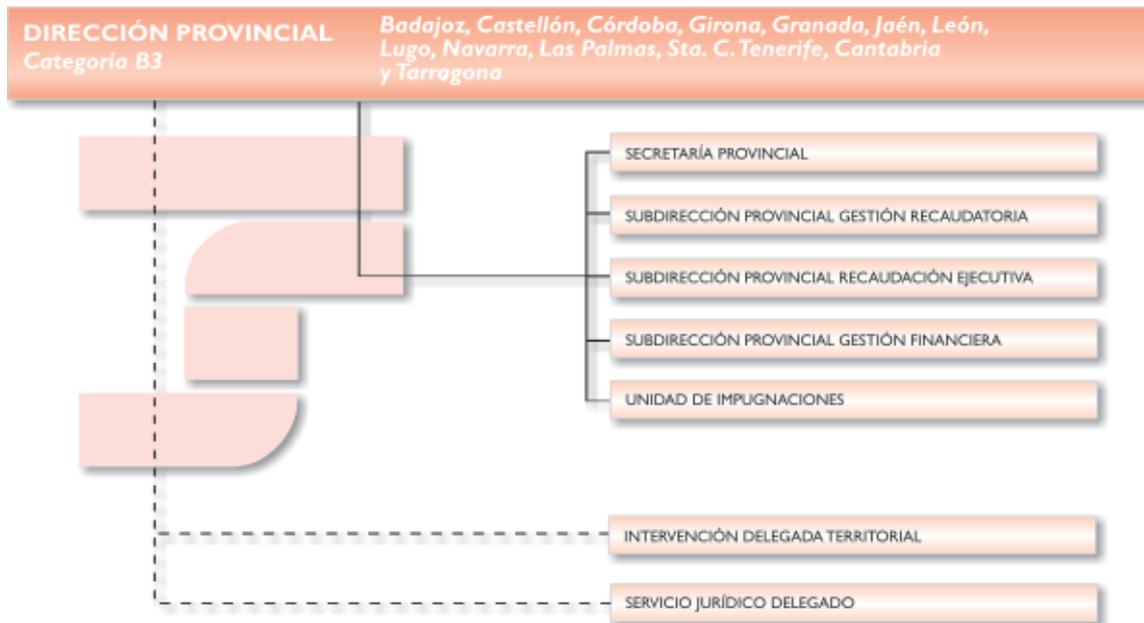


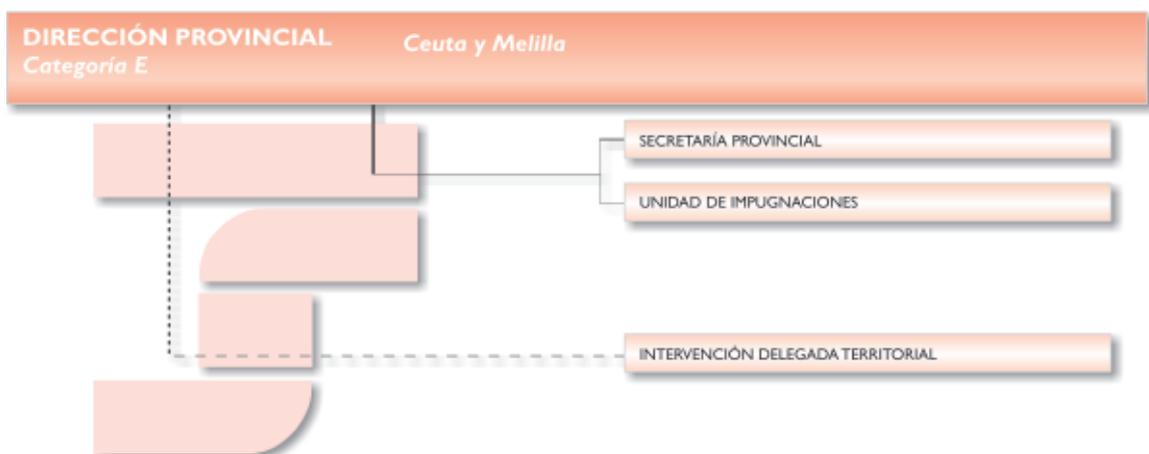
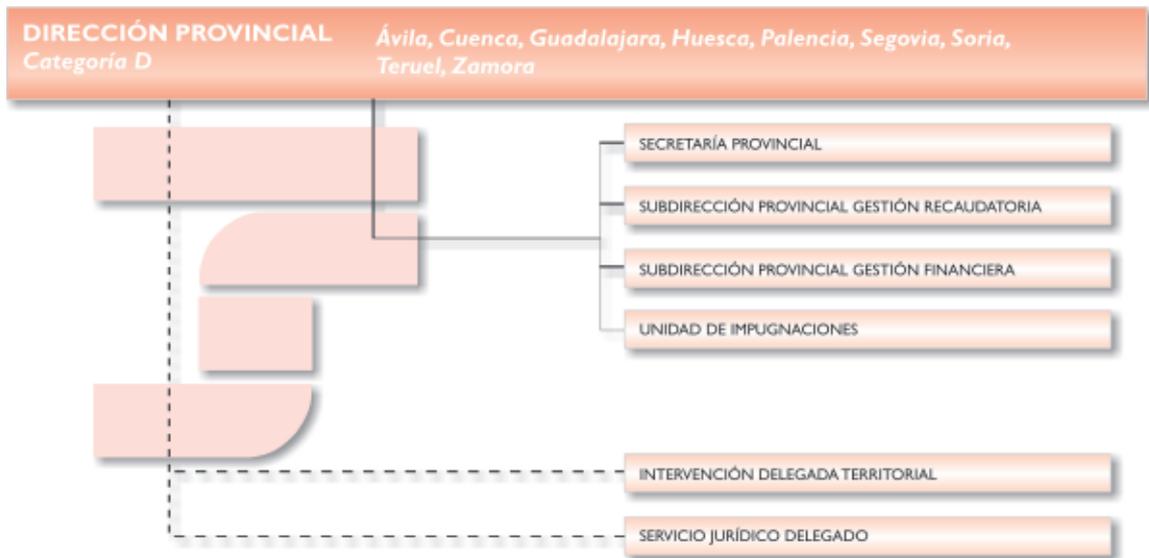
Organigrama a 31-12-2009



Organigrama de las Direcciones Provinciales







2

Medios Personales y Materiales

2.1. MEDIOS PERSONALES

2.1.1. PLANTILLA

El número de personas que prestan sus servicios en la Tesorería General de la Seguridad Social, a fecha 31 de diciembre de 2009, asciende a 13.637, distribuidas de la siguiente forma:

Por la naturaleza de la relación

12.592 corresponden a personal funcionario, lo que supone el 91,7 % de la totalidad de la plantilla.

1.045 a personal laboral, es decir, el 8,3 % de la plantilla.

Por razón de género

El 59 % de los funcionarios que componen la plantilla, son mujeres, mientras que el 41 % restante del personal, son hombres.

Por la categoría profesional

Se distribuyen porcentualmente de la siguiente forma:

- 48 % al Grupo C2.
- 38 % al Grupo C1.
- 8 % al Grupo A2.
- 5 % al Grupo A1.
- <1 % al Grupo E.

Por el nivel de puesto de trabajo

- 33 % de los funcionarios desempeñan puestos de nivel 17.
- 20 % puestos de nivel 18.
- 13 % puestos de nivel 14 o inferior.
- 13 % puestos de nivel 15
- 8 % puestos de nivel 22.
- 6 % puestos de nivel 24.
- <3 % puestos de nivel 26.
- <2 % puestos de nivel 16.

Por tanto el 98 % de los puestos de trabajo están comprendidos entre los niveles 12 al 26. El restante 2 % corresponde a puestos de niveles 27 a 30.

Por edades

El 69 % de los trabajadores se encuentran comprendidos entre 35 y 54 años, el 28 %, 55 años o más y el 3 % restante, menos de 35 años.

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

Por el lugar de trabajo

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

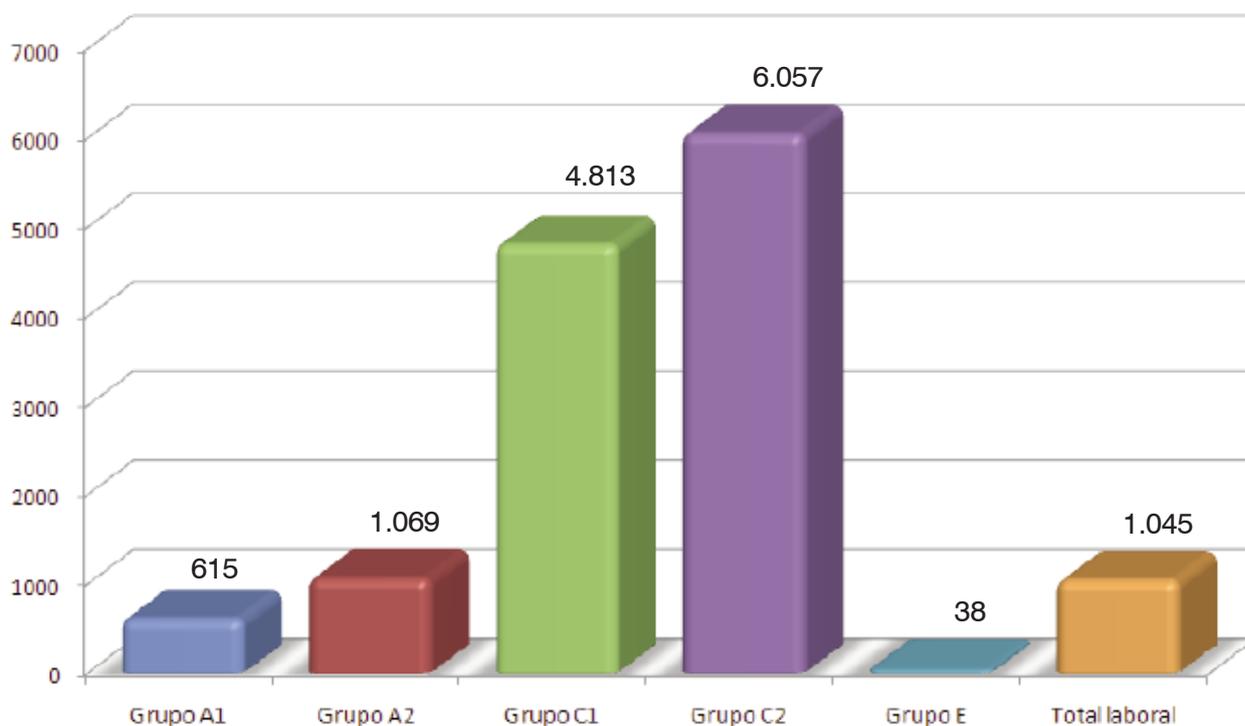
Por Comunidades Autónomas

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

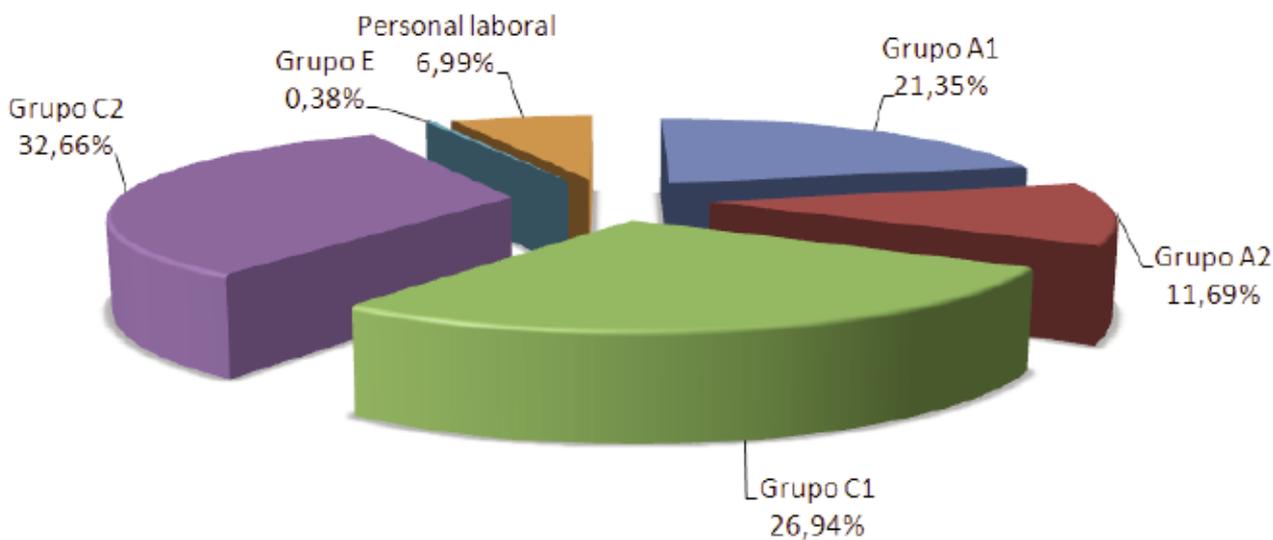
PLANTILLA EFECTIVA TOTAL A 31-12-2009

DIRECCIONES PROVINCIALES	GRUPOS DE PERSONAL FUNCIONARIO					PERSONAL LABORAL		PLANTILLA TOTAL
	A1	A2	C1	C2	E	FIJO	EVENTUAL	
Álava	4	10	54	47	1	11	0	127
Albacete	5	17	48	52	0	17	0	139
Alicante	17	36	138	208	0	32	0	431
Almería	9	13	55	95	3	8	0	183
Ávila	3	3	23	30	1	7	0	67
Badajoz	11	11	63	110	0	22	0	217
Illes Balears	13	20	74	161	0	34	0	302
Barcelona	33	83	466	606	1	93	0	1.282
Burgos	6	24	58	42	0	17	0	147
Cáceres	4	14	55	71	0	16	0	160
Cádiz	16	17	76	144	1	31	0	285
Castellón	7	14	67	61	0	12	0	161
Ciudad Real	3	13	46	62	0	8	0	132
Córdoba	5	16	101	113	1	23	0	259
A Coruña	11	27	170	157	1	29	0	395
Cuenca	0	8	16	33	0	3	0	60
Girona	8	11	58	112	1	13	0	203
Granada	11	20	93	125	1	10	0	260
Guadalajara	4	3	22	28	0	8	0	65
Guipúzcoa	8	18	59	107	0	20	0	212
Huelva	6	5	45	92	0	8	0	156
Huesca	4	8	34	31	0	8	0	85
Jaén	9	20	85	108	1	20	0	243
León	11	25	72	77	2	10	0	197
Lleida	4	11	57	60	1	11	0	144
La Rioja	4	6	36	49	0	9	0	104
Lugo	4	6	52	87	0	11	0	160
Madrid	26	78	579	612	1	105	0	1.401
Málaga	14	23	136	161	3	24	0	361
Murcia	14	35	107	189	2	19	0	366
Navarra	9	11	60	79	2	10	0	171
Ourense	3	12	50	60	0	13	0	138
Asturias	15	37	130	166	1	28	0	377
Palencia	3	6	23	17	0	5	0	54
Las Palmas	4	8	61	138	0	16	0	227
Pontevedra	10	24	126	117	2	27	0	306
Salamanca	2	12	45	47	0	7	0	113
Sta.C.Tenerife	7	8	51	135	1	11	0	213
Cantabria	5	28	85	72	0	18	0	208
Segovia	3	5	21	23	1	4	0	57
Sevilla	22	27	156	201	2	52	0	460
Soria	1	6	16	16	0	7	0	46
Tarragona	10	12	68	100	0	7	0	197
Teruel	3	8	19	14	0	5	0	49
Toledo	2	13	44	79	0	12	0	150
Valencia	33	71	276	324	2	44	0	750
Valladolid	6	16	76	61	0	17	0	176
Vizcaya	14	24	142	174	0	21	0	375
Zamora	2	7	33	30	1	4	0	77
Zaragoza	17	41	144	90	1	37	0	330
Ceuta	2	2	13	19	1	2	0	39
Melilla	0	4	17	8	0	4	0	33
SS. CC.	168	92	212	257	3	55	0	787
TOTAL	615	1.069	4.813	6.057	38	1.045	0	13.637

