



Apoyo Técnico y Asesoramiento

3

3.1. ACTIVIDADES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

En la realización de las actividades desarrolladas durante el año 2001 por la Inspección de Servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social, como es habitual se ha tenido en cuenta el Plan de Inspección para el mencionado año y las directrices que en cada momento han emanado de la Dirección, incorporando a la actividad inspectora el compromiso de mejora de la Calidad de los Servicios Públicos, centrados en los principios fundamentales de eficacia y eficiencia, control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión.

3.1.1. VISITAS EFECTUADAS

Visitas programadas

A lo largo del año 2001, la Inspección de Servicios, en aplicación del Plan de actuación, efectuó las siguientes:

VISITAS ORDINARIAS

CONTENIDO	FECHA	DIR. PROVINCIALES VISITADAS	ADMONES.	UU.R.E.
Dstrucción documentación	Enero Febrero	SS. Centrales; CENDAR; A Coruña; Lugo; Madrid; Málaga; Sevilla; Illes Balears	6	
Cumplimiento de la gestión:				
Recursos Económicos	Febrero	Pontevedra		
Proced. Especiales	Abril	Guipúzcoa		
Asuntos Técnicos	Junio	A Coruña		
Gestión Financiera	Junio	Madrid		
Accesos de transacciones y Emisión de Vidas Laborales	Mayo Noviembre	Badajoz Las Palmas	1 1	

VISITAS EXTRAORDINARIAS

CONTENIDO	FECHA	DIR. PROVINCIALES VISITADAS	ADMONES.	UU.R.E.
Incidenias en la gestión de las UU.R.E.	Marzo	Sta. Cruz de Tenerife		1
	Junio	Cádiz		1
Incidenias en la gestión de las Administraciones	Enero	Castellón	1	
	Septiembre	Vizcaya	1	
Incidenias en Contratación y Mantenimiento	Abril	Sevilla		
	Noviembre	Ciudad Real		
Falsificación documental	Septiembre	SS.CC.		
Reclamación ciudadano	Septiembre	Zaragoza		

CONJUNTAS CON LA INSPECCIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

CONTENIDO	FECHA	DIR. PROVINCIALES VISITADAS	ADMONES.	UU.R.E.
Alta trabajadores extranjeros	Junio	Almería	1	
	Junio	Alicante	1	
Prescripción en las UU.R.E.	Noviembre	Sevilla		2
	Diciembre	Barcelona		2

DIRECCIONES PROVINCIALES VISITADAS:

Ordinarias	12
Extraordinarias	7
Servicios Centrales.....	3
Cooperación con el Ministerio.....	4
TOTAL	26



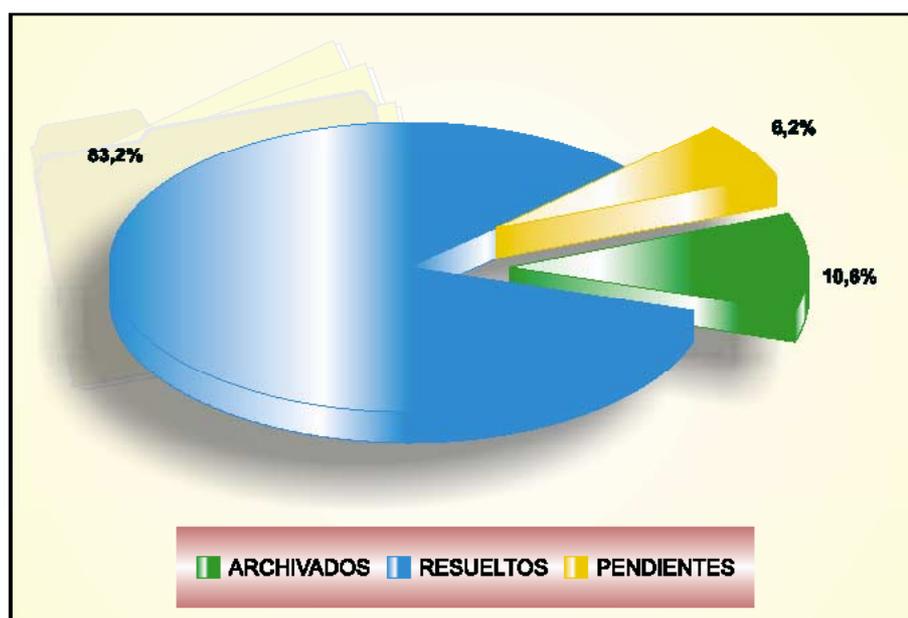
Ávila - Dirección Provincial - Avda. de Portugal, 4

3.1.2. RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

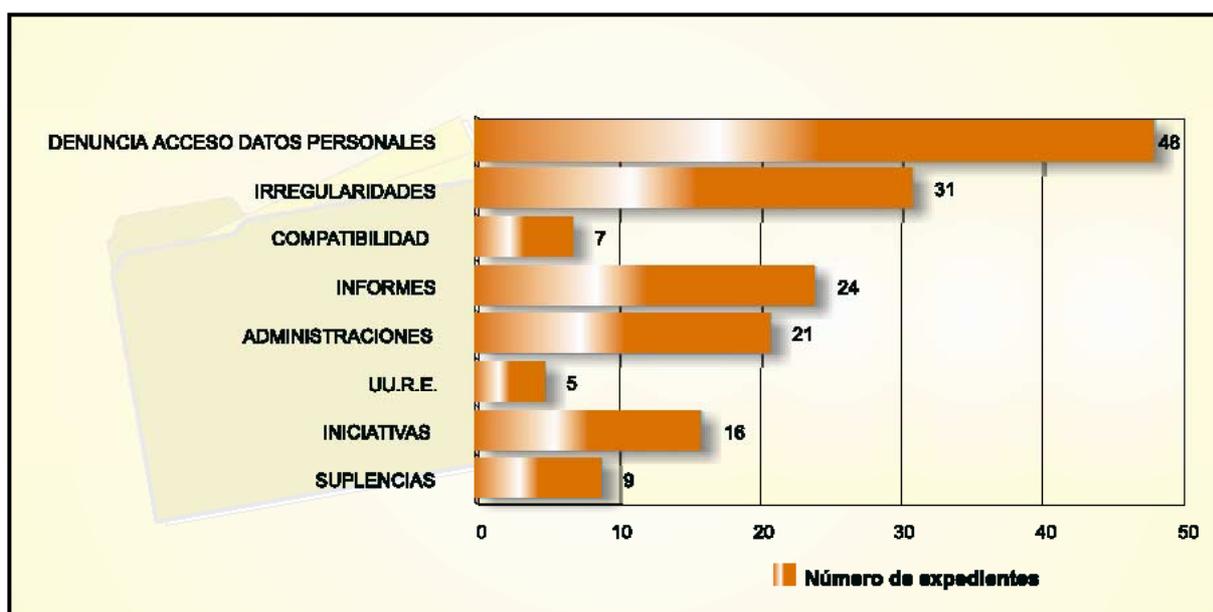
CONJUNTAMENTE CON LA INSPECCIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES

CONTENIDO	TRAMITADOS EN EL AÑO 2001			%	TOTAL PENDIENTES	%
	ARCHIVADOS	RESUELTOS	TOTAL			
ENTRADOS	17	134	151	93,79	10	6,21