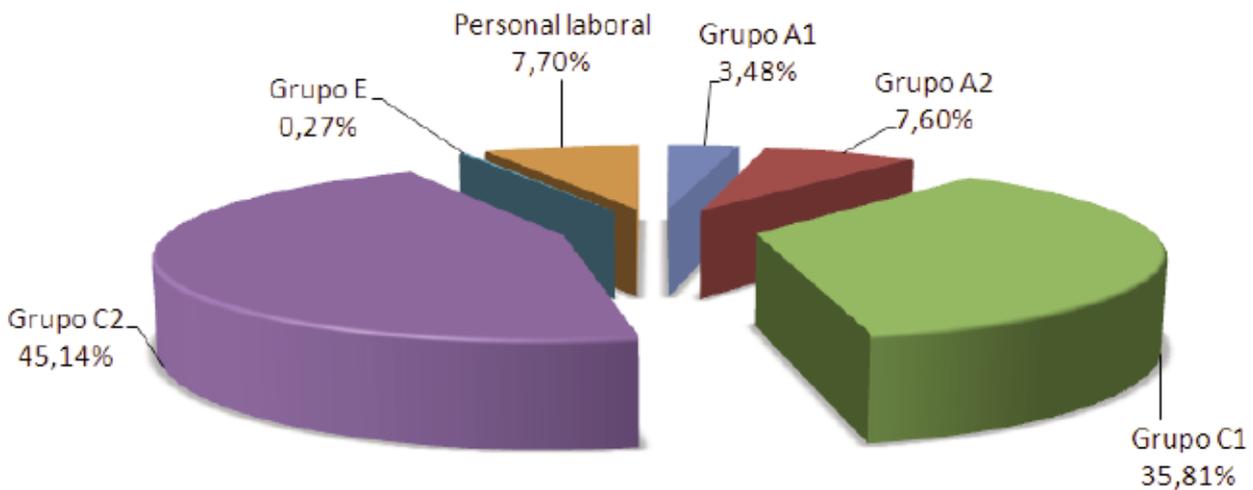
PLANTILLA EFECTIVA TOTAL POR GRUPOS



DISTRIBUCIÓN POR PORCENTAJES DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIO CENTRALES



DISTRIBUCIÓN POR PORCENTAJES DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIO PERIFÉRICOS



2.1.2. FORMACIÓN DEL PERSONAL

A la Tesorería General de la Seguridad Social le corresponde entre otras funciones la planificación, desarrollo y evaluación de las políticas de formación.

Los retos planteados en la actualidad convierten la formación de sus empleados en un elemento estratégico para la consecución de un servicio público orientado hacia los principios de eficacia, eficiencia, calidad y orientación al ciudadano.

La formación, entendida en este caso, como un valor estratégico, constituye uno de los más importantes factores de motivación que desemboca en la realización de funciones con valor añadido y una de las bases para la promoción profesional de los empleados públicos, al tiempo que contribuye a alcanzar los objetivos propuestos a nivel organizacional, y a conformar perfiles profesionales que abarquen la dimensión humana en su totalidad (conocimiento, habilidades, competencias).

Los objetivos propuestos, para alcanzar la máxima calidad y eficiencia en el servicio con un trato humano y personal, asumiendo un compromiso constante de innovación, son:

- **Optimizar** el talento en pro de su desarrollo profesional y de la organización.
- **Responder** a las necesidades detectadas.
- **Contribuir** en la formación del personal de la Tesorería General de la Seguridad Social para la utilización de las nuevas herramientas organizacionales y tecnológicas colaborando con la innovación.
- **Mantener** la motivación del personal para que a sus acciones apliquen valor añadido.

- **Estimular** la creatividad de los profesionales, provocando su contribución en el proceso permanente de cambio, para que los empleados de la Tesorería General de la Seguridad Social estén a la vanguardia de los cambios que se producen en la sociedad y de las nuevas exigencias del ciudadano.
- **Apoyar** a los profesionales en la adquisición de los conocimientos necesarios para llevar a cabo su trabajo con éxito, estando siempre actualizados en las materias que son competencia de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- **Hacer** que los conocimientos, habilidades y técnicas aprendidas, tengan una clara aplicación en el puesto de trabajo para la mejora profesional y personal del capital humano de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- **Garantizar** la calidad en los procesos que se llevan a cabo como consecuencia de las competencias atribuidas a la Tesorería General de la Seguridad Social.

En el ejercicio 2009, la actividad formativa en el ámbito de la Tesorería General de la Seguridad Social se ha llevado a cabo en el marco del Plan de Formación aprobado por el Director General con fecha 16 de diciembre de 2008, para el periodo 2009/2011.

Cabe destacar del mismo su enfoque hacia la formación por competencias que los empleados de la Tesorería General de la Seguridad Social deben adquirir para su desempeño profesional, incluidas las de contenido social asociadas a la comunicación, capacidad de diálogo, de negociación, pensamiento asertivo y facilidad para resolver problemas entre otras, mediante la identificación de las necesidades formativas de los puestos de trabajo iniciándose de este modo la definición de los itinerarios formativos de cada uno de ellos.

En este sentido en el Plan de Formación las necesidades formativas se han establecido bajo dos criterios, horizontal y vertical.

Las necesidades formativas a nivel horizontal son las relacionadas directamente con el nivel del puesto de trabajo, en tanto que las necesidades formativas a nivel vertical están referidas al área funcional concreta en la que se desempeña la actividad.

La estructura del Plan de Formación guarda esa doble vertiente, recogiendo tanto las áreas funcionales identificadas y la formación incluida en las mismas, como los puestos de trabajo tipo y las acciones formativas diseñadas para cada uno de ellos.

Las áreas funcionales identificadas son las siguientes:

Alta Dirección.
 Comunicación, Inspección y Contratación.
 Recursos Humanos.
 Afiliación y Procedimientos Especiales.
 Recaudación.
 Gestión Presupuestaria y Estudios Económicos.
 Gestión del Patrimonio, Inversiones y Obras.
 Jurídica.
 Gestión Financiera.

Dentro de cada área se han definido cada uno de los puestos de trabajo y dentro de cada puesto la formación se ha estructurado en los apartados formativos siguientes:

- **Formación en Habilidades Sociales**
 Son aquellas acciones formativas dirigidas a influir en la conducta de los empleados en su entorno, en sus habilidades de relación, de mando y de motivación. Estas acciones están recogidas por nivel de puesto independientemente del área donde se ejerza la actividad. Las habilidades sociales, se subdividen a su vez, según su naturaleza y puesto de trabajo en:

Directivas.
Desarrollo personal y profesional.
De organización.
De comunicación.

• **Formación Técnica**

La formación en conocimientos y habilidades técnicas comprende aquellas actividades formativas orientadas a desarrollar conocimientos específicos demandados por la propia naturaleza del puesto y del área

• **Formación General**

Comprende aquellas acciones formativas, que pueden ser conocimientos técnicos, habilidades o competencias, que por su importancia se han considerado de interés general, ya que afectan a un amplio abanico de familias de puestos.

• **Formación en Informática**

Las acciones formativas en esta materia están orientadas a la formación a nivel de usuario de informática para responder a las necesidades de la organización.

• **Formación en Idiomas**

Formación para adquirir, mantener o mejorar los conocimientos de un idioma autonómico o extranjero, según el nivel de conocimiento actual.

• **Formación para promover el desarrollo profesional de los empleados**

Comprende la preparación del temario de las pruebas selectivas para acceso a los distintos Cuerpos de Funcionarios de la Administración de la Seguridad Social o de la Administración General del Estado que anualmente se convocan, así como de los procesos específicos para Personal Laboral.

• **Formación en prevención de Riesgos Laborales**

Formación dirigida a conocer y aplicar los conocimientos y habilidades necesarias para identificar los riesgos laborales y adoptar las medidas necesarias para evitarlos, así como adoptar las medidas de protección asociadas a los puestos de trabajo.

El análisis de la actividad formativa desarrollada en el ejercicio 2009, muestra que el mayor esfuerzo se ha producido en los programas de:

- **Formación Técnica:** con 472 cursos celebrados, 7.721 alumnos formados y 5.028 horas lectivas
- **Formación en Informática:** con 222 cursos celebrados, 2.968 alumnos formados y 3.448 horas lectivas
- **Formación en prevención de riesgos laborales:** con 157 cursos celebrados, 2.228 alumnos formados y 1.881 horas lectivas
- **Formación General:** con 98 cursos celebrados, 3.383 alumnos formados y 1.091 horas lectivas

Asimismo cabe destacar, respecto a años anteriores, la notable disminución registrada en el apartado de Formación para el desarrollo profesional de los empleados públicos (1 curso organizado, 220 alumnos formados y 40 horas lectivas) debido a la no inclusión en la Oferta de Empleo Público del ejercicio, de ninguna plaza para acceso por promoción interna a Cuerpos de la Administración de la Seguridad Social.

Igualmente se ha colaborado en la organización de otras actividades tales como:

- Desarrollo de las previsiones contenidas en los Convenios firmados con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y con el Consejo General del Poder Judicial.

- Jornadas informativas para representantes sindicales y asociaciones relacionadas con el sector agrario y jornadas para Graduados Sociales.
- Jornadas informativas para delegaciones extranjeras que visitan la Entidad.

Durante el año 2009 ha continuado la progresiva incorporación de las nuevas tecnologías a la actividad formativa, iniciada el año 2005 mediante la programación de Cursos on-line.

En este sentido cabe resaltar nuevamente los buenos resultados obtenidos en los Cursos on-line WORD 2003 y Excel 2003 para la preparación de las pruebas selectivas para promoción interna al Cuerpo Auxiliar de la Administración del Estado, dirigidos a personal subalterno/ordenanza de toda la Entidad, en los que han participado un total de 220 alumnos de Direcciones Provinciales y Servicios Centrales.

Asimismo, en los Servicios Centrales de la Tesorería General de la Seguridad Social, para todo el personal de Direcciones Provinciales, en la modalidad on-line, han sido realizados los cursos siguientes:

- 1 curso sobre “Escritura Eficaz en la Administración” en el que han participado 605 alumnos.
- 3 cursos sobre “Ley de Procedimiento Administrativo”, en los que han participado 1.453 alumnos.

PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA

Toda esta actividad formativa ha sido complementada con la efectuada a través del Plan de Formación Continua, financiado con la ayuda concedida por el Instituto Nacional de Administración Pública en el marco del IV Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas de 21 de septiembre de 2005, (IV AFCAP)

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

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

El importe de la subvención concedida el pasado año 2009 fue de 663.157,63 euros.

Se han realizado el 100 % de los 31 cursos programados con un coste total de 507.008,63 euros, lo que supone la ejecución del 76,45% de la subvención concedida habiéndose impartido un total de 11.852 horas de formación con una participación de 692 alumnos, pertenecientes a los grupos siguientes:

- 40 funcionarios del grupo A1.
- 128 funcionarios del grupo A2.
- 260 funcionarios del grupo C1.
- 222 funcionarios del grupo C2.
- 42 Personal laboral y grupo E.

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

FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2009
RESUMEN GENERAL. ACCIONES FORMATIVAS

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS
FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	1	220	40,00
FORMACIÓN GENERAL	98	3.383	1.091,00
HABILIDADES SOCIALES - DIRECTIVAS	27	391	410,00
HABILIDADES SOCIALES - DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL	42	601	626,00
HABILIDADES SOCIALES - COMUNICACIÓN	20	320	295,00
FORMACIÓN EN IDIOMAS	8	248	1.500,00
FORMACIÓN EN INFORMÁTICA	222	2.968	3.448,00
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	157	2.228	1.880,50
FORMACIÓN TÉCNICA	472	7.721	5.027,50
TOTALES	1.047	18.080	14.318,00

FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2009
SERVICIOS CENTRALES - RESUMEN GENERAL. ACCIONES FORMATIVAS

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS
FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	1	220	40,00
FORMACIÓN GENERAL	7	1.884	123,00
HABILIDADES SOCIALES - DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL	4	82	56,00
HABILIDADES SOCIALES - COMUNICACIÓN	1	38	10,00
FORMACIÓN EN IDIOMAS	1	175	840,00
FORMACIÓN EN INFORMÁTICA	22	309	443,00
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	12	161	129,50
FORMACIÓN TÉCNICA	28	496	311,00
TOTALES	76	3.365	1.952,50

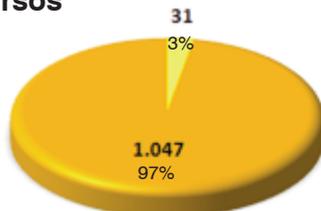
FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2009
DIRECCIONES PROVINCIALES - RESUMEN GENERAL. ACCIONES FORMATIVAS

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS
FORMACIÓN GENERAL	91	1.499	968,00
HABILIDADES SOCIALES - DIRECTIVAS	27	391	410,00
HABILIDADES SOCIALES - DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL	38	519	570,00
HABILIDADES SOCIALES - COMUNICACIÓN	19	282	285,00
FORMACIÓN EN IDIOMAS	7	73	660,00
FORMACIÓN EN INFORMÁTICA	200	2.659	3.005,00
FORMACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	145	2.067	1.751,00
FORMACIÓN TÉCNICA	444	7.225	4.716,50
TOTALES	971	14.715	12.365,50

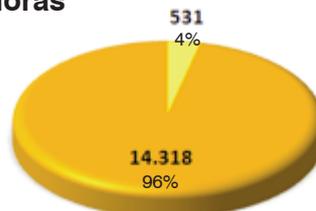
FORMACIÓN AÑO 2009 - RESUMEN GENERAL

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº ALUMNOS
FORMACIÓN CONTINUA	31	531	692
FORMACIÓN PERMANENTE	1.047	14.318	18.080
TOTALES	1.078	14.849	18.772

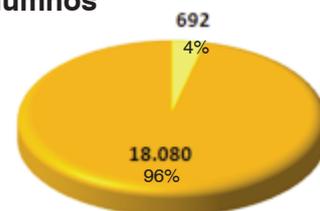
Cursos



Horas



Alumnos



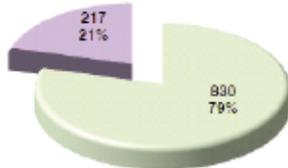
■ **FORMACIÓN CONTINUA**

■ **FORMACIÓN PERMANENTE**

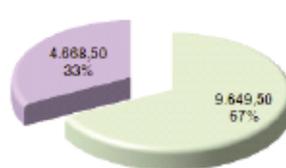
FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2009
RESUMEN GENERAL DE LA FORMACIÓN - MEDIOS PROPIOS Y AJENOS

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº ALUMNOS
MEDIOS PROPIOS	830	9.649,50	14.557
MEDIOS AJENOS	217	4.668,50	3.523
TOTALES	1.047	14.318,00	18.080

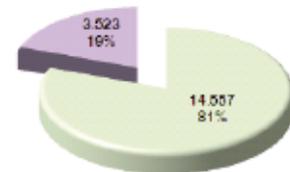
Nº de Cursos: 1.047



Nº de Horas: 14.318,00



Nº de Alumnos: 18.080



FORMACIÓN CONTINUADA - AÑO 2009
SUBVENCIONADA POR EL INAP

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº HORAS CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS FORMACIÓN
ENTRENAMIENTO PARA TRABAJO EN EQUIPO	3	60	65	1.300
GESTIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO. USO Y EFICACIA DE LAS RELACIONES CON LOS DEMÁS	2	42	43	903
IGUALDAD DE GÉNERO	3	45	65	975
CALIDAD Y PROTOCOLO EN EL TRATO PARA PERSONAL DE GESTIÓN Y SERVICIOS GENERALES	2	42	42	882
FACTORES DE UN BUEN CLIMA LABORAL	2	40	44	880
INTELIGENCIA EMOCIONAL	3	60	65	1.300
APRENDER A APRENDER	2	40	43	860
GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO	2	30	44	660
CALIDAD (DIVULGATIVO)	2	20	44	440
SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL	3	30	66	660
GESTIÓN DE LAS RELACIONES PARA RESPONSABLES DE FORMACIÓN	2	42	57	1.197
NORMAS Y HABILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO EN LA TGSS	2	40	44	880
ESTRATEGIAS COGNITIVAS DE MEJORA PERSONAL Y PROFESIONAL	2	30	43	645
RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	1	10	27	270
TOTALES	31	531	692	11.852

2.1.3. PREVENCIÓN Y SALUD LABORAL

VIGILANCIA DE LA SALUD

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

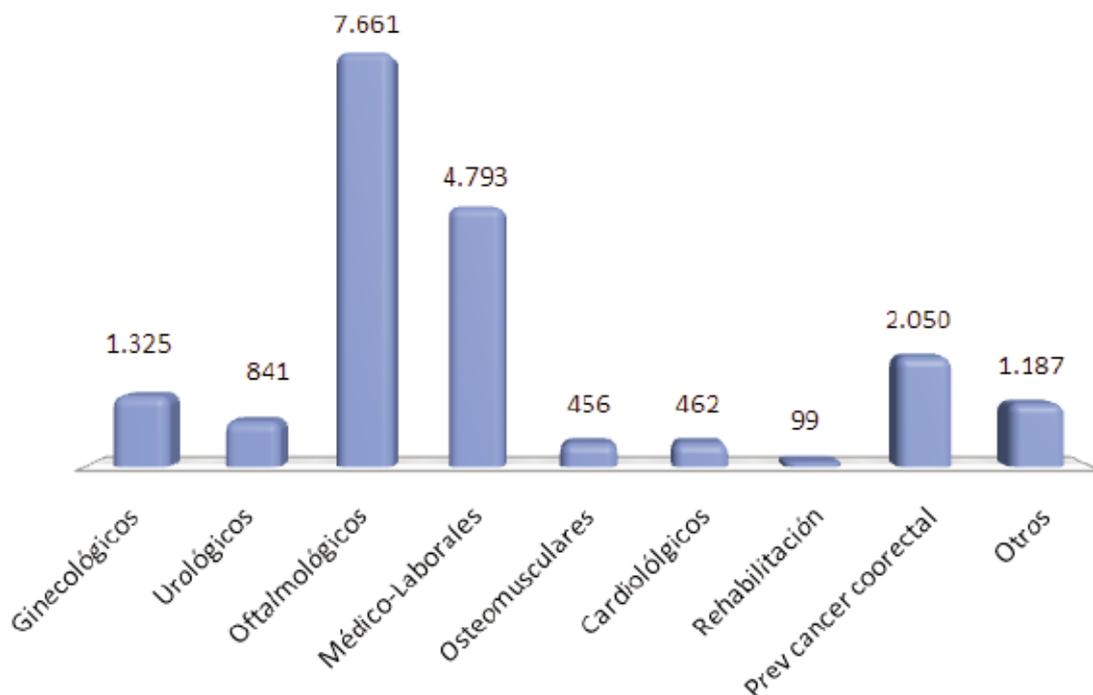
Durante el año 2009 se han llevado a cabo una serie de actuaciones por parte de los Servicios Médicos de la TGSS. Entre las más significativas se encuentran:

Consultas médicas y ATS	22.139
Vacunaciones	1.226
Atención Urgencias	142
Atención AT	144

Reconocimientos médicos específicos:

Ginecológicos.....	1.325
Urológicos	841
Oftalmológicos	7.661
Medico-Laborales.....	4.793
Osteomusculares	456
Cardiológicos	462
Rehabilitación	99
Prev. cancer colorectal.....	2.050
Otros	1.187

RECONOCIMIENTOS MÉDICOS ESPECÍFICOS



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

SEGURIDAD LABORAL

En relación al R.D. 486/1997 de 14 de abril por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, se han realizado 3003 informes de lugares de trabajo.

HIGIENE

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

- Calidad de ambiente interior: 1.031
- Desinfección, desinsectación y desratización: 359
- Control de alimentos y sus manipuladores: 62
- Auditorias control de alimentos: 12
- Sustitución de productos o materiales peligrosos: 3

ERGONOMÍA

Mediante la aplicación informática PVCHECK, se han llevado a cabo 1.154 evaluaciones de riesgos de puestos de trabajo con pantallas de visualización de datos realizadas en base al R.D. 488/1997, de 14 de abril.

FORMACIÓN

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

- Prevención de Riesgos Laborales: 7
- Emergencias y Evacuación: 7
- Otros cursos: 96

OTRAS ACTUACIONES

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

- Estudio e informes por motivo de traslado de Salud: 17
- Evaluación de Puestos de Trabajo utilizando la aplicación SGPRLA: 102
- Modificación o sustitución de puestos, equipos o instalaciones: 53
- Adquisición, sustitución o modificación de equipos de protección individual: 3

PREVENCIÓN DE RIESGOS

Adaptación e Implantación de los Procedimientos Básicos del Sistema de Gestión de Riesgos Laborales S.G.P.R.L. aprobados en la Resolución de 17-02-2004 siguientes

PPRL 501 Procedimiento para determinar los mecanismos de acceso a la información preventiva para los delegados de prevención.

PPRL 502 Procedimiento para establecer los mecanismos de consulta. **PPRL 800** Procedimiento para actualización y difusión de la legislación de prevención de riesgos laborales.

PPRL 801 Procedimiento para el control de la documentación del S.G.P.R.L.

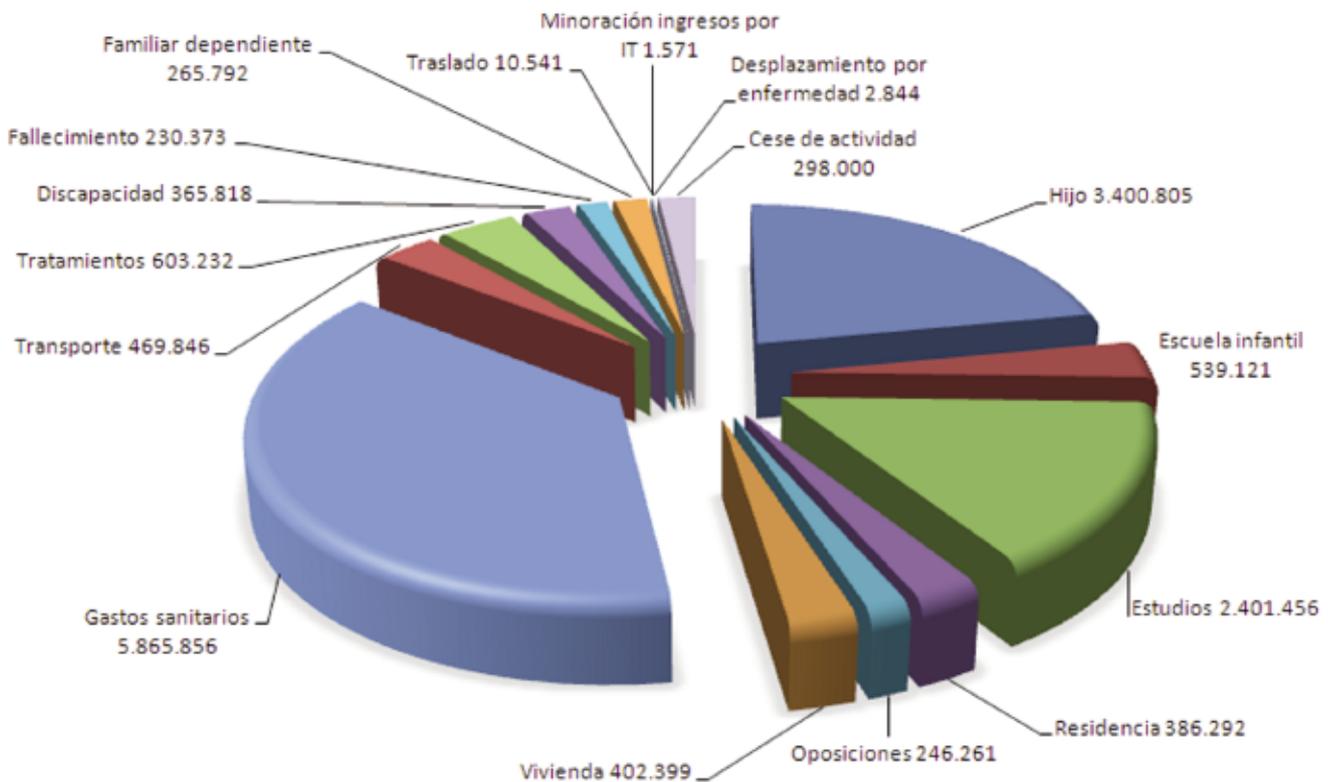
PPRL 900 Procedimiento comunicación interna entre el Servicio de Prevención y los empleados públicos.

PPRL 901/2 Procedimiento para comunicación interna entre el Servicio de Prevención y las otras unidades del Departamento

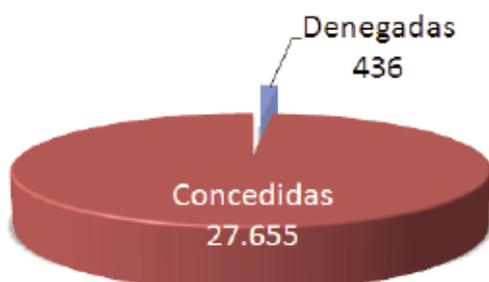
IOPRL Instrucción operativa para la desinfección, desinsectación y desratización de inmuebles.

2.1.4. ACCIÓN SOCIAL

ACCIÓN SOCIAL 2009 - IMPORTE POR AYUDAS



NÚMERO DE SOLICITUDES



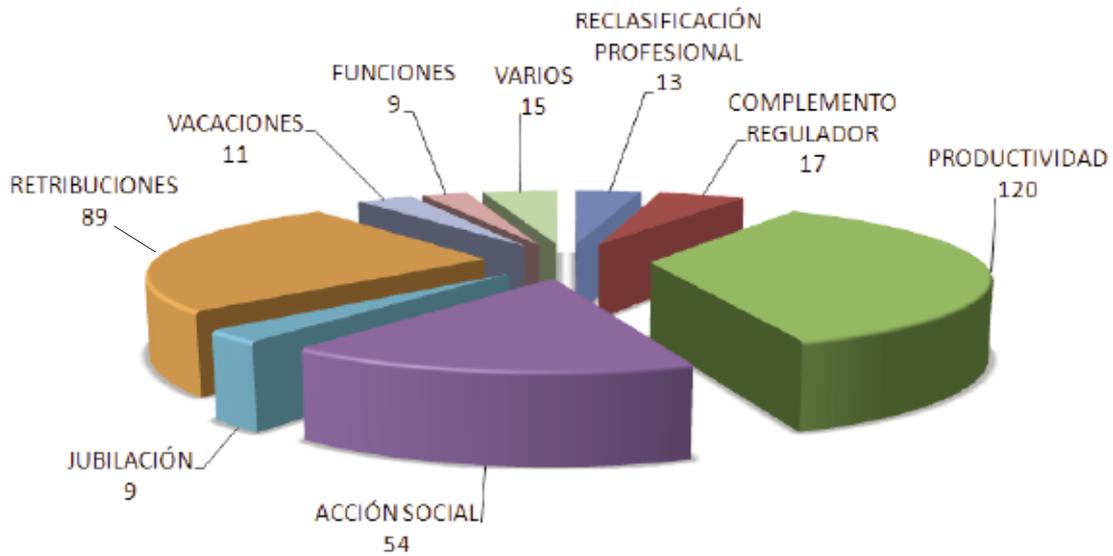
SÉGURO DE ACCIDENTES NÚMERO DE SOLICITUDES



2.1.5. RECURSOS Y RECLAMACIONES

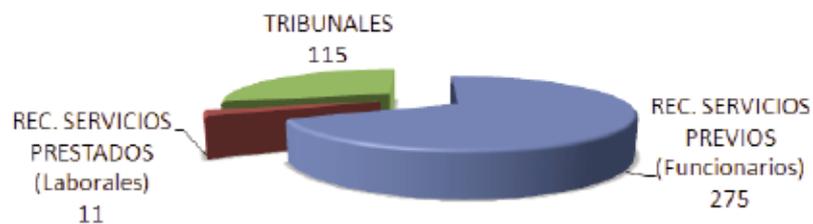
RECURSOS Y RECLAMACIONES

ASUNTOS	AÑO 2009
RECLASIFICACIÓN PROFESIONAL	13
COMPLEMENTO REGULADOR	17
PRODUCTIVIDAD	120
ACCIÓN SOCIAL	54
JUBILACIÓN	9
RETRIBUCIONES	89
VACACIONES	11
FUNCIONES	9
VARIOS	15
TOTAL	337



OTRAS ACTUACIONES

ASUNTOS	AÑO 2009
REC. SERVICIOS PREVIOS (Funcionarios)	275
REC. SERVICIOS PRESTADOS (Laborales)	11
TRIBUNALES	115
TOTAL	401



2.2. MEDIOS MATERIALES

2.2.1. ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ADMINISTRACIONES Y OFICINAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL (31-12-2009)

Dirección Provincial	Administraciones de la Seguridad Social	Oficinas de la Seguridad Social	TOTAL
Álava	3	—	3
Albacete	3	—	3
Alicante	8	1	9
Almería	3	—	3
Ávila	1	—	1
Badajoz	4	1	5
Illes Balears	5	2	7
Barcelona	23	2	25
Burgos	1	2	3
Cáceres	1	2	3
Cádiz	4	1	5
Castellón	4	—	4
Ciudad Real	1	1	2
Córdoba	4	—	4
A Coruña	5	2	7
Cuenca	1	—	1
Girona	3	—	3
Granada	5	—	5
Guadalajara	1	—	1
Guipúzcoa	5	—	5
Huelva	1	1	2
Huesca	1	—	1
Jaén	4	—	4
León	3	—	3
Lleida	3	—	3
La Rioja	—	2	2
Lugo	2	—	2
Madrid	24	5	29
Málaga	8	1	9
Murcia	6	—	6
Navarra	4	—	4
Ourense	2	—	2
Asturias	6	1	7
Palencia	1	—	1
Las Palmas	6	—	6
Pontevedra	6	—	6
Salamanca	2	1	3
Sta.C.Tenerife	4	1	5
Cantabria	2	2	4
Segovia	1	—	1
Sevilla	9	1	10
Soria	1	—	1
Tarragona	5	—	5
Teruel	1	—	1
Toledo	2	—	2
Valencia	15	1	16
Valladolid	3	1	4
Vizcaya	7	1	8
Zamora	1	—	1
Zaragoza	6	—	6
Ceuta	1	—	1
Melilla	—	1	1
TOTAL	222	33	255

SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES Y OFICINAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL (31-12-2009)



2.2.2. UNIDADES DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

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

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

SITUACIÓN DE LAS UNIDADES DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA (31-12-2009)



CREACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS U.U.R.E. (31-12-2009)

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

* U.A.R.E.
 ** U.R.E. reconv. de U.A.R.E. Orden 11-3-1987, establece 197 U.U.R.E. más 2 U.A.R.E.
 Orden 7-3-1990, establece 53 nuevas U.U.R.E. y suprime 2 U.A.R.E.
 Orden 22-3-1993, establece 21 nuevas U.U.R.E.
 Orden 29-3-2000, establece 19 nuevas U.U.R.E.