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

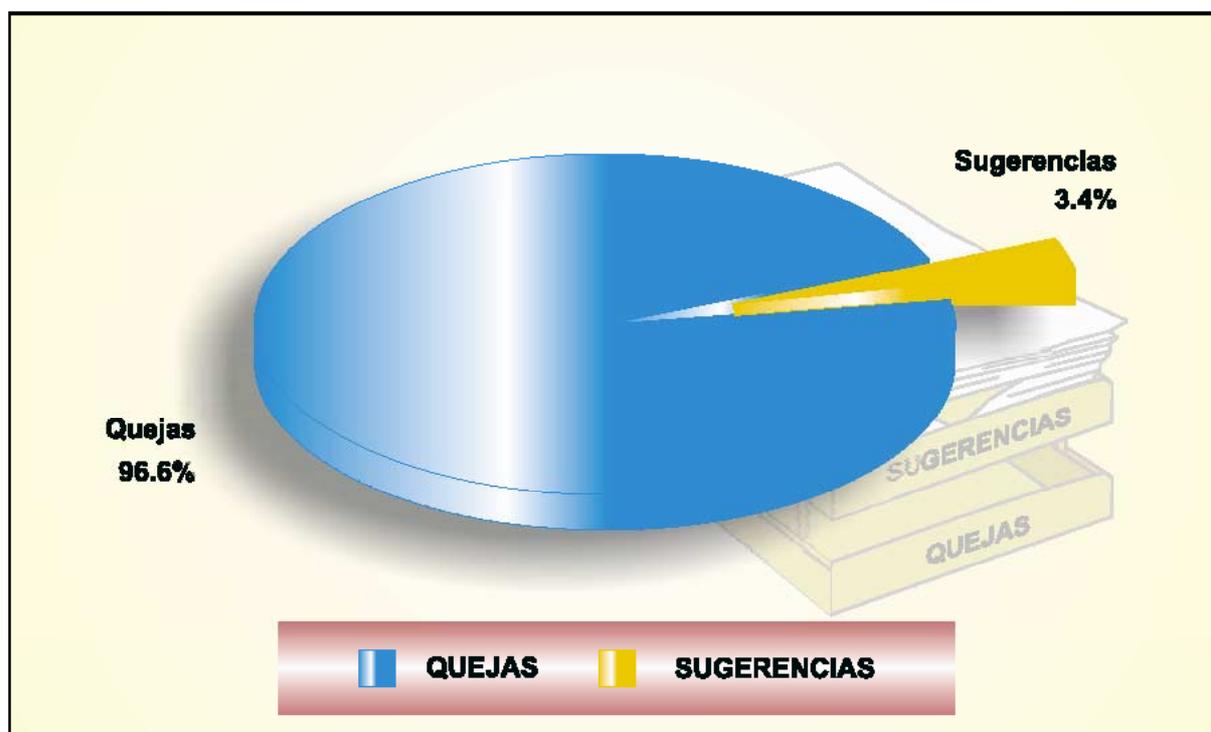


TIPO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS



3.1.3. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el año 2001 se produjeron **968** anotaciones en los Libros de Quejas y Sugerencias. De las cuales **935**, es decir, un **96,59%** son quejas y las restantes **33** corresponden a sugerencias, lo que supone un **3,41%**.

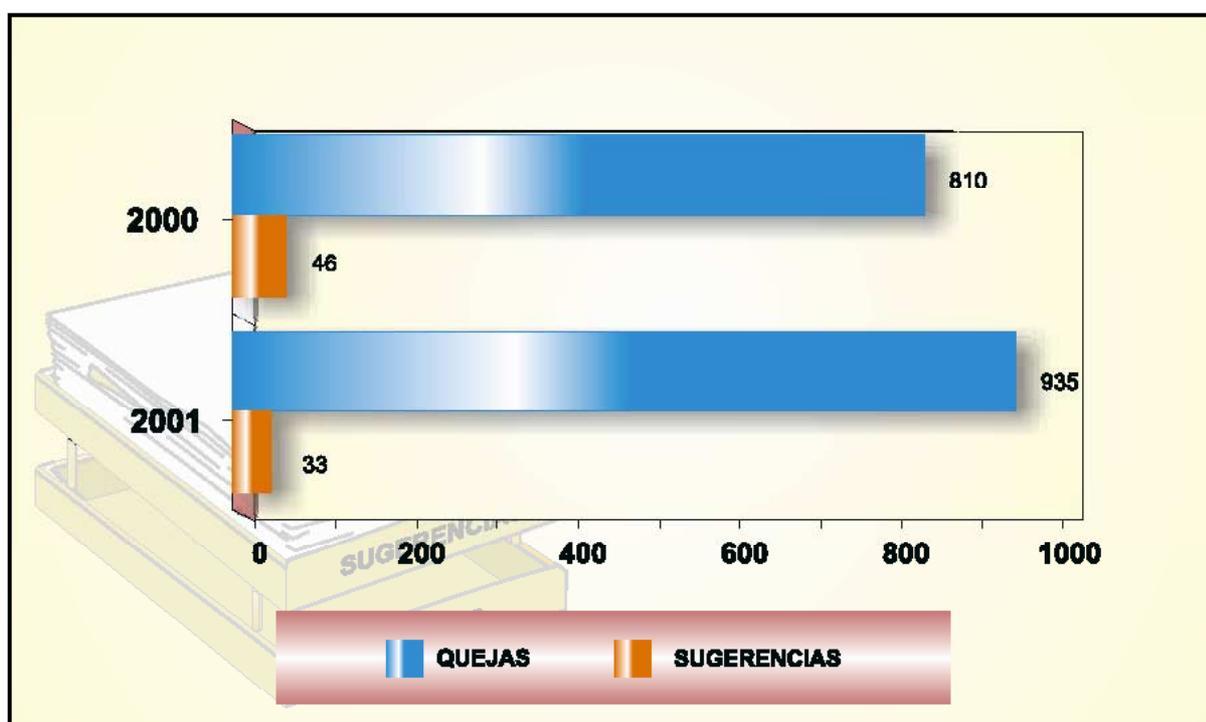


GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

	Pendientes Período anterior	Recibidos 2001	Tramitados 2001	Pendientes a 31/12/2001	% Gestión
QUEJAS	48	935	951	32,00	96,74
SUGERENCIAS	0	33	31	2	93,55
TOTAL	48	968	982	34	96,55

VARIACIÓN 2000/2001

	2000	2001	Diferencia	% Gestión
QUEJAS	810	935	+125	+13,36
SUGERENCIAS	46	33	- 13	- 39,39
TOTAL	856	968	112	+11,57



CONTENIDO DE LAS QUEJAS AÑO 2001

	SS.CC.	DD.PP.	ADMONES.	TOTAL
Fiabilidad información	0	12	32	44
Empatía de los empleados con el público	0	26	78	104
Retrasos e incidencias en la gestión	0	114	501	615
Accesibilidad a los locales	1	22	114	137
Medios humanos y materiales	0	1	15	16
Otras causas	1	6	12	19
TOTAL	2	181	752	935

3.1.4. RELACIÓN DE INFORMES REALIZADOS DURANTE EL EJERCICIO 2001

RELACIÓN DE INFORMES	
INFORMES	TOTAL
SOBRE QUEJAS Y SUGERENCIAS²⁴	
RED DE ADMINISTRACIONES	
• Seguimiento de Instalaciones de Administraciones	22
• Análisis de la Red de Administraciones y CAISS	14
PROPUESTA MEJORA RPT	
• Estructura organizativa, funciones y medidas modernizadoras de la T.G.S.S.	2
• Realización de puestos de trabajo de la T.G.S.S. y justificación de las nuevas propuestas	2
• Evolución de la gestión en los últimos cinco años. Datos estadísticos período 1996-2000	3
INFORMES ESTADÍSTICOS JUSTIFICATIVOS	
INCREMENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS	
Evolución Gestión período 1996-2000	
• D.P. Sta. Cruz de Tenerife	4
• D.P. Las Palmas	4
• D.P. Baleares	4
• D.P. Almería	4
OTROS INFORMES	
Informe sobre la distribución de jornadas de 40 horas entre las Administraciones de las Direcciones Provinciales de: Alicante, Illes Balears, Barcelona, Madrid, Málaga, Murcia, Sevilla, Valencia, Vizcaya	
• Análisis de resultados primer semestre de 2001	11
• Consulta S.G. de Recaudación Ejecutiva. Actuaciones en U.R.E. de Navarra	11
• Consulta D.P. de Navarra. Actuaciones con la Intervención	11