2.3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

EQUIPAMIENTO HARDWARE 2009

CLASE Y TIPO DE EQUIPO	SS.CC.						SS.PP.				TOTAL
	GISS	INSS	IGSS	ISM	TGSS	Otros Órganos SS	GISS	INSS	ISM	TGSS	
ORDENADOR											
PERSONAL	1.861	1.562	213	329	1.591	233	816	15.214	2.077	16.991	40.887
PORTATIL	233	102	125	30	76	27	253	184	109	326	1.465
Total	2.094	1.664	338	359	1.667	260	1.069	15.398	2.186	17.317	42.352
IMPRESORA											
ETIQUETAS	13	1			18		14			444	490
LASER	296	373	60	176	779	171	323	5.662	1.061	10.511	19.412
LASER COLOR	96	27	8	36	111	10	67	139	128	547	1.169
LINEAS	2	1		2	8		65	50	1	69	198
MATRICIAL	33	19	8	25	127	3	40	591	223	1.647	2.716
TARJETAS	9	43	1	4	4		5	510	30		606
VALIDACIÓN	23	32	1	57	81	6	47	2.792	271	1.149	4.459
Total	472	496	78	300	1.128	190	561	9.744	1.714	14.367	29.050
SCANNER											
ALTO RENDIMIENTO								3			3
GRAN FORMATO		1									1
PORTATIL			15								15
SCANNER	2										2
SOBREMESA	81	93	11	15	101	19	65	2.224	34	168	2.811
Total	83	94	26	15	101	19	65	2.227	34	168	2.832
HOST											
CORPORATIVO	5			1							6
Total	5			1							6
SERVIDOR											
INTEL	362	46	4	19	20	9	102	662	177	518	1.919
INTEL BLADE	110	8					594	45		160	917
Total	472	54	4	19	20	9	696	707	177	678	2.836
ELECTRÓNICA RED											
HUBS	8		1	1	1	7	16	20	55	41	150
ROUTER	64	8		2	3		22	61	28	62	250
ROUTER GATEWAY	22	3					32	13	4	82	156
ROUTER PASSPORT	1										1
ROUTER TRONCAL	22						15	2		38	77
SWITCH	146	75	5	25	59	20	138	958	255	965	2.646
Total	263	86	6	28	63	27	223	1.054	342	1.188	3.280

EQUIPAMIENTO DD.PP. TESORERÍA A 31-12-2009

PROVINCIA	ORDENADORES		IMPRESORAS				SCANNER	SERVIDOR
	PERSONAL	PORTATIL	LÁSER	MATRICIAL	VALIDACIÓN	OTRAS(*)	SOBREMESA	(**)
ÁLAVA	80	5	46	13	5	2	2	1
ALBACETE	101	4	60	9	9		3	3
ALICANTE	181	4	94	11	2	2	2	3
ALMERÍA	105	4	49	16	7	2	3	
ÁVILA	63	6	38	9	5	3	2	16
BADAJOS	142	5	94	14	12	7	2	5
ILLES BALEARS	195	5	128	6	12	5	6	5
BARCELONA	576	7	294	29	50	14	3	7
BURGOS	114	4	57	11	11	5	4	19
CÁCERES	125	5	110	12	10	4	4	4
CÁDIZ	181	6	108	23	14	4	4	35
CASTELLÓN	115	5	61	10	7	4	2	3
CIUDAD REAL	99	4	59	11	4	1	3	1
CÓRDOBA	180	4	92	27	17	4	3	1
A CORUÑA	230	5	132	39	26	2	8	3
CUENCA	65	9	50	11	4	1	2	19
GIRONA	111	5	80	12	11	1	3	4
GRANADA	217	5	87	17	9	5	3	19
GUADALAJARA	60	5	38	10	8	3	2	7
GUIPÚZCOA	119	5	85	8	9	3	3	7
HUELVA	88	5	58	7	11	3	1	6
HUESCA	77	5	55	13	22	3	3	0
JAÉN	154	5	71	19	9	2	4	8
LEÓN	149	9	72	7	7	4	3	7
LLEIDA	107	4	65	11	10	3	3	3
LA RIOJA	95	5	41	13	7	3	1	6
LUGO	124	7	60	15	11	1	2	4
MADRID	586	11	306	72	96	40	25	11
MÁLAGA	145	5	121	13	12	2	3	17
MURCIA	216	4	106	13	15	5	3	3
NAVARRA	131	5	75	22	4	0	2	1
OURENSE	90	2	56	7	5	2	1	4
ASTURIAS	225	5	126	10	8	4	6	5
PALENCIA	77	5	41	12	12	4	3	4
LAS PALMAS	141	4	56	16	7	2	1	6
PONTEVEDRA	136	6	64	17	1	1	3	17
SALAMANCA	80	4	56	6	7	4	2	6
S.C. TENERIFE	118	5	47	10	12	2	2	19
CANTABRIA	129	5	66	17	6	2	1	20
SEGOVIA	87	5	55	16	9	5	4	7
SEVILLA	224	5	155	16	20	4	2	1
SORIA	68	4	37	10	6	2	1	20
TARRAGONA	127	5	63	15	8	2	1	1
TERUEL	74	5	32	10	4	1	1	2
TOLEDO	90	4	46	16	6	3	2	3
VALENCIA	474	8	343	54	24	7	9	33
VALLADOLID	156	5	86	12	10	7	3	6
VIZCAYA	224	5	117	25	16	3	3	0
ZAMORA	98	9	54	19	5	3	2	4
ZARAGOZA	200	6	75	15	13	4	4	5
CEUTA	49	4	37	4	4	1	1	7
MELILLA	33	4	26	10	5	3	2	5
TOTAL	7.831	272	4.430	820	624	204	168	403

(*) CHORRO+ETIQUETAS+LÍNEAS.

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

EQUIPAMIENTO ADMINISTRACIONES A 31-12-2009

PROVINCIA	ORDENADORES		IMPRESORAS				SCANNER SOBREMESA	SERVIDOR (**)
	PERSONAL	PORTATIL	LÁSER	MATRICIAL	VALIDACIÓN	OTRAS(*)		
ÁLAVA	98		71	10	4	6		4
ALBACETE	73	1	52	5	1	2		4
ALICANTE	282		260	11		9		15
ALMERÍA	63		34	13	3	1		7
ÁVILA	22		15	2	1			
BADAJOS	139		104	7	5	5		8
ILLES BALEARS	183		175	4	2	7	14	12
BARCELONA	823		606	91	45	25		51
BURGOS	83		53	8	6	3		5
CÁCERES	63		50	7	3	3		4
CÁDIZ	164		108	30	18	2		9
CASTELLÓN	106		84	7	14	4		8
CIUDAD REAL	27		22	2	4	1		
CÓRDOBA	120		94	11	6	3		6
A CORUÑA	244		193	17	11	6		13
CUENCA	27		20	3	1			
GIRONA	124		91	14	4	4	6	6
GRANADA	180		121	12		7		9
GUADALAJARA	27		23	3	2	1		
GUIPÚZCOA	138		74	8	1	3		9
HUELVA	40		34		1	2		1
HUESCA	16		9	10	2			
JAÉN	138		114	12	2	4		6
LEÓN	115		57	13				6
LLEIDA	79		66	6	6	3		2
LA RIOJA	50		32	4	3			2
LUGO	63		35	4	1	2		2
MADRID	1003		796	67		53	43	54
MÁLAGA	238		185	13	28	10		20
MURCIA	225	1	190	19	6	7		10
NAVARRA	104		64	42		4		7
OURENSE	45		35	2	2	2		
ASTURIAS	224		156	16		6		10
PALENCIA	24		13	3	2	2		2
LAS PALMAS	127		61	29				12
PONTEVEDRA	197		124	23	6			13
SALAMANCA	46		39	6	3			1
S.C. TENERIFE	154		87	8	8	3		10
CANTABRIA	161		102	12	6			7
SEGOVIA	4		2	4				
SEVILLA	276		207	19	21	8		18
SORIA	8		8		1	1		
TARRAGONA	120		72	12	5	5		8
TERUEL	21		13	2	1	1		
TOLEDO	88		68	7		2		4
VALENCIA	508		419	65	29	16		30
VALLADOLID	92		70	2	7			7
VIZCAYA	256		179	19	8	8		14
ZARAGOZA	205		144	20	6	6	8	12
MELILLA	14		14	2	1	1		4
TOTAL	7.627	2	5.645	706	286	238	71	432

(*) CHORRO+ETIQUETAS+LÍNEAS.

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

EQUIPAMIENTO UU.R.E. A 31-12-2009

PROVINCIA	ORDENADORES		IMPRESORAS				SCANNER SOBREMESA	SERVIDOR (**)
	PERSONAL	PORTATIL	LÁSER	MATRICIAL	VALIDACIÓN	OTRAS(*)		
ALBACETE	13		7	1	1	1		
ALMERÍA	40		20	3	4			1
ÁVILA	9		8		1			
ILLES BALEARS	29		24	1	1	1		2
BARCELONA	98		75		9			9
CÁCERES	19		17		1			
CÁDIZ	8		5		1			2
CIUDAD REAL	41		28	4	4			8
CÓRDOBA	50		39	3	5	3		6
A CORUÑA	12		12					2
GUADALAJARA	9		7		2			
GUIPÚZCOA	11		35			1		
HUELVA	30		22		2			4
HUESCA	17		13		3			2
JAÉN	28		28		3			4
LEÓN	9		10					2
LA RIOJA	14		10	2	2			2
LUGO	16		10					3
MADRID	25		25	2		4		4
MÁLAGA	24		25	1	2			2
MURCIA	11		11		1	1		2
NAVARRA	6		6	2				2
OURENSE	24		19		2			3
ASTURIAS	11		9					2
PALENCIA	9		8		1			
LAS PALMAS	9		6					2
PONTEVEDRA				1				
SALAMANCA	25		18		3	1		2
SEGOVIA	9		6	1			1	
SEVILLA	12		11	1	1			2
SORIA	8	1	5		1	1		2
TARRAGONA	20		15	1	2			4
TERUEL	10		11	1	1	1		2
TOLEDO	13		7					
VALENCIA	28		24					4
VALLADOLID	27		26		2			4
ZAMORA	14		12	1	2			2
CEUTA	6		7					1
MELILLA	5		5					
TOTAL	749	1	626	25	57	14	1	87

(*) ETIQUETAS+LÍNEAS.

(**) INTEL+CACHE WEB+SERVIDOR IMPRESIÓN

3

Apoyo técnico y asesoramiento

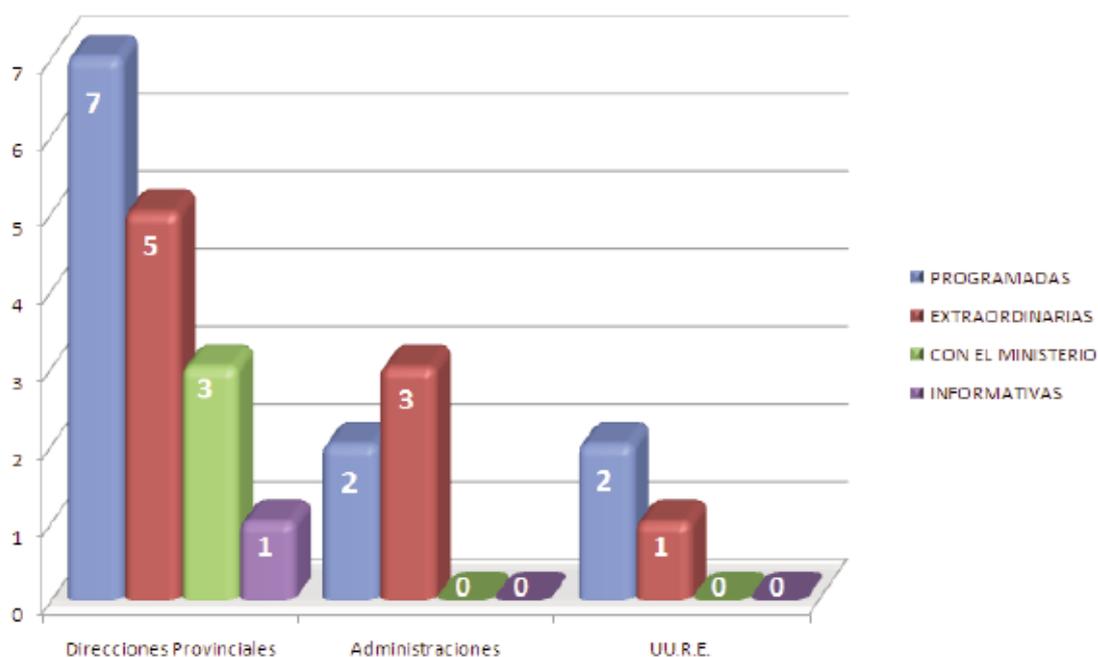
3.1. ACTIVIDADES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

3.1.1. VISITAS EFECTUADAS

Se han efectuado un total de 24 visitas, cuyas características se desglosan a continuación.

VISITAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2009

TIPO DE VISITA	DIRECCIONES PROVINCIALES	ADMINISTRACIONES	UURE	TOTAL
PROGRAMADAS	7	2	2	11
EXTRAORDINARIAS	5	3	1	9
CON EL MINISTERIO	3	--	--	3
INFORMATIVAS	1	--	--	1
TOTAL	16	5	3	24



3.1.2. RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

RESUMEN DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

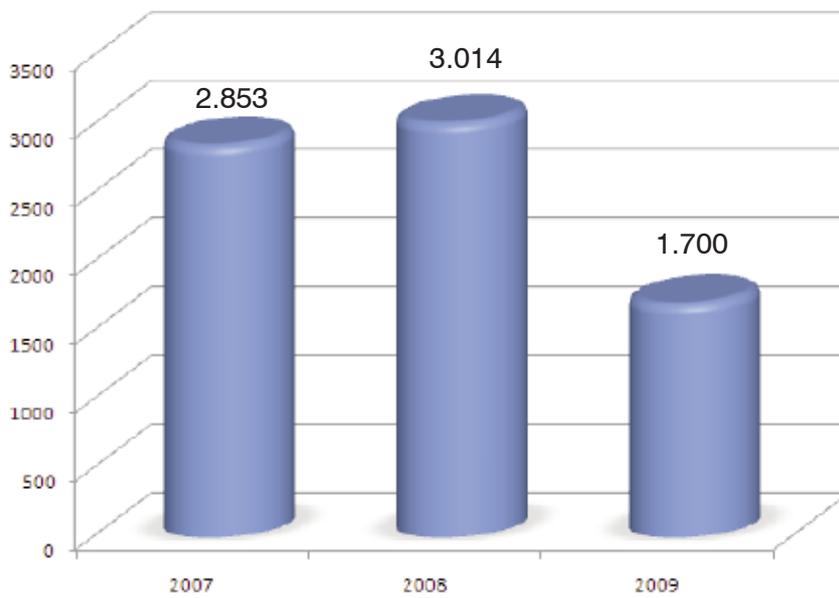
EXPEDIENTES PENDIENTES Y ABIERTOS EN 2009	EN TRÁMITE	ARCHIVADOS	RESUELTOS	TOTAL
466	30	---	436	466

3.1.3. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

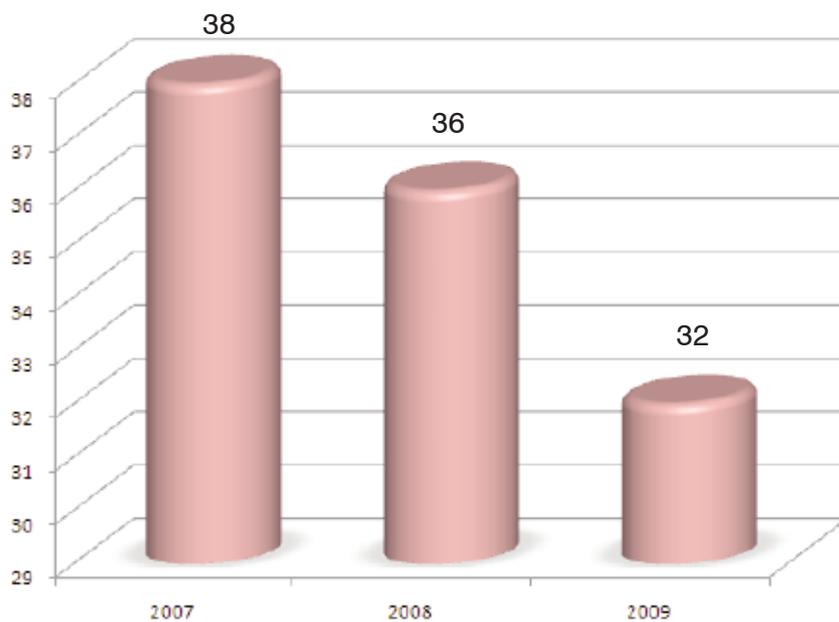
QUEJAS Y SUGERENCIAS

	2007	2008	2009
QUEJAS	2.853	3.014	1.700
SUGERENCIAS	38	36	32

EVOLUCIÓN DE LAS QUEJAS (2007-2009)



EVOLUCIÓN DE LAS SUGERENCIAS (2007-2009)



CONTENIDO QUEJAS Y SUGERENCIAS POR DIRECCIONES PROVINCIALES Y ADMINISTRACIONES

CONTENIDO	DIRECCIONES PROVINCIALES	ADMINISTRACIONES	TOTAL
CALIDAD DE LA INFORMACION			
Información deficiente e incompleta	13	110	123
Falta de capacidad o nivel de conocimientos de funcionario	1	8	9
Accesibilidad de las instalaciones presencial	1	6	7
Accesibilidad telefónica de las instalaciones	9	19	28
Accesibilidad telemática de las instalaciones	27	25	52
Nivel de definición de los requisitos previos	0	1	1
TOTAL	51	169	220
TRATO A LOS CIUDADANOS			
Falta de amabilidad, cortesía o educación	16	121	137
Falta de interés en ayudar al ciudadano	7	62	69
Autoritarismo	1	9	10
Falta de equidad en el trato	5	5	10
Conocimientos y ayuda de los funcionarios	1	11	12
Nivel de comprensión de los problemas planteados	0	1	1
TOTAL	30	209	239
CALIDAD DEL SERVICIO			
Falta de simplicidad del procedimiento administrativo	1	3	4
Tiempos de espera excesivos	9	54	63
Problemas de coordinación entre departamentos	5	16	21
Petición de documentación innecesaria	11	97	108
Falta de recursos humanos	15	20	35
Horarios	11	34	45
Falta cumplimiento expectativas de servicios al ciudadano	59	268	327
Incidencias gestión en procedimientos del organismo	55	308	363
Retrasos gestión en procedimientos del organismo	17	100	117
TOTAL	183	900	1.083
INSTALACIONES			
Accesibilidad de las instalaciones	0	4	4
Barreras físicas o arquitectónicas	3	14	17
Condiciones ambientales y físicas	8	48	56
Recursos tecnológicos	0	5	5
Mobiliario	0	1	1
Falta de espacio o inadecuación de los existentes	0	0	0
Otras (Servicio de Seguridad...)	6	14	20
TOTAL	17	86	103
INCUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTAS DE SERVICIOS			
Incumplimiento de compromisos	0	0	0
TOTAL	0	0	0
OTRAS			
Sanciones indebidas	0	0	0
Cuestiones lingüísticas	1	0	1
Observaciones sobre normativa	4	11	15
Otras cuestiones	16	23	39
TOTAL	21	34	55
TOTAL GENERAL	302	1.398	1.700

TOTAL ACCESOS A LAS BASES DE DATOS DE LA TGSS 2009 - SS.CC.+DD.PP. -			
OPERACIONES	ACTUALIZACIONES	CONSULTAS	TOTAL
TOTALES	162.372.805	142.016.337	304.389.142
Media/mes	13.531.067	11.834.695	25.635.762

USUARIOS Y ACCESOS SELECCIONADOS: AUDITORIAS				
	USUARIOS AUDITADOS	ACCESOS AUDITADOS	% USUARIOS SOBRE TOTAL	%ACCESOS SOBRE TOTAL
TOTALES	19.643	119.164	15,02	0,04
Media/mes	1.653	10.186	15,16	0,04

INCIDENCIAS DETECTADAS			
OPERACIONES	SS. CC.	DD. PP.	TOTAL
TOTALES	34	5	39
Media/mes	2,83	0,42	3,25

3.2. ACTUACIONES EN MATERIA DE CALIDAD, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.2.1. CALIDAD

MODELO EFQM DE EXCELENCIA

- Implantación del modelo EFQM.

La TGSS continua impulsando y reforzando sus actuaciones en materia de calidad mediante la aplicación del modelo EFQM de excelencia, de tal forma que a lo largo de 2009 las actuaciones realizadas por parte, tanto de los SS.CC. como de las 52 DD.PP., han consistido en finalizar procesos de autoevaluación, iniciar nuevas evaluaciones o bien, avanzar en la mejora continua mediante el trabajo de los equipos de mejora.

Desde la TGSS, con la colaboración de las DD.PP. de Illes Balears y Valencia, se han impartido cursos de modelo de calidad EFQM en las DD.PP. de Albacete, Alicante, Burgos, Coruña, Girona, Palencia, Salamanca, Tarragona y Valladolid, y en el ámbito de las DD.PP., se han realizado 29 cursos de sensibilización en el conocimiento del modelo.

Las DD.PP. de Albacete, Málaga y Cantabria iniciaron su segunda autoevaluación, y las DD.PP. de Burgos, Córdoba, León, Navarra, Palencia, Pontevedra, Salamanca, Tenerife y Sevilla finalizaron en 2009 la segunda autoevaluación.

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

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

Desde la Secretaría General, con la colaboración de las DD.PP. de Illes Balears y Girona, en 2009 se han impartido cursos sobre creación de los Grupos de Mejora en las DD.PP. de Cádiz y Barcelona.

La gestión del conocimiento en la organización de las acciones de mejora realizadas por las direcciones provinciales se realiza mediante la aplicación de Acciones de Mejora que finalizó el año 2009 con un total de 319 acciones de mejora. Es accesible a través de la Intranet corporativa a todas las DDPP y recibió a lo largo del año pasado un total de 2.524 visitas.

III Encuesta de Medición de la satisfacción de los usuarios del Sistema RED.

Durante 2009 la TGSS llevó a cabo un proceso de análisis de los principales resultados obtenidos en la III Encuesta de Medición de la satisfacción de los usuarios del Sistema RED.

Para la realización de dicha Medición se enviaron un total de 10.347 cuestionarios, recibándose un total de 2.949 correctamente cumplimentados. De éstos, 484 contenían comentarios de los usuarios, situando el porcentaje de cuestionarios con comentarios en el 16,4%. Se recibieron cuestionarios correctamente cumplimentados de las 52 Direcciones Provinciales.

Los aspectos mejor valorados por los usuarios del Sistema RED han sido la “confidencialidad y fiabilidad de los datos de los ciudadanos”, la “facilidad en el uso y manejo” y la “valoración global del Servicio”.

La valoración media de los 14 atributos incluidos en la III Medición se diferenció en tan sólo dos décimas de la II Encuesta RED (2005), manteniéndose en niveles de 7.

En cuanto a la Medición de la satisfacción de los usuarios del Sistema RED Directo (objeto de medición por primera vez en la III Encuesta RED porque está en fase de implantación) se enviaron un total de 615 cuestionarios, de los 143 estaban correctamente cumplimentados. De éstos, 36 contenían comentarios de los usuarios.

Los tres aspectos mejor valorados por los usuarios del Sistema RED Directo han sido la “confidencialidad y fiabilidad de los datos de los ciudadanos”, la “adecuación de funcionalidades a necesidades como usuario” y la “agilidad para la gestión de la autorización y acceso a los recursos necesarios para su uso”.

CARTAS DE SERVICIO

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 12 del Real Decreto 951/2005, se realizó el seguimiento e informe del grado de cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicios relativos al año 2009

En los compromisos e indicadores de gestión recogidos en las Cartas de Servicios se evidencia la importancia que la incorporación de las nuevas tecnologías y servicios electrónicos supone, ya que de otra forma no podríamos ser capaces de desarrollar una gestión eficiente en unos tiempos satisfactorios para el ciudadano. Concretamente en 2009 se atendieron 12.301.009 de clientes en las Administraciones y 10.115.166 de llamadas de teléfono, y se realizan por medios telemáticos el 98,91% de las cotizaciones mensuales de los trabajadores por cuenta ajena y el 98,83% de los movimientos de afiliación de trabajadores.

SISTEMAS DE INICIATIVAS DE MEJORA DE LA GESTIÓN Y DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El 28 de julio de 2009 se aprueba la nueva Circular 2-005 por la que se regula el sistema de iniciativas y mejores prácticas para la mejora de la gestión y calidad del servicio. Incorpora novedades como la referencia al Real decreto 951/2005 de 25 de julio, que establece la ampliación de los reconocimientos que pueden ser de diferente naturaleza, económica, profesional y mención honorífica, la flexibilización de la cuantía de los reconocimientos económicos e incorpora criterios de colaboración como la mejora medioambiental, la seguridad y salud de las personas.

RECONOCIMIENTOS

En el año 2009 por Orden PRE/2760/2009, de 6 de octubre, se concede el accésit a la práctica “Escuela de la Seguridad Social” presentada por la Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social de Cádiz dentro de la convocatoria de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2008.

Asimismo, mediante Orden PRE/2761/2009 de 6 de octubre se convocan los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública correspondientes a 2009 (Excelencia y Gestión del Conocimiento)

en los que la Tesorería General de la Seguridad Social ha participado con las candidaturas siguientes:

- Premio a la excelencia en la gestión pública:

D.P. de Navarra

- Premio gestión del conocimiento:

D.P. de Valladolid con la práctica “El análisis, estudio y difusión de los procesos de la Dirección Provincial de la TGSS de Valladolid”.

Por otro lado, y mediante Resolución de 15 de octubre de 2009 de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios se concedió el Sello AEVAL a la siguiente organización, en base a lo establecido por Resolución de 23 de enero de 2008, por el que se aprueba el procedimiento para la certificación del nivel de excelencia:

Dirección Provincial de Cádiz: nivel 300 – 399 puntos

Igualmente, por Resolución de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, de 19 de octubre de 2009, se acuerda asignar la dotación económica adicional en concepto de productividad a la Dirección Provincial de Cádiz

3.2.2. COMUNICACIÓN

CAMPAÑA ANUAL DE VIDAS LABORALES Y BASES DE COTIZACIÓN

En el mes de mayo se inició la Campaña 2009 de comunicación de Vidas Laborales y Bases de Cotización, el envío de comunicaciones finalizó el 30 de diciembre si bien, se continuó con tareas propias de la Campaña, como la lectura y el tratamiento de formularios y cuestionarios, hasta el 15 de febrero del año 2010.

Los receptores de la Campaña del año 2009 fueron los ciudadanos que tuvieron alguna relación con la Tesorería General de la Seguridad Social en algún momento del año inmediatamente anterior (año 2008) de la totalidad del territorio nacional, con independencia del régimen al que pertenecieran, a excepción del Régimen Especial de la Minería del Carbón debido a las peculiaridades de su cotización.

La Campaña 2009 totalizó 21.950.825 de envíos que se realizaron en seis fases.

Como en campañas anteriores se habilitó un Apartado de Correos centralizado, en el que se han recogido todas las cartas que, por los distintos motivos contemplados en el reverso del sobre, han sido devueltas. El número total de devueltos fue de 1.843.034 y se habilitó una opción de atención telefónica para resolver las incidencias de la campaña que atendió 246.513 llamadas.