3.2. ACTIVIDADES DE APOYO TÉCNICO Y ASESORAMIENTO

Dentro de las actuaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social en materia de calidad y atención al ciudadano se pueden considerar las siguientes:

3.2.1 MODELO EUROPEO DE GESTIÓN DE CALIDAD (EFQM)

En desarrollo de los planes de mejora, de acuerdo con la línea de acción fijada en las Jornadas celebradas en Valencia en diciembre de 2000, para evitar acciones aisladas y facilitar la generación de equipos para la mejora continua, se inició la aplicación del Modelo Europeo de Gestión de Calidad en las Direcciones Provinciales de Córdoba y Zaragoza.

En el seguimiento de la implantación del Modelo se constata que la fase de autoevaluación finalizó, utilizando para ello el método de cuestionario, por su mayor facilidad, y se redactó el catálogo de posibles acciones de mejora, priorizando las más importantes con el fin de constituir los equipos de mejora.

3.2.2. TRANSICIÓN AL EURO

Con las actuaciones desarrolladas por la Tesorería General a lo largo del período de transición a la moneda única se cumplieron todas aquellas recomendaciones que, para conseguir una incorporación ordenada y no traumática, se establecieron en la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro, así como en las instrucciones de los dos Planes Nacionales de Transición.

Durante el año se realizaron las actividades que, en su momento, fueron fijadas siguiendo los criterios adoptados por todas las Unidades de la Tesorería General y, especialmente, la adaptación de los sistemas de información por parte de la Subdirección General de la Gerencia de Informática.

Normativa procedimental

Se elaboró la Circular n.º 2020 de 27 de noviembre de 2001 sobre "Adaptación al euro".

Formación y coordinación

Continuó el plan de formación a formadores de las 52 Direcciones Provinciales, habiéndose impartido 8 cursos. Asimismo, y dirigido al personal de Servicios Centrales, se han impartido 2 cursos.

3.2.3. CARTAS DE SERVICIOS

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 9 del Real Decreto 1259/1999, se realizó el seguimiento y el correspondiente informe de los compromisos de las Cartas de Servicios relativo al pasado enero-junio 2001.

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

En su mayoría se han cumplido, destacando los relativos a objetivos de recaudación, costes de servicio, utilización de tecnología de la información, resolución en tiempos mínimos de las solicitudes y datos de Inscripción-Afiliación e informes y certificados, optimización del patrimonio inmobiliario y fondos destinados a atender las obligaciones de pago.

Se han elaborado los proyectos de Cartas de Servicios relativas a Recaudación en Período Voluntario y Pagos y Operaciones Financieras.

3.2.4. SISTEMAS INTELIGENTES DE GESTIÓN DE ESPERA

En junio del año 2001 finalizó la fase de instalación y puesta en funcionamiento de los sistemas inteligentes de gestión de espera en 117 centros con atención al público, y la interconexión de estos centros con los servicios centrales a efectos de configurar la base de datos de estadísticas y seguimiento.

Por Resolución del Director General de 26 de noviembre pasado, se adjudicó la adquisición e instalación de 120 sistemas inteligentes de gestión de espera cuya realización se prevé finalice en el próximo ejercicio 2002.

3.2.5. CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

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

En atención presencial se recibieron y gestionaron durante el año un total de 22.739 cuestionarios, de los que 4.294 contenían comentarios que han sido analizados, tratados y resueltos. Destacar que los comentarios de contenido positivo superan por su cuantía a los demás y ocupan el primer puesto respecto al número, representando el 24% del total de los recibidos.

En atención telefónica se han tratado en el año un total de 18.023 cuestionarios, de los que 2.971 incluían comentarios, que han recibido el mismo tratamiento citado en el párrafo anterior. El ciudadano percibe un nivel satisfactorio en la totalidad de los factores valorados, ya que las valoraciones positivas superan ampliamente a las negativas en todos los casos, como figura en el siguiente cuadro:

ENERO-DICIEMBRE 2001

FACTOR VALORADO	VALORACIÓN	
	POSITIVA	NEGATIVA
Facilidad para contactar	93,71	5,62
Trato recibido	97,17	1,24
Tiempo empleado	94,78	3,64
Información recibida	95,19	2,75
Profesionalidad percibida	92,59	1,57

Respecto a la gestión de llamadas, **la cifra acumulada a 31 de diciembre asciende a 1.666.771 llamadas recibidas, superándose la previsión del 1.000.000 de llamadas fijada para esta fecha en un 65,68%**. Este incremento de llamadas, que ha superado las tendencias de ejercicios anteriores, ha sido consecuencia del nuevo comportamiento de la demanda surgido por la campaña de notificación de bases de cotización del año 2000.

Según el tipo de servicio demandado, la solicitud de información ocupa el primer lugar con **804.699** llamadas, lo que supone un **48,28%** del total.

De esta información, la relativa al área de afiliación comprende la mitad del global, un **54,53%**, con **438.794** llamadas. A continuación se sitúan las consultas relativas a recaudación en período voluntario, con **237.558** llamadas y un **29,52%**.

Las solicitudes de informes y certificados ascendieron a la cifra de **637.680** —situándose en el **38,26% de la demanda total**—, de las que **423.007** corresponden a informes relativos a la situación y antecedentes de trabajadores afiliados a la Seguridad Social.

El porcentaje de gestión alcanzado en el período se sitúa en el **99,99%**.

Se ha emitido un informe mensual durante el primer semestre del año y de periodicidad trimestral durante el segundo semestre sobre la calidad del servicio en la atención al ciudadano, presencial y telefónica.

3.2.6. ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

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

Su diseño responde a las necesidades y requerimientos de cualquier gestión e información de los trabajadores por cuenta propia o autónomos y a las demandas de información o documentación de los trabajadores por cuenta ajena.

El funcionamiento del Servicio de Gestión y Atención Telefónica al ciudadano (GESTE) en todas las Direcciones Provinciales asegura el compromiso de no dejar sin respuesta ninguna demanda y facilitar las diversas cuestiones solicitadas en un plazo mínimo.