COMUNICACIÓN DE VIDAS LABORALES PREVIA PETICIÓN TELEFÓNICA

Los ciudadanos pueden solicitar el informe de su Vida Laboral a través del teléfono único de atención de la TGSS 901.50.20.50, teniendo la posibilidad de solicitar además de su Vida Laboral completa (la que corresponde a todos sus periodos de trabajo, independientemente del régimen, fecha, empresa, etc.), su Vida Laboral “restringida”.

Estas comunicaciones a lo largo del año 2009 han supuesto un total de 3.871.922 cartas, con un promedio mensual de 322.660 envíos. Así mismo, durante el mismo período se enviaron 176.888 formularios de actualización de datos, lo que supone un promedio de 14.741 formularios por mes.

Con respecto al año 2008, el envío de vidas laborales previa petición telefónica se ha incrementado en un 3,08%.

COMUNICACIÓN DE ALTAS Y BAJAS

Mediante la campaña de comunicación de altas y bajas se envían comunicaciones a aquellos ciudadanos que en el mes inmediatamente anterior han causado un movimiento de alta y/o baja en el Fichero General de Afiliación. Estas comunicaciones a lo largo del año 2009 han supuesto un total de 14.826.445 cartas.

3.2.3. ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL

Del total de Administraciones y Oficinas de la TGSS, 255 cuentan con sistemas dinámicos de ordenación y gestión de la atención presencial lo que les permite estar conectadas con sus respectivas Direcciones Provinciales y los Servicios Centrales. De esta manera se configura la base de datos de estadística y seguimiento con toda la información que se relaciona con la atención presencial: tiempos de espera, tiempos de atención, número de recursos humanos, clientes atendidos, índice de satisfacción, etc. De los datos referidos al año 2009, se resaltan los siguientes:

Clientes atendidos	12.301.009
Media diaria de clientes atendidos	49.537
Tiempo medio de espera en el año	5,07 minutos
Tiempo medio de atención en el año	7,24 minutos
Media de personas dedicadas a la atención al público	1.480,18

El descenso de clientes atendidos presencialmente se debe, fundamentalmente, a la utilización por parte de los ciudadanos del canal telefónico y telemático.

Respecto a los cuestionarios de evaluación, se recibieron y gestionaron durante el año un total de 68.360, de los que 5.498 eran cuestionarios con comentarios que han sido analizados, tratados y resueltos. El número de cuestionarios con comentarios recibidos en el año 2009 es un 7,45% superior a los del año 2008 y las valoraciones positivas siguen siendo las de mayor representación: 35,05% del total.

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

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

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL

FACTOR VALORADO	POSITIVA	NEGATIVA	NO CONTESTA
Tiempo de espera	96,05	2,59	1,36
Tiempo empleado	96,74	1,42	1,84
Trato recibido	96,67	1,34	1,14
Preparación del personal	96,77	1,14	2,09
Información recibida	96,59	1,43	1,98
Espacio y comodidad	93,81	4,373	1,72
Calificación global	96,32	1,72	1,96

ATENCIÓN TELEFÓNICA 901 50 20 50

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

El volumen de llamadas recibidas en el 901 50 20 50 ascendió a 10.115.166.

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE GESTIÓN

Petición de Informes de Vida Laboral	3.765.233
Llamadas del sistema RED	2.825.627
Llamadas de información general	2.542.877
Llamadas de Campañas	246.513
Llamadas de no marcación	734.916
Total	10.115.166

Por lo que se refiere a los cuestionarios de evaluación, durante este ejercicio se han recibido y tratado un total de 65.990, de los que 19.940 son cuestionarios con comentarios y demandas, que han sido debidamente gestionados. Al igual que en la atención presencial, en las evaluaciones realizadas por los ciudadanos a través de los cuestionarios con comentario, el número de las valoraciones positivas siguen siendo las de mayor representación: 33,22% del total.

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

INDICES DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD- ATENCIÓN TELEFÓNICA

FACTOR VALORADO	POSITIVA	NEGATIVA	NO CONTESTA
Facilidad para contactar	94,53	3,73	1,74
Trato recibido	94,60	2,37	3,03
Tiempo empleado	94,31	3,93	1,75
Información recibida	93,46	2,98	3,56
Preparación del personal	92,67	2,32	5,01
Calificación global	94,35	3,41	2,24

Asimismo, se les pregunta a los ciudadanos si recomendarían a otras personas el uso del servicio, a lo que un 81,32 % de los ciudadanos respondió afirmativamente.

ATENCIÓN TELEMÁTICA

- Página web:

Una de las principales actuaciones que se han llevado ha sido la potenciación del multilinguaje en el marco de la página web a lo largo de 2009 mediante la solicitud, revisión y publicación de las traducciones de los contenidos correspondientes al mantenimiento ordinario de la misma y de los contenidos de nueva inclusión.

A finales de 2009 el porcentaje de páginas del sitio Web para las que existía versión en cualquiera de los 6 idiomas que ofrece la página web era un 66,5%, frente al 56% de julio de 2008, lo que pone de relieve los logros que se están obteniendo para alcanzar el objetivo marcado de lograr una Web multilinguaje.

Por otra parte, en este periodo se ha impulsado el plan de acción para asegurar el total cumplimiento de las pautas de accesibilidad, trabajando en la resolución de incidencias de accesibilidad en secciones concretas y en el control de la accesibilidad de los contenidos y PDFs publicados.

Por último, con motivo de la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, se han iniciado los preparativos para la puesta en funcionamiento de la Sede Electrónica y del Registro Electrónico de la Seguridad Social, para lo cual se ha trabajado en colaboración con todas las Entidades del Sistema.

El Registro Electrónico de la Seguridad Social está disponible en la página web desde el 31/12/2009.

A lo largo de 2009 se han realizado 176.959.342 de accesos a la página web, de los que 38.734.163 son contenidos de la TGSS, siendo los más visitados:

- Sección "Afiliación": 10.159.819 visitas.
- Sección "Cotización/Recaudación de Trabajadores": 7.474.575 visitas.
- Sección "Noticias RED": 3.705.562 visitas.

En 2009 la Oficina Virtual de la página web tenía en funcionamiento 45 servicios, de los cuales 32 pertenecían a la TGSS (5 sin certificado digital, 25 con certificado digital y 2 con certificado SILCON). Durante este año se han puesto en funcionamiento los siguientes servicios:

- A008 - Informe número medio anual de Trabajadores en situación de alta (TGSS).
- Devolución de Cuotas (TGSS).
- Informe de Vida Laboral Acotado (TGSS)
- Informe de Alta laboral a fecha concreta (TGSS)
- Verificación de Documentos e Informes mediante huella (TGSS)

A través de la Oficina Virtual se han solicitado en este año 5.342.019 informes de vida laboral, de los que 2.862.581 son sin certificado digital y 2.479.438 con certificado digital.

Finalmente, algunos de los nuevos contenidos publicados en la web en 2009 podemos destacar, entre otros, los siguientes:

- Se publica con carácter permanente el icono "BOE", con acceso al formato electrónico del Boletín Oficial del Estado, del Boletín Oficial del Registro Mercantil así como a la información relativa a la Agencia Estatal del Boletín Oficial del Estado.

- Se publica el botón denominado “Información económico-financiera”, que permite el acceso a información presupuestaria y a la aplicación Traci@ss, a través de la cual se permite a todas las Entidades que componen la Seguridad Social rendir las cuentas por medios telemáticos.

Como resultado de este trabajo en el mes de noviembre se concedió a la página Web de la Seguridad Social de uno de los premios a “Las mejores Webs “.es” de los últimos 20 años”, en el concurso convocado por red.es para conmemorar el vigésimo aniversario de dichos dominios.

- Buzón de consultas:

Como un servicio más de la página web cualquier ciudadano puede dirigirse a la administración de la seguridad social a través del buzón de consultas para obtener información acerca de la gestión que realizan las entidades del sistema.

En el año 2009 se ha llevado a cabo una estructuración del Buzón de consultas mediante la re-organización de los temas y asuntos del mismo.

A lo largo de 2009 se han recibido un total de 176.843 consultas, de ellas, el 64,12% de las entradas, es decir 113.400 corresponden a la TGSS habiéndose contestado en el periodo 112.854, esto supone un 99,52% de gestión del volumen de las consultas.

AULA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

En el 2009 se ha consolidado el espacio de la página web “Aula de la Seguridad Social” que ha incorporado como principal novedad el apartado denominado “Descargas”, a través del cual se permite obtener en formato PDF el Temario completo de unidades y se han publicado las Guías Pedagógicas para profesores.

El volumen de accesos al Aula de la Seguridad Social a lo largo de 2009 ha sido el siguiente:

- o Portal de Educación: 703.202 accesos
- o Primaria: 117.274 accesos
- o Secundaria: 232.263 accesos
- o Profesores: 263.796 accesos

3.2.4. GESTIÓN DOCUMENTAL: DIGITALIZACIÓN DE EXPEDIENTES

Durante el año 2009 se puso en marcha el proyecto de Digitalización de expedientes realizados los trabajos previos de adecuación del Centro de Digitalización de Walqa (Huesca) y la definición de la tipología de los trabajos.

Los resultados corresponden a parte de los archivos de las Direcciones Provinciales de Girona, Baleares, Zaragoza y Madrid son los siguientes:

	Nº de expedientes certificados
Mayo-09	30.532
Junio-09	53.845
Julio-09	52.965
Agosto-09	81.117
Septiembre-09	200.797
Octubre-09	246.601
Noviembre-09	335.628
Diciembre-09	174.957
Total	1.176.442

Con objeto de guardar y gestionar la custodia de los expedientes físicos ya digitalizados se han habilitado Centros de custodia definitiva propiedad de la TGSS, que gestiona una empresa especializada

3.2.5. COLABORACIÓN CON ORGANISMOS

A petición de diversos organismos internacionales la Tesorería General de la Seguridad Social colabora mediante la organización de reuniones en las que se establece la colaboración e intercambio de información en materia relacionada con la gestión de nuestra entidad.

A lo largo de 2009, se recibieron las siguientes visitas:

- Alumnos de la Organización Iberoamericana de la Seguridad Social (junio, julio y octubre)
- Delegación del Ministerio de Recursos Humanos y Seguridad Social del Gobierno de China (febrero)
- Delegación de Brasil (julio y noviembre)
- Delegación del Gobierno de Etiopía (noviembre)
- Alumnos de la Escuela Nacional Superior de Seguridad Social de Saint Etienne (noviembre)

3.3. IMPUGNACIONES, CONSULTAS E INFORMES

3.3.1. IMPUGNACIONES

IMPUGNACIONES ADMINISTRATIVAS

SIMAD (Seguimiento de impugnaciones administrativas)

Desarrollo SIMAD

Puesta en producción en el mes de julio de 2009 del procedimiento de las impugnaciones en materia de reclamaciones de deuda y providencias de apremio con interface de comunicación entre el Fichero General de Recaudación y Simad.

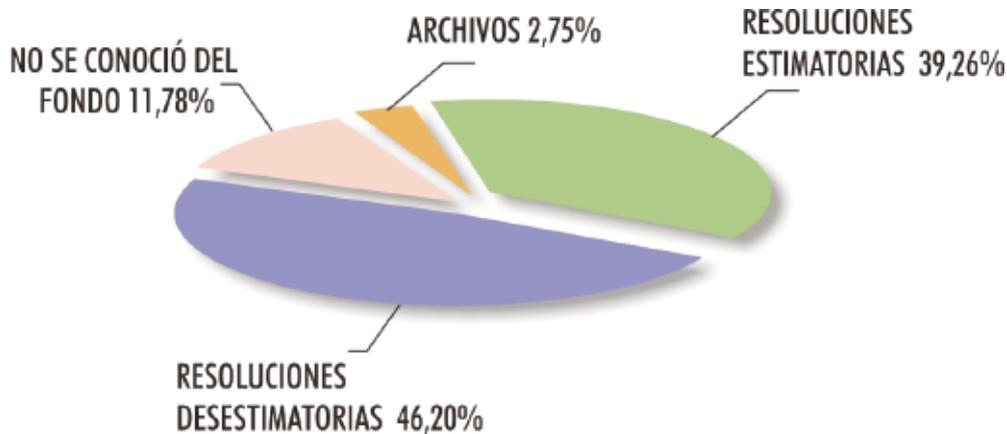
Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos:

Se han publicado en la página web de la Seguridad Social formularios de solicitud de recursos para su presentación vía presencial y se han diseñado formularios electrónicos para su inclusión en la Sede Electrónica de la Seguridad Social.

Resultados de gestión de las DD.PP.

A fecha 31 de diciembre de 2009, el volumen de impugnaciones tramitadas en Simad por las Direcciones Provinciales ha sido de 28.738 expedientes, de los que el 46,20% se han desestimado, el 39,26% se han estimado, en el 11,78% no se ha conocido del fondo y el resto han finalizado con archivos.

Las impugnaciones que, por la materia, no se han tramitado en Simad en el primer semestre de 2009 (reclamaciones de deuda y providencias de apremio) han sido 22.414 expedientes, de los que el 69,30% han sido desestimados y el 30,70% estimados.

DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPO DE RESOLUCIÓN

En cuanto al grado de cumplimiento del objetivo en materia de impugnaciones que afecta a las Direcciones Provinciales, durante el 1º semestre de 2009 fue del 97,56% y durante el 2º semestre del 95,74%, siendo a destacar que los expedientes resueltos fuera del plazo legal han significado el 0,18% del total en el 1º semestre y el 0,30% en el 2º semestre de 2009.

Objetivos de gestión

Se ha efectuado el seguimiento de los objetivos de gestión y remitido a la aplicación informática T-SIGO (cuadros de mando integrales) toda la información y datos mensuales referentes al objetivo fijado por esta Subdirección General para las Direcciones Provinciales en materia de impugnaciones, así como todos los datos estadísticos de expedientes tramitados en la aplicación informática Simad.

SERVICIOS CENTRALES

Durante el ejercicio 2009, se han tramitado un total de 315 expedientes derivados de impugnaciones administrativas, a los que hay que añadir la tramitación de 238 reclamaciones y requerimientos dirigidos a esta Tesorería General en relación con diversas materias.

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

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

Durante el ejercicio 2009 el volumen de impugnaciones presentadas por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales se ha mantenido en la tendencia ya manifestada en los ejercicios anteriores, en el sentido de haberse producido una considerable reducción de impugnaciones. Ello se ha debido, en gran parte, al hecho de haberse establecido la responsabilidad de las Mutuas en orden a la capitalización de las pensiones causadas por enfermedad profesional como obligación legal, en virtud de la redacción dada al artículo 201.1 de la Ley General de la Seguridad Social, por la Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008.

Otras materias.

- * En materia recaudatoria, entre las impugnaciones que se consideran de más interés para la gestión, o bien por su repercusión económica o por su reiteración, son aquellas relacionadas con las siguientes materias: derivaciones de responsabilidad, devolución de ingresos, embargos sobre bienes inmuebles, reintegro de prestaciones indebidas, aplazamientos, en los que se ha notado un notable incremento en las impugnaciones respecto del ejercicio anterior, recargos correspondientes a los plazos de la aportación empresarial al expediente de ayudas previas a jubilación ordinaria, entre otras.
- * 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, Sistema RED, presentación de altas, bajas y variaciones de datos en plazo distinto al reglamentariamente establecido, pago diferido de cuotas y asuntos que afectan a las materias gestionadas por la Subdirección General de Patrimonio, Inversiones y Obras.
- * Revisiones de oficio y Recursos extraordinarios de revisión al igual que en ejercicios anteriores, el procedimiento que más se ha visto afectado es el procedimiento recaudatorio y en especial las decisiones relativas a materia de adjudicación de bienes.
- * En materia de bonificación, se han centralizado y coordinado las consultas, estableciendo una comunicación directa con el Servicio Público de Empleo Estatal.
- * Informes sobre las reclamaciones previas en tercerías, especialmente las referidas a los embargos de salarios y depósitos en entidades financieras, también significar que se siguen evacuando con la mayor urgencia posible, al objeto de contribuir con ello al acortamiento del periodo de suspensión de los procedimientos de apremio afectado.
- * Informes solicitados a esta Subdirección General al objeto de resolver por parte de las DDPP los recursos formulados en diversas materias, en especial: inscripción de empresas, encuadramiento, altas y bajas de trabajadores, convenio especial, reclamaciones por infracotizaciones originadas por bonificaciones indebidamente aplicadas y muy especialmente sobre cuestiones procedimentales.

RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

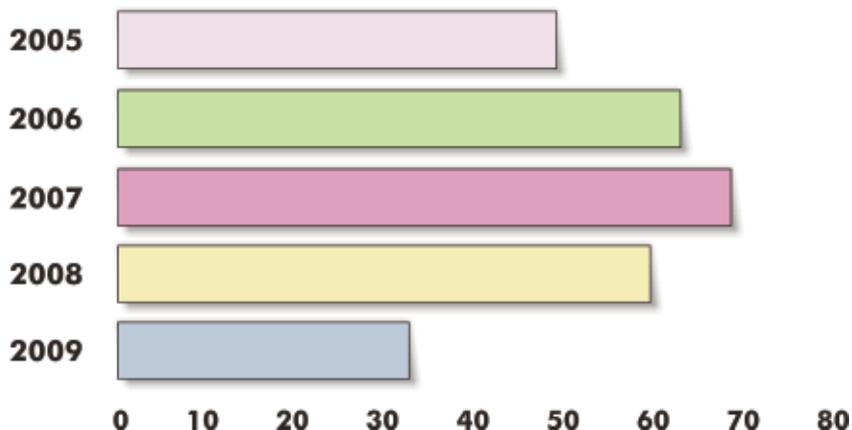
En esta materia, se han incoado treinta y tres expedientes. La mayoría guardan relación con actuaciones llevadas a cabo dentro del procedimiento recaudatorio. Le siguen en volumen las reclamaciones que se derivan de relaciones de Derecho Privado, continuando así la tendencia apuntada en los ejercicios anteriores del incremento de este tipo de reclamaciones.

El importe total de la indemnización solicitada asciende a 8.724.561,73 Euros.

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

Se ha publicado en la aplicación informática T-SIGO (cuadros de mando integrales) toda la información y datos semestrales referentes a las reclamaciones por responsabilidad patrimonial del ejercicio 2009

EVOLUCIÓN 2005-2009 RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL



NUEVAS COMPETENCIAS DE LA TGSS.

En previsión las modificaciones que el Proyecto de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010 contempla para el artículo 31 del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social y el artículo 48 de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social, para atribuir a la Tesorería General de la Seguridad Social la competencia para elevar a definitivas las actas de liquidación de cuotas, las actas de liquidación e infracción concurrentes por los mismos hechos así como, en su caso, las actas de infracción en materia de Seguridad Social a los trabajadores extendidas por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, se iniciaron a finales del ejercicio 2009 los trabajos necesario para desarrollar el proyecto informático que permita el seguimiento y la gestión de las propuestas que debe elevar la ITSS a la TGSS para su resolución sobre las actas levantadas en materia de Seguridad Social, con el que se pretende recibir telemáticamente la información y documentación necesaria procedente de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

OTRAS ACTIVIDADES

Formación

Siguiendo en la misma línea iniciada desde que se pusieron en marcha las Unidades de Impugnación y con el objeto de incrementar el grado de especialización que requiere el procedimiento de resolución de impugnaciones vía administrativa y la tramitación de las reclamaciones previas al ejercicio de acciones civiles, durante el mes de mayo de 2009 se impartieron cursos dirigidos a los Jefes de las Unidades de Impugnación de todas las Direcciones Provinciales de esta Tesorería General de la Seguridad Social.

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

Relaciones con los 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 expedientes reclamados por los Tribunales en un plazo máximo de 48 horas. A esta actividad hay que sumar las 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, en un número superior a 100.

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

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

Relación con el servicio público de empleo estatal.

Se ha mantenido una comunicación directa y permanente con la Subdirección General de Políticas activas de Empleo del citado Servicio con el fin de establecer y unificar criterios en materia de bonificaciones.

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

Dada la necesidad de atender con urgencia a las consultas que se formulan por las UNISS, dirigidas a facilitar la toma de decisiones sobre las cuestiones que se plantean a las mismas.

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

Área del conocimiento y de la información.

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

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

3.3.2. CONSULTAS E INFORMES

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

Pues bien, dentro de las citadas competencias durante el ejercicio 2009 se han tramitado un total de 493 consultas, contabilizadas como expedientes físicos, a lo que habría que añadir la contestación a 182 consultas efectuadas a través de la Oficina Virtual de la Tesorería General de la Seguridad Social.

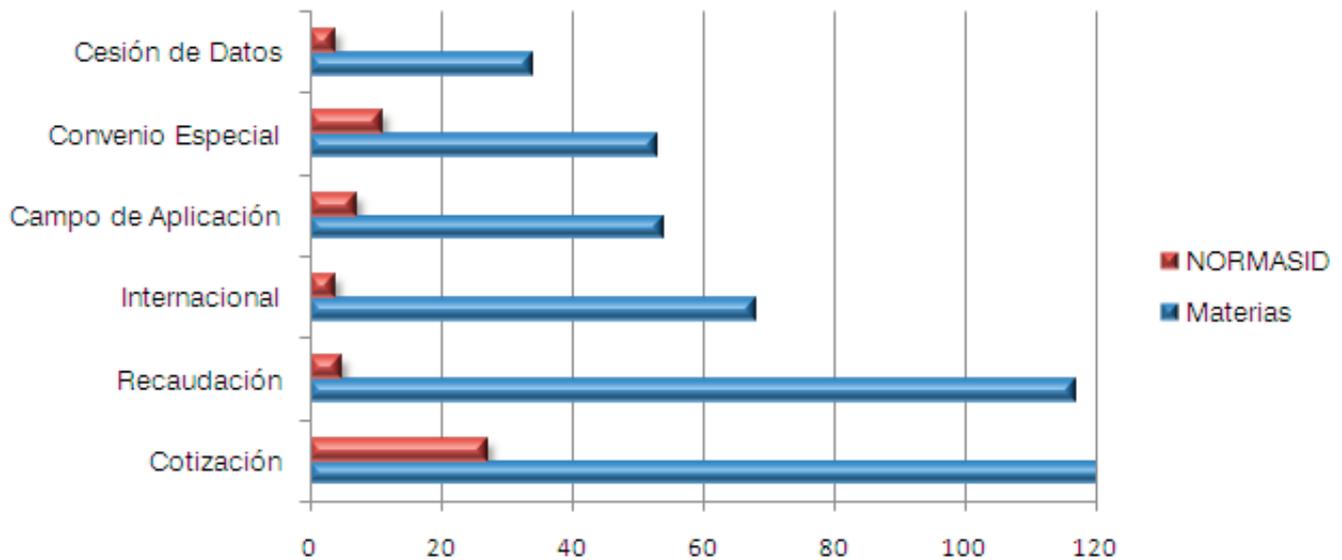
Por materias, debe destacarse que el volumen mayor de consultas ha correspondido a asuntos de cotización (25,56%); seguidos de recaudación (23,73%); internacional y extranjería (13,79%); campo de aplicación (10,95%); convenio especial (10,75); cesión de datos (6,90%); discrepancias con las Intervenciones Delegadas (3,45%); y otros asuntos (4,87%).

REPARTO POR MATERIAS



Una parte de los informes emitidos, en concreto el 12,83%, al contener criterios de carácter general y que se considera que no requieren la impartición de instrucciones complementarias, han sido introducidos como doctrina administrativa en la aplicación informática NORMASID, a la que tienen acceso vía INTERNET las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social, Entidades Gestoras de la Seguridad Social, determinadas dependencias del Ministerio de Trabajo e Inmigración, así como los distintos departamentos ministeriales que hayan solicitado expresamente su incorporación al Sistema.

PORCENTAJE DE MATERIAS INTRODUCIDAS EN NORMASID POR CAMPO



En cuanto al origen de las consultas, el porcentaje mayor corresponde a los Servicios Centrales de la Tesorería General de la Seguridad Social (41,18%); seguido de las Direcciones Provinciales (33,27%); de otros Organismos Oficiales (21,10%); y de particulares (4,46%).

ORIGEN DE LAS CONSULTAS



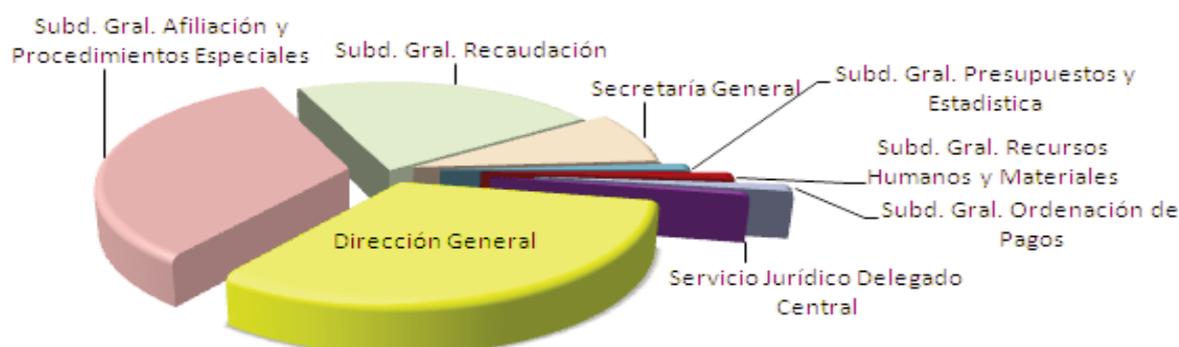
En cuanto a las provincias, el mayor número de consultas planteadas corresponde, en términos generales, a las que mantienen un mayor volumen de gestión: Madrid, Málaga, Navarra, Pontevedra, Vizcaya, Oviedo, Zaragoza, Burgos, Granada, Álava, Barcelona, etc.

DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS POR PROVINCIAS



Por lo que respecta a los Servicios Centrales, el mayor porcentaje de las consultas proviene de la Dirección General (32,79%); de la Subdirección General de Afiliación y Procedimientos Especiales (32,79%); seguidas de la Subdirección General de Recaudación (22,40%); de la Secretaría General (8%); de la Subdirección General de Presupuestos y Estadística (1,09%); de la Subdirección General de Recursos Humanos y Materiales (1,09%); de la Subdirección General de Ordenación de Pagos; (1,09%) y del Servicio Jurídico Delegado Central (0,55%).

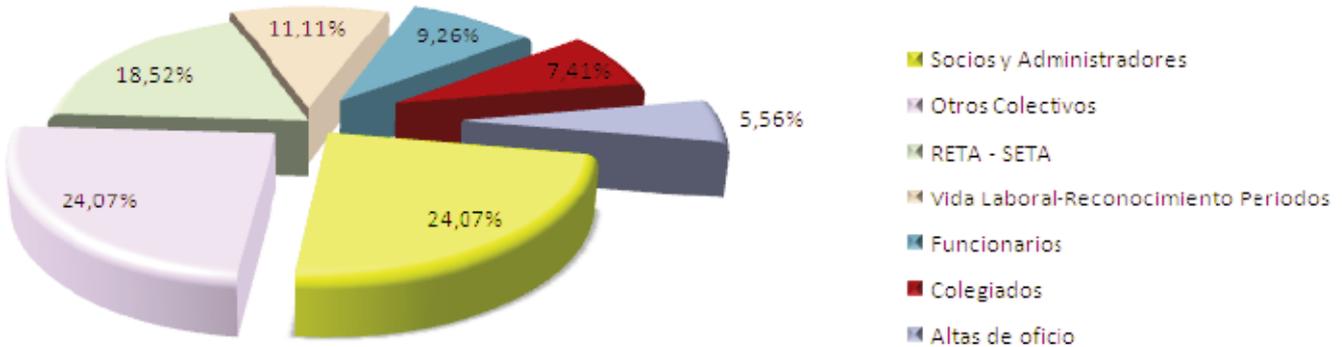
DISTRIBUCIÓN DE CONSULTAS DE LOS SERVICIOS CENTRALES



CONSULTAS E INFORMES JURÍDICOS EN LOS DISTINTOS ÁMBITOS DE LA ACTUACIÓN DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Actividades relativas al campo de aplicación, inscripción de empresas, afiliación de trabajadores, altas y bajas y variación de datos.

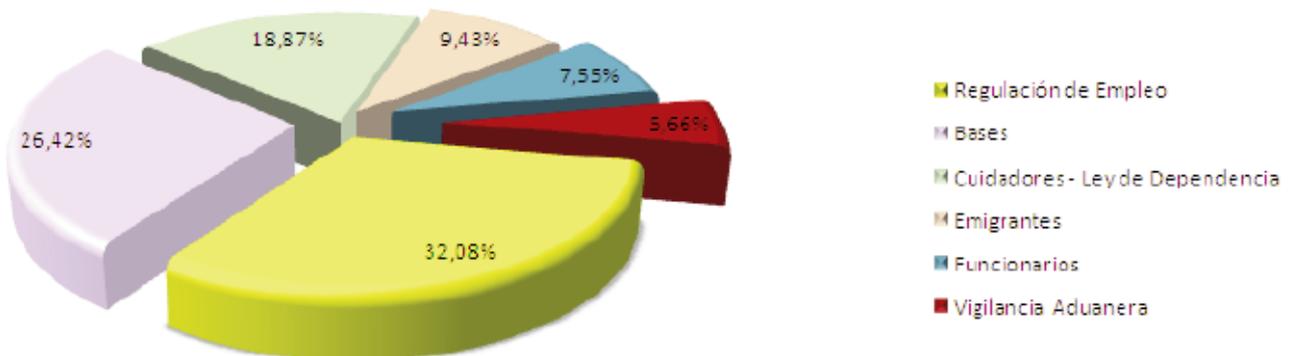
REPARTO POR MATERIAS



Convenio Especial.