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

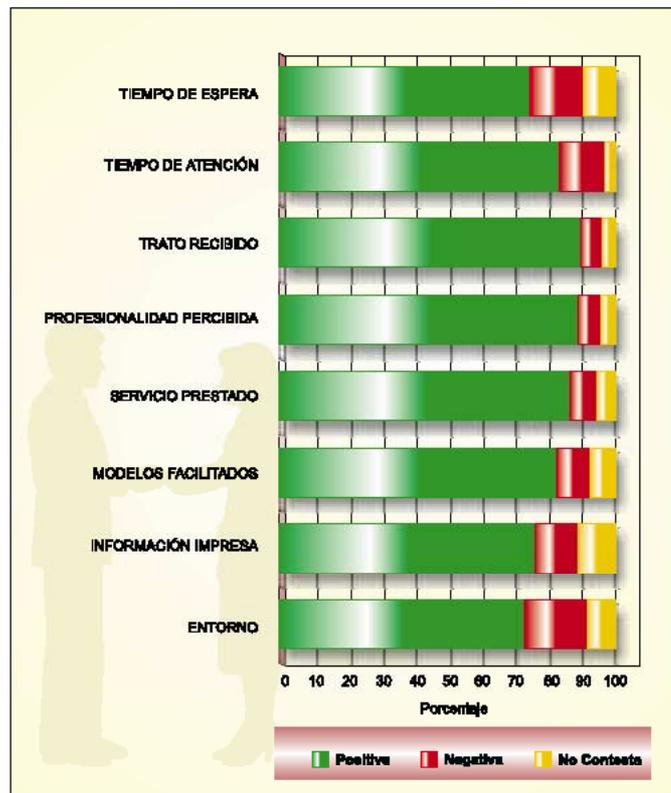
DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE GESTIÓN

LLAMADAS	NÚMERO	%
Información General	804.699	48,28
Petición de Informes	637.680	38,26
Otros trámites	224.392	13,46
TOTAL	1.666.771	100,00

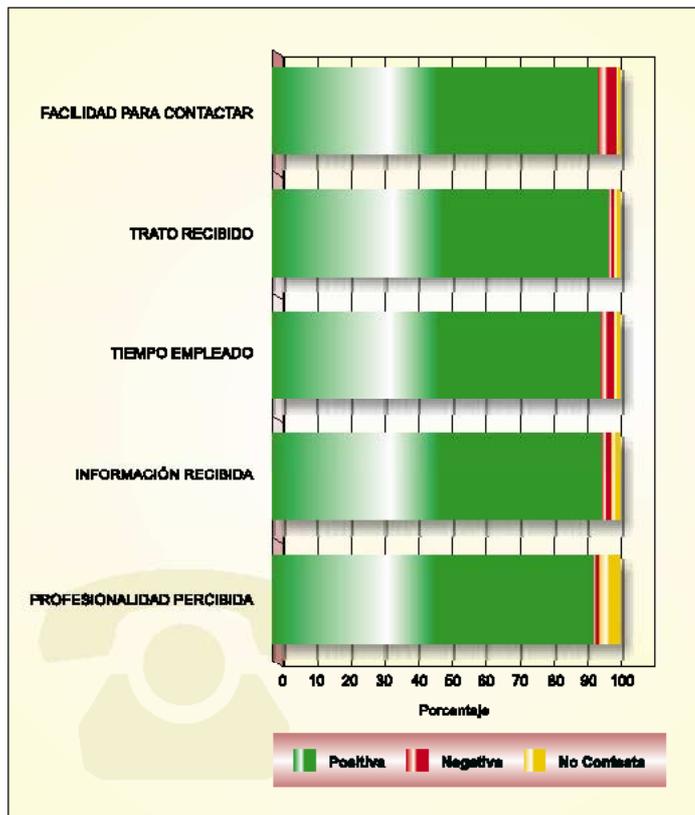
GESTIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

DIRECCIONES PROVINCIALES	LLAMADAS RECIBIDAS	DIRECCIONES PROVINCIALES	LLAMADAS RECIBIDAS
ÁLAVA	17.072	LUGO	10.491
ALBACETE	32.665	MADRID	288.690
ALICANTE	19.567	MÁLAGA	36.395
ALMERÍA	10.111	MURCIA	35.769
ÁVILA	5.353	NAVARRA	25.758
BADAJOS	17.176	OURENSE	20.479
ILLES BALEARS	40.486	ASTURIAS	59.494
BARCELONA	120.612	PALENCIA	7.186
BURGOS	15.532	LAS PALMAS	36.047
CÁCERES	44.067	PONTEVEDRA	18.615
CÁDIZ	69.800	SALAMANCA	9.558
CASTELLÓN	15.449	S.C. TENERIFE	7.441
CIUDAD REAL	28.244	CANTABRIA	10.737
CÓRDOBA	55.490	SEGOVIA	10.336
A CORUÑA	17.370	SEVILLA	67.357
CUENCA	13.429	SORIA	3.143
GIRONA	34.390	TARRAGONA	31.150
GRANADA	13.450	TERUEL	7.090
GUADALAJARA	7.131	TOLEDO	16.674
GUIPÚZCOA	32.935	VALENCIA	59.504
HUELVA	25.318	VALLADOLID	41.020
HUESCA	19.553	VIZCAYA	64.420
JAÉN	24.910	ZAMORA	9.779
LEÓN	16.538	ZARAGOZA	41.781
LLEIDA	25.596	CEUTA	6.103
LA RIOJA	17.724	MELILLA	1.786
TOTAL			1.666.771

ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN PRESENCIAL



ÍNDICES DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN TELEFÓNICA



3.2.7. JORNADAS SECTORIALES DE MEJORA DE GESTIÓN Y SERVICIO

Se celebraron las siguientes:

- Jornadas de Calidad en Córdoba.
- Jornadas de análisis y homogeneización del Servicio de Gestión y Atención Telefónica al ciudadano en A Coruña.
- Jornadas de puesta en común de la experiencia de la autoevaluación en Toledo.
- Jornadas de Calidad en Toledo.

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

3.2.8. ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS ABIERTAS AL PÚBLICO

En desarrollo del plan de acción para la eliminación de barreras arquitectónicas o adopción de otras medidas alternativas, se adaptaron por medios técnicos 47 oficinas y mediante medidas organizativas de colaboración 31 más.

3.2.9. CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Se comprobaron los estándares de calidad en los siguientes centros con atención al público:

- Dirección Provincial de Valencia: 7 Administraciones.
- Dirección Provincial de Barcelona: 9 Administraciones.
- Dirección Provincial de A Coruña: 3 Administraciones.
- Dirección Provincial de Sevilla: 7 Administraciones.

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

La elaboración y publicación de una nueva circular sobre esta materia ha conseguido una mayor participación de trabajos en este año.

Los datos relativos a las iniciativas recibidas y gestionadas en el año 2001 son:

- | | |
|----------------------------|----|
| • Iniciativas presentadas | 35 |
| • Iniciativas estimadas | 11 |
| • Iniciativas desestimadas | 14 |
| • Iniciativas en trámite | 10 |

3.2.11. MEDICIÓN DEL ÍNDICE PERCEPCIÓN CALIDAD (IPCS) DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Formalizado el contrato de colaboración en el proyecto con la empresa adjudicataria el 17 de junio pasado y constituido el comité de dirección y seguimiento del mismo, se culminó la primera fase del proyecto, realizándose entre otras las siguientes actuaciones:

- Cursos de formación en las 9 Direcciones Provinciales incluidas en el proyecto sobre la herramienta SERVQUAL y metodología utilizadas en su desarrollo a un primer grupo de funcionarios representantes de las Direcciones Provinciales correspondientes.
- Desarrollo de sesiones de autoevaluación en dichas Direcciones Provinciales para la realización de un diagnóstico organizativo y detección de puntos fuertes y áreas de mejora.
- Diseño y lanzamiento de cuestionarios de satisfacción de los ciudadanos.

Diferentes cuestionarios se han elaborado y utilizado para los clientes presenciales, telefónicos y telemáticos.

- Plan de comunicación del proyecto.

La comunicación se ha concretado en el diseño y edición de los siguientes documentos:

- Revista denominada *Calidad de los Servicios en la Tesorería General de la Seguridad Social*, con una tirada de 2.500 ejemplares, distribuida por Direcciones Provinciales y remitida telemáticamente.
- Tríptico *Aplicación del Modelo SERVQUAL*, del que se han editado 10.000 ejemplares.
- Tríptico *El proceso de Autoevaluación según los Modelos EFQM y SERVQUAL*, de los que se editaron 1.000.
- Se inició también en diciembre la encuesta al cliente interno en las Direcciones Provinciales implicadas en el proyecto.

3.2.12. PLAN GENERAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Sobre la base de los objetivos planteados en el Plan elaborado por la Comisión Interministerial, la Tesorería General de la Seguridad Social elaboró una propuesta al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que comprendía un total de 11 actuaciones y que han sido incluidas en su totalidad en el II Plan de Simplificación. Hay que destacar, asimismo, el peso que han tenido los planteamientos de la Tesorería General para la supresión del requerimiento de vidas laborales o certificados de estar al corriente de las obligaciones de Seguridad Social y otros certificados o informes del Ministerio de Hacienda y que figura como objetivo principal de este II Plan.

3.3. RÉGIMEN JURÍDICO DE LA GESTIÓN

Durante el ejercicio 2001 se han incoado 1.801 expedientes, correspondientes a las siguientes funciones básicas:

1. “Reclamaciones y Recursos”
2. “Consultas e Informes”

3.3.1. RECLAMACIONES Y RECURSOS

De las 2.141 reclamaciones y recursos que se han tramitado, merecen destacar por su especial relevancia los siguientes:

Propuestas de Resoluciones sobre recursos administrativos previos al Orden Contencioso-administrativo y reclamaciones previas del Orden Social

Dentro de este primer capítulo destacan las siguientes materias:

Aplazamientos. De los 483 expedientes contabilizados, el mayor número de recursos, al igual que en el ejercicio pasado, viene referido a resoluciones denegatorias de aplazamientos extraordinarios para el pago de las cuotas del Régimen General y del Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, así como aquellas que vienen a declarar incumplidos los aplazamientos concedidos, y en menor medida, los recursos que se formulan por disconformidad con el plazo concedido para amortizar la deuda aplazada o con el montante del débito.

Condonaciones. En esta materia se han resuelto 440 expedientes, lo que supone un notable incremento respecto del anterior ejercicio (295), debido al aumento de recursos correspondientes al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, prácticamente equiparados a los presentados en el Régimen General, que también han aumentado.

Colaboración en la gestión de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

A lo largo de este ejercicio, los Tribunales del orden contencioso-administrativo se han venido pronunciando a favor de las tesis mantenidas en reiterados acuerdos, de manera que, al haber acogido los argumentos y criterios expuestos en las resoluciones dictadas en materia de capital coste de pensión por accidentes de trabajo, ha disminuido considerablemente el número de recursos planteados por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales. Se han contabilizado 43 recursos formulados, y la mayor incidencia proviene de las discrepancias existentes en el plazo para practicar y notificar la reclamación de deuda por capital coste, en cuanto al período que abarcan los intereses de capitalización; el plazo de prescripción, cómputo y día inicial del mismo en pensiones de incapacidad permanente y muerte y supervivencia; y por último, la fórmula de cálculo de la pensión de invalidez y procedencia o no de devolución de la parte sobrante del incremento del 50% en caso de fallecimiento, que se vienen formulando extemporáneamente, mediante escrito calificado de alegaciones.

Recursos potestativos de reposición previos al contencioso-administrativo. Se mantiene la tendencia al alza, formulándose contra las resoluciones dictadas por el Director General o por delegación del mismo en materias diversas, fundamentalmente en asimilación de categorías profesionales.

Recursos extraordinarios de revisión. Al igual que en el ejercicio anterior, en todos los presentados durante el 2001, que se han dirigido tanto contra los actos dictados por los Directores Provinciales como contra los que emanan de los Órganos Directivos, se ha declarado su inadmisibilidad a trámite mediante resolución debidamente motivada; también, en la mayoría de los casos, se ha ratificado la legalidad del acto objeto de la pretendida revisión.

Otras materias. No tanto por su volumen como por su especial complejidad o su carácter excepcional y repercusión en la actividad recaudatoria, hay que destacar los recursos formulados contra decisiones y actuaciones practicadas dentro del procedimiento de apremio; procedimientos de revisión de oficio y los recursos de alzada formulados en expedientes de ayudas previas a jubilación ordinaria, impugnando los acuerdos de retención de cantidades por deudas pendientes. Asimismo, se mantienen, a raíz de las Sentencias dictadas en casación por el Tribunal Supremo el 3 de diciembre de 1999 y otras posteriores, los recursos formulados en materia de devolución de las cuotas ingresadas por el concepto de jornadas reales en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social correspondientes a períodos anteriores a diciembre de 1999.

Reclamaciones por responsabilidad patrimonial derivadas de las actuaciones de este Organismo

Si bien su resolución compete al Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, la remisión y el informe, en su caso, se evacúan desde la Tesorería General de la Seguridad Social. En esta materia, se han incoado 61 expedientes, destacando, por su mayor volumen, los relacionados con las actuaciones llevadas a cabo dentro del procedimiento administrativo de apremio, seguidos de las reclamaciones formuladas por una presunta deficiente información.

Informes sobre reclamaciones y recursos que se requieren por los órganos con competencia para dictar resolución

Se destaca los informes sobre las reclamaciones previas en tercerías, tanto de dominio como de mejor derecho.

También cabe resaltar los informes requeridos en los supuestos de derivación de responsabilidad, devolución de ingresos indebidos y, en general, sobre cuestiones procedimentales.

Igualmente, se han emitido informes no requeridos, pero considerados convenientes para contrastar criterios y unificar y coordinar actuaciones.

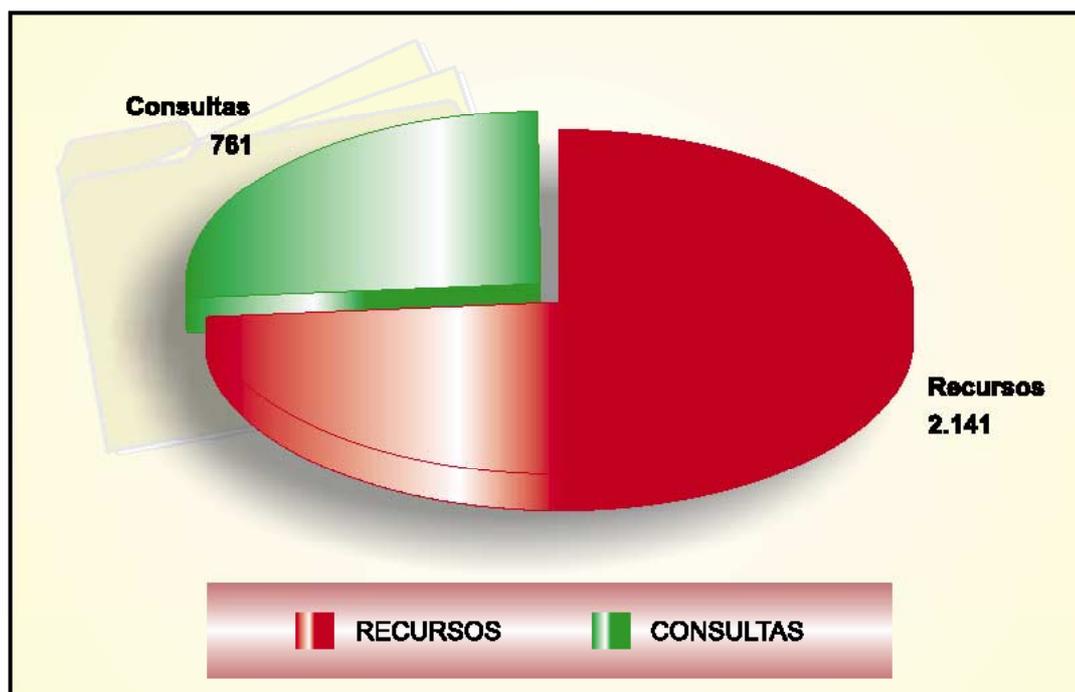
Asimismo, mencionar los informes dirigidos a los interesados en contestación a escritos que califican de reclamaciones o recursos, sin que tengan tal carácter.