En esta área cabe destacar las numerosas consultas que se han presentado durante el ejercicio 2009 acerca del convenio especial previsto para los expedientes de regulación de empleo regulados en la disposición adicional trigésima primera de la Ley General de la Seguridad Social. Las cuestiones suscitadas han sido, entre otras, las siguientes: bases de cotización; posibilidad de actuar de oficio para formalizar el convenio especial; extinción o suspensión del convenio durante el ejercicio de una actividad laboral; plazo de solicitud del convenio; convenios afectados por la modificación de la disposición adicional trigésima primera de la Ley General de la Seguridad Social efectuada por el Real Decreto-Ley 2/2009, de 6 de marzo; aplicación del convenio a los trabajadores fijos discontinuos, etc.

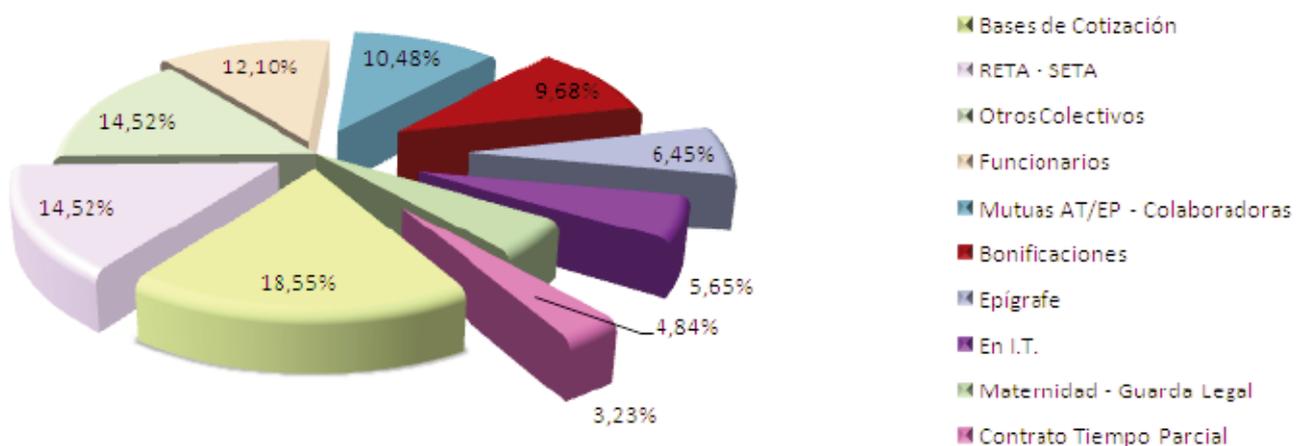
REPARTO POR MATERIAS



Cotización

Han sido numerosas las consultas que se han planteado en relación con la cotización de los Funcionarios Públicos. Las cuestiones que han suscitado más dudas han sido las siguientes: la aplicación de las reglas de pluriempleo en el supuesto del ejercicio de varias actividades públicas; la cotización en la situación de licencia sin sueldo del personal sanitario estatutario; la cotización en la situación de servicios especiales por desempeñar una actividad en las Instituciones Comunitarias; la cotización por desempleo y FOGASA en situación de servicios especiales; las peculiaridades de cotización que afectan a los funcionarios de la extinguida MUNPAL; el reconocimiento de períodos de cotización asimilados por parto a favor de funcionarios civiles o militares, etc.

REPARTO POR MATERIAS



Recaudación

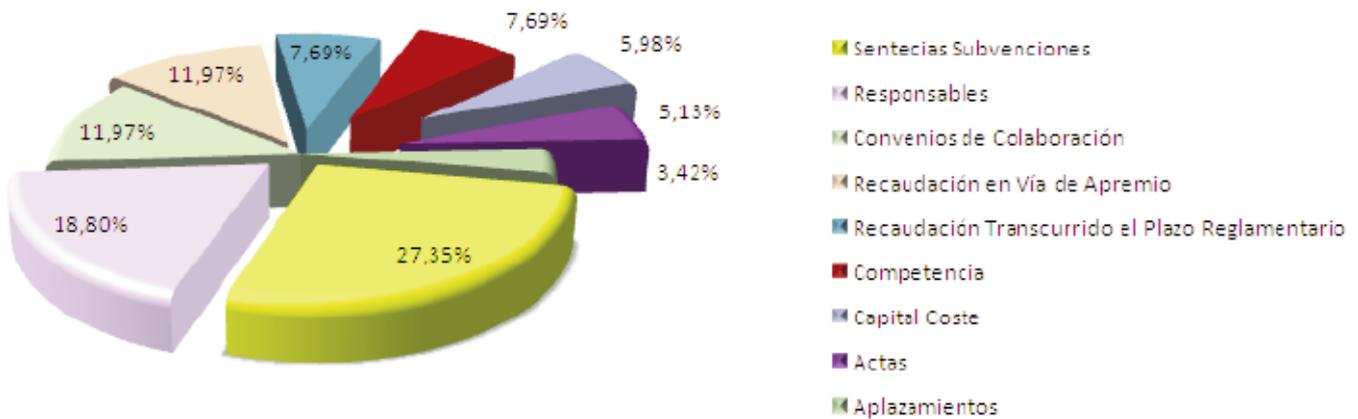
Los sujetos responsables del pago de las deudas de Seguridad Social así como el procedimiento recaudatorio para hacer efectivo el cobro de las mismas han dado lugar a un número considerable de consultas, que han versado, entre otros asuntos, sobre los siguientes: responsabilidad del contratista principal por deudas de las empresas contratadas o subcontratadas cuando éstas han solicitado aplazamiento en el pago de las cuotas; responsabilidad en el caso de cesión ilegal de trabajadores; responsabilidad de los socios de sociedades mercantiles irregulares; la responsabilidad por las deudas de Seguridad Social de los adquirentes de los bienes de las empresas concursadas; la responsabilidad de los administradores sociales de una segunda empresa; la responsabilidad de los administradores y consejeros de las sociedades mercantiles de responsabilidad limitada; la aplicación del procedimiento de deducción en relación con deudas de los Ayuntamientos con el Servicio Público de Empleo Estatal, entre otras consultas.

En relación con el procedimiento de apremio se han planteado consultas relativas a las garantías de pago; la subasta de bienes inmuebles calificados como viviendas de protección oficial; y el destino de bienes muebles embargados no adjudicados.

Otras cuestiones que se han formulado han sido las obligaciones que se derivan de fallos judiciales tanto en relación con el cumplimiento del plazo de ingreso de cuotas por salarios no cuantificados en su importe, como para la constitución de capitales coste.

Por último, en esta área también cabe reflejar las consultas realizadas sobre el aplazamiento del pago de las cuotas; la devolución de ingresos indebidos o los conciertos para la recaudación de las cuotas de asistencia sanitaria.

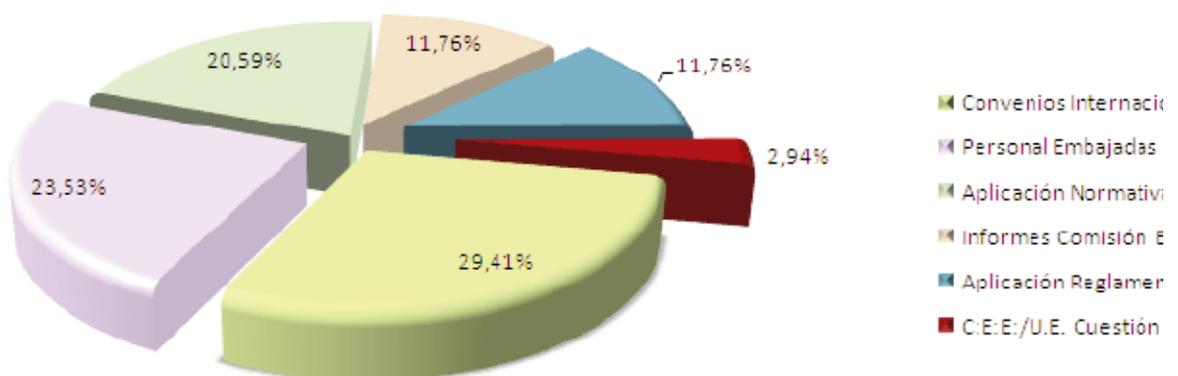
REPARTO POR MATERIAS



Internacional

En el ámbito de la Unión Europea y dentro de las competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, se han emitido Informes acerca de proyectos normativos o asuntos debatidos en la Comisión Administrativa para la Seguridad Social de los Trabajadores Migrantes.

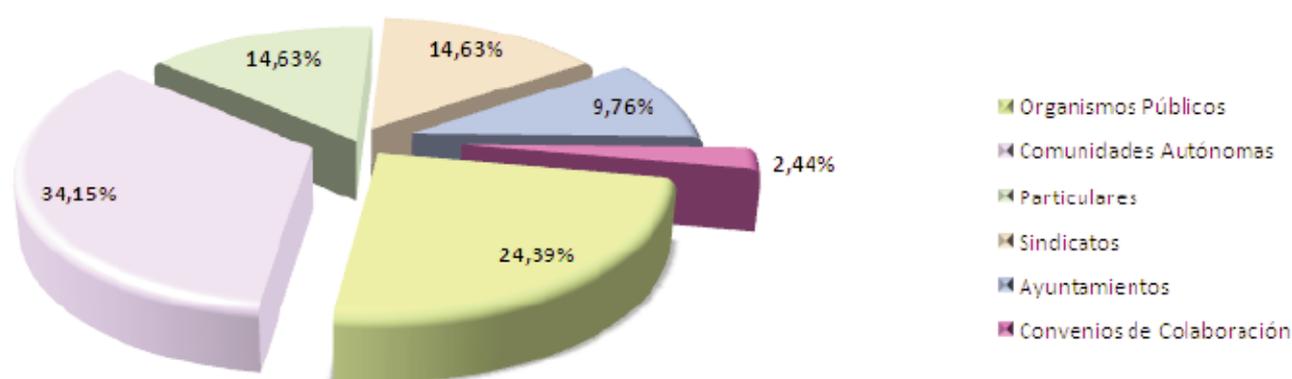
REPARTO POR MATERIAS



Información

En esta área se han tramitado numerosas consultas acerca de la posibilidad de ceder datos de carácter personal contenidos en los ficheros de la Tesorería General de la Seguridad Social sobre Vida Laboral de los Trabajadores, Cotización y Recaudación, en aplicación tanto de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de octubre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normas de desarrollo, como de la Ley General de la Seguridad Social, de 20 de junio de 1992.

REPARTO POR MATERIAS



Otros asuntos tramitados.

Asimismo se han tramitado asuntos varios sobre Procedimiento Administrativo, Sistema RED, Discrepancias con las Intervenciones Delegadas de la Seguridad Social, Consultas Parlamentarias, Quejas ante el Defensor del Pueblo, etc.

3.4. ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO

ORDEN CIVIL

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE APELACIÓN	
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
Propiedad	5	4	--	--
Otros Derechos Reales	2	--	1	1
Prelación de créditos	49	19	1	--
Tercería de dominio	6	124	10	20
Arrendamientos	10	1	--	2
Contratos	2	--	--	--
Concursal	--	--	31	7
Otras materias	268	37	7	3
TOTAL	342	185	50	33

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
SENTENCIAS	Favorables	183	98	18	19
	Desfavorables	27	40	17	6
	Favorables en parte	21	10	1	--
	TOTAL	231	148	36	25
OTROS MODOS DE TERMINACIÓN	Desistidos	9	11	16	1
	Allanados	2	1	--	--
	Caducidad	2	1	--	2
	Archivo	4	9	--	--
	TOTAL	17	22	16	3

ORDEN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE APELACIÓN	
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
Inscripción, afiliación, altas y bajas	4	710	47	74
Cotización	--	331	4	33
Recaudación	54	1.760	40	108
Personal	4	174	1	6
Fondo Especial	--	1	--	--
Responsabilidad Patrimonial	--	6	1	--
Contratación Administrativa	--	1	--	--
Otras materias	27	200	14	14
TOTAL	89	3.183	107	235

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
SENTENCIAS	Favorables	58	1.432	35	263
	Desfavorables	16	549	60	74
	Favorables en parte	2	94	2	11
	TOTAL	76	2.075	97	348
OTROS MODOS DE TERMINACIÓN	Desistidos	2	311	1	7
	Allanados	10	3	--	--
	Caducidad	--	60	--	--
	Archivo	5	255	3	9
	TOTAL	17	629	4	16

ORDEN PENAL

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE APELACIÓN	
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
Delitos contra la Administración Pública	4	--	--	--
Delitos contra la Seguridad Social	55	--	4	1
Defraudaciones y Falsedades	196	--	3	1
Insolvencias punibles	57	--	--	--
Imprudencias punibles	2	--	--	--
Otros delitos contra patrimonio y orden socio-econ.	4	--	--	--
Faltas	10	--	--	--
Otras materias	11	4	1	1
TOTAL	339	4	8	3

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE APELACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
SENTENCIAS	Favorables	64	3	3	8
	Desfavorables	18	--	8	5
	Favorables en parte	5	--	--	--
	TOTAL	87	3	11	13
OTROS MODOS DE TERMINACIÓN	Desistidos	6	--	--	--
	Allanados	--	--	--	--
	Caducidad	1	--	--	--
	Archivo	74	2	--	1
	TOTAL	81	2	0	1

ORDEN SOCIAL

MATERIAS	PROCESOS		RECURSOS DE SUPPLICACIÓN	
	PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
Otras Prestaciones	--	11	--	--
Personal	--	18	3	9
Otras materias	128	165	4	32
TOTAL	128	194	7	41

TERMINACIÓN		RESOLUCIÓN PROCESOS		RESOLUCIÓN RECURSOS DE SUPPLICACIÓN	
		PROMOVIDOS POR LA TGSS	INICIADOS CONTRA LA TGSS	INTERPUESTOS POR LA TGSS	FORMALIZADOS CONTRA LA TGSS
SENTENCIAS	Favorables	114	80	15	42
	Desfavorables	6	19	4	8
	Favorables en parte	--	2	1	--
	TOTAL	120	101	20	50
OTROS MODOS DE TERMINACIÓN	Desistidos	2	33	--	2
	Allanados	--	--	--	--
	Caducidad	--	--	--	--
	Archivo	12	15	--	2
	TOTAL	14	48	0	4

PROCEDIMIENTOS CONCURSALES

INICIADOS	RECONOCIMIENTO DE CREDITO			FORMA DE TERMINACIÓN			
	Total	Parcial	No Reconocido	Convenio	Liquidación	Otras formas	Total
5.112	1.588	239	6	162	693	536	1.391

RECURSOS DE CASACIÓN Y REVISIÓN

RECURSOS	JURISDICCIÓN CONTEN- CIOSO-ADMINISTRATIVA		JURISDICCIÓN CIVIL		JURISDICCIÓN PENAL		JURISDICCIÓN SOCIAL	
	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD	CONTRA LA ENTIDAD	POR LA ENTIDAD
INTERPUESTOS	--	17	--	6	--	2	--	1
FORMALIZADOS	18	--	1	--	1	--	4	--
FAVORABLES	7	5	--	--	--	--	2	--
DESFAVORABLES	3	5	1	1	--	--	1	--
FAVORABLES EN PARTE	--	--	--	--	--	--	--	--
DESISTIDOS	2	2	1	13	--	1	--	--
ARCHIVO	8	1	4	1	--	--	4	--