3.3.2. CONSULTAS E INFORMES

Bajo este epígrafe se han resuelto 761 expedientes, referidos a los más variados temas relacionados con el Derecho de la Seguridad Social, entre los que cabe destacar las siguientes materias:

- Campo de aplicación: inscripción de empresas, afiliación de trabajadores, altas y bajas y variaciones de datos.
- Cotización.
- Recaudación.
- Cuestiones que afectan a los Reglamentos Comunitarios en materia de protección social (Reglamento 1408/71 y 740/82 de la C.E.) o aquellas otras cuestiones derivadas del ordenamiento jurídico de la Comunidad Económica Europea que inciden en las funciones y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Cesión de datos a diversas Entidades, Organismos y Autoridades.
- Consultas relativas a controversias basadas en las discrepancias entre las Direcciones Provinciales y las Intervenciones Territoriales.
- Elaboración de informes a preguntas parlamentarias, Defensor del Pueblo, así como a otros Organismos Públicos.
- Internet.

ÁREA DE RÉGIMEN JURÍDICO DE LA GESTIÓN VOLUMEN TOTAL AÑO 2001



RESUMEN MENSUAL: RECURSOS Y CONSULTAS

	RECURSOS	CONSULTAS
Pendientes año 2000	223	97

MESES	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA
ENERO	246	237	86	60
FEBRERO	225	363	78	62
MARZO	309	308	67	92
ABRIL	187	175	61	100
MAYO	168	177	70	81
JUNIO	156	161	69	54
JULIO	152	147	67	66
AGOSTO	138	82	41	29
SEPTIEMBRE	137	183	46	52
OCTUBRE	100	115	48	72
NOVIEMBRE	137	127	40	42
DICIEMBRE	96	66	36	51
TOTALES	2.051	2.141	709	761

RESUMEN MENSUAL: RECURSOS Y CONSULTAS

ENTRADA	SALIDA
2.760	2.902

3.4. ACTUACIONES DE LA ASESORÍA JURÍDICA

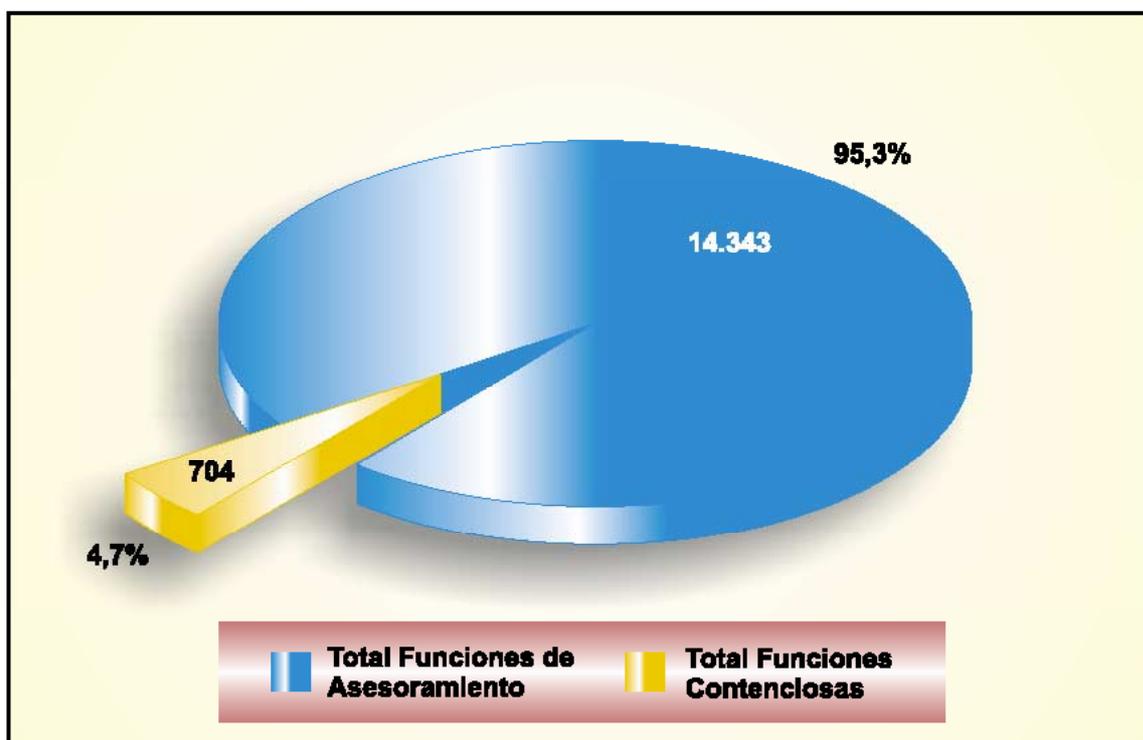
El Real Decreto 692/2000, de 12 de mayo (B.O.E. de 13 de mayo), con la finalidad de dotar a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social de una mayor eficacia en el cumplimiento de sus funciones, modifica el Servicio Jurídico de la Administración de la Seguridad Social, que pasa a depender de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, con nivel orgánico de Subdirección General y con carácter de Servicio Común de la Seguridad Social. El Real Decreto atribuye a este Servicio Común el ejercicio de las funciones y competencias relativas al asesoramiento jurídico, así como la representación y defensa en juicio de las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Administración de la Seguridad Social.

Los datos que figuran a continuación se refieren únicamente a la Asesoría Jurídica Central.

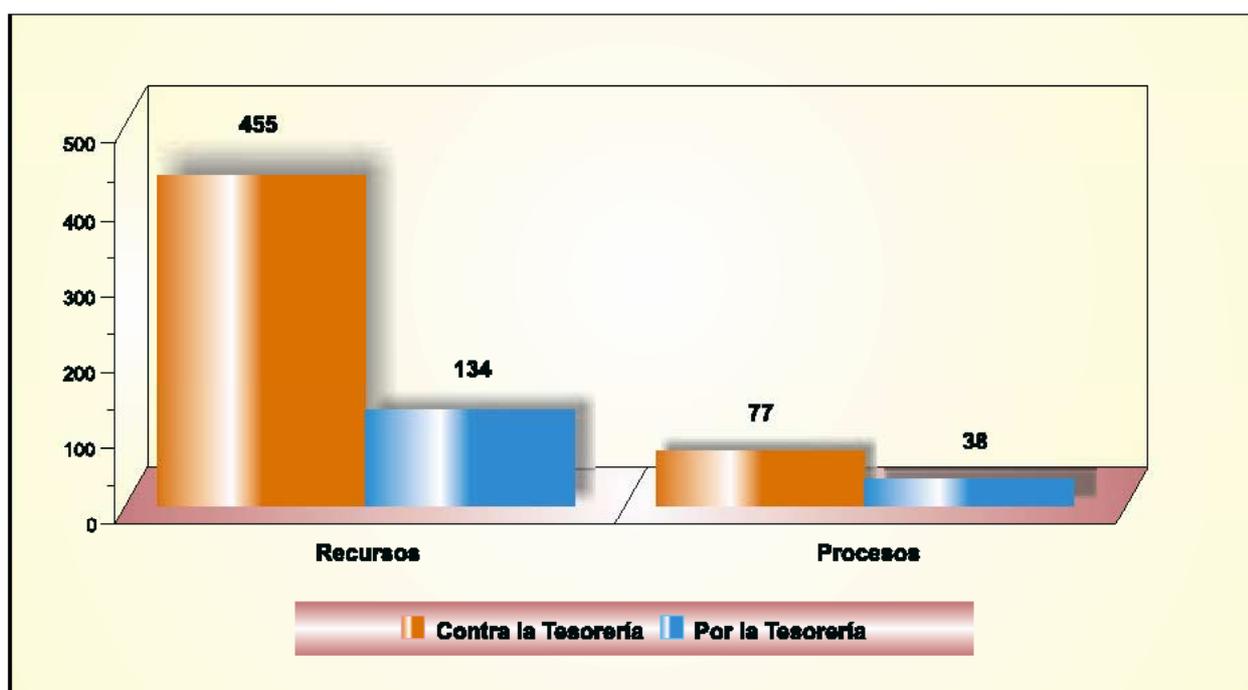
ACTUACIONES ASESORÍA JURÍDICA CENTRAL 2001

FUNCIONES DE ASESORAMIENTO	ENTRADOS		EMITIDOS
INFORMES Y CONSULTAS	1.981		3.861
Inscripción, Afiliación, Altas y Bajas, etc.	6		6
Cotización y Recaudación Voluntaria	53		50
Recaudación en Vía Ejecutiva	61		70
Patrimonio	569		695
Personal	14		14
Contratación Administrativa	461		547
Varios	817		2.479
NOTIFICACIONES Y DILIGENCIAS JUDICIALES	10.482		10.482
OTRAS FUNCIONES NO CONTENCIOSAS	229		229
ACTUACIONES IMPUGNATORIAS NO CONTENCIOSAS	7		18
TOTAL FUNCIONES DE ASESORAMIENTO	12.463		14.343
FUNCIONES CONTENCIOSAS		NÚMERO	
Procesos iniciados contra la Tesorería General S.S.		77	
Procesos iniciados por la Tesorería General S.S.		38	
Recursos iniciados contra la Tesorería General S.S.		455	
Recursos iniciados por la Tesorería General S.S.		134	
TOTAL FUNCIONES CONTENCIOSAS		704	
TOTAL DE ASUNTOS TRAMITADOS EN EL AÑO 2001		15.047	

ACTUACIONES DE LA ASESORÍA JURÍDICA



FUNCIONES CONTENCIOSAS



ACTUACIONES NO CONTENCIOSAS 2001

PROVINC.	INFORMES ENTRADOS	INFORMES EMITIDOS	NOTIFICAC. DILIGENCIAS JUDICIALES ENTRADAS	NOTIFICAC. DILIGENCIAS JUDICIALES EMITIDAS	OTRAS FUNCIONES NO CONT.	ACTUAC. IMPUG. NO CONT. ENTRADAS	ACTUAC. IMPUGNA. NO CONT. RESUELTAS	PROCED. CONCURSALES INICIADOS	PERSONAC. PROCED. CONCURSALES EFECTUADAS	TOTAL ENTRADOS	TOTAL EMITIDOS
ÁLAVA	160	165	1.311	1.311	144	0	0	11	11	1.626	1.631
ALBACETE	129	128	2.072	2.072	154	2	0	3	0	2.360	2.354
ALICANTE	1.274	1.274	1.464	1.464	957	0	0	29	29	3.724	3.724
ALMERÍA	156	165	1.755	1.755	35	12	12	0	0	1.958	1.967
ÁVILA	18	19	275	275	4	0	0	0	0	297	298
BADAJOS	134	142	2.952	2.952	8	0	1	6	6	3.100	3.109
BALEARES	104	106	5.071	5.071	50	51	44	0	0	5.276	5.271
BARCELONA	5.589	5.603	43.815	43.815	966	0	0	210	209	50.580	50.593
BURGOS	170	189	792	792	9	0	0	0	0	971	990
CÁCERES	129	129	2.213	2.213	258	0	0	5	5	2.605	2.605
CÁDIZ	948	944	15.885	15.885	68	4	0	2	2	16.907	16.899
CASTELLÓN	112	124	1.084	1.084	7	2	2	13	13	1.218	1.230
CIUDAD REAL	1.368	1.384	5.870	5.870	140	0	0	0	0	7.378	7.394
CÓRDOBA	323	323	0	0	23	0	0	5	5	351	351
A CORUÑA	158	185	9.507	9.507	184	0	0	6	6	9.855	9.882
CUENCA	95	95	192	192	30	0	0	0	0	317	317
GIRONA	614	614	4.720	4.720	203	0	0	43	43	5.580	5.580
GRANADA	249	281	11.425	11.425	10	0	0	1	0	11.685	11.716
GUADALAJARA	166	166	113	113	68	0	0	14	14	361	361
GUIPÚZCOA	130	143	3.405	3.405	252	0	0	15	15	3.802	3.815
HUELVA	105	105	0	0	29	0	0	2	2	136	136
HUESCA	153	154	0	0	54	0	0	0	0	207	208
JAÉN	185	185	601	601	205	0	176	0	0	991	1.167
LEÓN	172	181	652	652	2	0	0	0	0	826	835
LLEIDA	306	308	1.090	1.090	25	1	1	5	5	1.427	1.429
LOGROÑO	64	63	652	652	21	0	0	5	5	742	741
LUGO	131	131	882	882	3	0	0	0	0	1.016	1.016
MADRID	394	269	0	0	1.173	0	0	133	133	1.700	1.575
MÁLAGA(*)	712	412	10.039	10.039	221	0	0	9	9	10.981	10.981
MURCIA	204	230	8.438	8.438	22	0	0	0	0	8.664	8.690
NAVARRA	120	72	0	0	3	0	0	8	7	131	82
OURENSE	90	90	89	89	1	0	0	0	0	180	180
OVIEDO	106	103	1.770	1.770	183	0	0	23	23	2.082	2.079
PALENCIA	21	22	242	242	5	0	0	2	2	270	271
LAS PALMAS	50	47	6.226	5.523	62	0	2	0	0	6.338	5.634
PONTEVEDRA	365	348	5.892	5.892	45	0	0	9	9	6.311	6.294
SALAMANCA	160	150	3	3	37	0	0	0	0	200	190
S.C. TENERIFE	128	128	368	368	2	0	0	0	0	498	498
SANTANDER	252	242	0	0	186	1	0	4	4	443	432
SEGOVIA	29	29	416	378	274	0	0	2	1	721	682
SEVILLA	605	502	9.046	9.046	291	0	0	9	9	9.951	9.848
SORIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TARRAGONA	422	422	1.835	1.835	32	0	0	10	10	2.299	2.299
TERUEL	57	57	491	531	6	0	1	0	0	554	595
TOLEDO	126	128	1.237	1.237	353	1	1	5	5	1.722	1.724
VALENCIA	274	333	31.017	31.017	148	0	2	55	55	31.494	31.555
VALLADOLID	68	62	0	0	0	0	0	3	3	71	65
VIZCAYA	255	256	25.106	25.106	259	0	0	23	23	25.643	25.644
ZAMORA	51	51	49	49	5	0	0	0	0	105	105
ZARAGOZA	256	257	3.576	3.576	8	0	0	9	9	3.849	3.850
CEUTA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MELILLA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL PROV.	17.887	17.817	223.638	222.937	7.225	74	242	679	672	249.503	248.893
TOTAL SS.CC.	1.981	3.861	10.482	10.482	229	7	18	0	0	12.699	14.590
TOTAL	19.868	21.678	234.120	233.419	7.454	81	260	679	672	262.202	263.483

(*) MÁLAGA: Los datos reflejados son los reales, según informa su Asesoría Jurídica Provincial con fecha 25 de abril de 2002. Debido a un error, en el SILMIC aparecen las siguientes cifras; Informes: 6.925. Dilig. Judiciales: 10.759.

ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2001

PROVINCIA	PROCESOS	PROCESOS	PROCESOS				PROCESOS	PROCESOS	PROCESOS			
	CONTRA	CONTRA	CONTRA T.G.S.S.				POR	POR	POR T.G.S.S.			
	T.G.S.S.	T.G.S.S.	RESUELTOS				T.G.S.S.	T.G.S.S.	RESUELTOS			
	INICIADOS	DESISTIDOS	FAV.	%	DESAV.	%	INICIADOS	DESISTIDOS	FAV.	%	DESAV.	%
ÁLAVA	60	4	79	85	14	15	32	0	24	83	5	17
ALBACETE	142	26	179	75	59	25	1	0	1	50	1	50
ALICANTE	170	9	149	82	32	18	13	0	3	100	0	0
ALMERÍA	53	0	30	57	23	43	20	1	7	50	7	50
ÁVILA	23	7	10	91	1	9	1	0	0		0	
BADAJOS	625	13	225	97	7	3	2	0	6	100	0	0
BALEARES	186	28	148	68	71	32	6	0	3	100	0	0
BARCELONA	1.578	139	1.056	72	402	28	202	5	301	98	7	2
BURGOS	76	25	110	80	27	20	15	1	11	65	6	35
CÁCERES	307	7	28	15	158	85	8	0	7	70	3	30
CÁDIZ	954	27	403	91	38	9	4	0	3	100	0	0
CASTELLÓN	99	27	79	72	31	28	1	9	0	0	2	100
CIUDAD REAL	182	17	125	74	44	26	69	3	20	48	22	52
CÓRDOBA	513	177	426	88	58	12	1	0	0		0	
A CORUÑA	205	83	270	83	57	17	19	1	14	47	16	53
CUENCA	38	22	23	82	5	18	1	0	2	100	0	0
GIRONA	428	56	272	78	78	22	24	0	10	56	8	44
GRANADA	433	90	149	31	339	69	30	8	19	66	10	34
GUADALAJARA	38	5	30	71	12	29	39	0	45	98	1	2
GUIPÚZCOA	45	19	55	83	11	17	11	0	8	62	5	38
HUELVA	333	5	219	97	7	3	13	0	18	95	1	5
HUESCA	69	0	78	82	17	18	0	0	0		0	
JAÉN	161	25	127	82	28	18	5	1	7	88	1	13
LEÓN	72	12	30	70	13	30	27	1	8	80	2	20
LLEIDA	41	1	62	79	16	21	8	1	2	67	1	33
LOGROÑO	19	4	9	50	9	50	9	0	7	100	0	0
LUGO	112	22	66	47	75	53	22	4	19	90	2	10
MADRID	987	150	610	58	443	42	121	21	110	71	44	29
MÁLAGA	1.872	171	997	86	161	14	49	0	65	97	2	3
MURCIA	163	0	101	73	37	27	19	0	31	86	5	14
NAVARRA	49	5	80	68	37	32	18	3	32	94	2	6
OURENSE	180	3	63	66	33	34	7	0	3	75	1	25
OVIEDO	2.214	20	1.409	79	375	21	18	1	7	78	2	22
PALENCIA	23	3	14	70	6	30	1	0	0	0	3	100
LAS PALMAS	233	47	154	66	78	34	8	1	1	20	4	80
PONTEVEDRA	725	74	437	85	78	15	29	0	19	100	0	0
SALAMANCA	51	1	35	85	6	15	9	1	9	75	3	25
S.C. TENERIFE	153	33	59	39	91	61	0	0	0		0	
SANTANDER	103	9	81	71	33	29	61	2	24	62	15	38
SEGOVIA	26	9	18	60	12	40	1	0	2	100	0	0
SEVILLA	1.429	102	910	79	242	21	41	0	6	60	4	40
SORIA	0	0	0		0		0	0	0		0	
TARRAGONA	37	16	49	77	15	23	2	0	0		0	
TERUEL	45	0	57	90	6	10	6	0	8	80	2	20
TOLEDO	116	15	121	83	24	17	3	0	5	100	0	0
VALENCIA	1.007	205	867	72	340	28	34	32	31	66	16	34
VALLADOLID	103	5	78	66	40	34	3	2	21	62	13	38
VIZCAYA	162	42	244	75	80	25	26	3	122	84	23	16
ZAMORA	15	0	18	86	3	14	0	0	0		0	
ZARAGOZA	66	20	92	71	37	29	6	1	1	100	0	0
CEUTA	8	0	2	29	5	71	1	0	1	100	0	0
MELILLA	0	0	1	100	0	0	0	0	0		0	
TOTAL PROV.	16.729	1.780	10.934	74	3.814	26	1.046	102	1.043	81	239	19
SS.CC.	77	2	93	92	8	8	38	5	18	47	20	53
TOTAL	16.806	1.782	11.027	74	3.822	26	1.084	107	1.061	80	259	20

ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2001 (Continuación)

PROVINCIA	RECURSOS CONTRA T.G.S.S. INICIADOS	RECURSOS CONTRA T.G.S.S. DESISTIDOS	RECURSOS CONTRA T.G.S.S. RESUELTOS				RECURSOS POR T.G.S.S. INICIADOS	RECURSOS POR T.G.S.S. DESISTIDOS	RECURSOS POR T.G.S.S. RESUELTOS				TOTAL ASUNTOS
			FAV.	%	DESAF.	%			FAV.	%	DESAF.	%	
ÁLAVA	18	0	16	84	3	16	16	0	3	38	5	63	126
ALBACETE	14	1	8	50	8	50	3	3	2	13	13	87	160
ALICANTE	15	0	25	93	2	7	14	0	3	19	13	81	212
ALMERÍA	13	1	5	71	2	29	13	2	7	35	13	65	99
ÁVILA	2	0	2	100	0	0	0	0	0		0		26
BADAJOS	13	0	6	75	2	25	7	0	5	71	2	29	647
BALEARES	42	2	24	80	6	20	2	2	0		0		236
BARCELONA	301	0	233	75	78	25	132	2	93	68	43	32	2.213
BURGOS	30	3	32	89	4	11	10	0	6	50	6	50	131
CÁCERES	2	0	0	0	1	100	2	0	0	0	4	100	319
CÁDIZ	99	1	75	72	29	28	10	0	12	75	4	25	1.067
CASTELLÓN	18	1	28	82	6	18	12	0	4	31	9	69	130
CIUDAD REAL	63	12	23	68	11	32	34	2	19	59	13	41	348
CÓRDOBA	68	3	21	55	17	45	10	0	6	38	10	63	592
A CORUÑA	22	1	26	87	4	13	42	0	8	24	26	76	288
CUENCA	3	0	3	100	0	0	0	0	1	100	0	0	42
GIRONA	131	1	104	85	19	15	34	1	0		0		617
GRANADA	97	0	41	37	71	63	10	0	2	25	6	75	570
GUADALAJARA	4	0	5	100	0	0	17	1	31	97	1	3	98
GUIPÚZCOA	24	1	23	92	2	8	22	0	12	60	8	40	102
HUELVA	57	0	22	100	0	0	2	0	8	100	0	0	405
HUESCA	24	0	16	80	4	20	1	0	3	50	3	50	94
JAÉN	44	1	26	90	3	10	4	0	4	33	8	67	214
LEÓN	8	0	10	83	2	17	6	0	17	65	9	35	113
LLEIDA	4	0	12	92	1	8	3	0	3	75	1	25	56
LOGROÑO	5	1	9	90	1	10	5	0	0	0	5	100	38
LUGO	28	0	17	94	1	6	5	0	2	67	1	33	167
MADRID	1.324	125	501	43	658	57	215	9	132	69	59	31	2.647
MÁLAGA	229	22	344	94	23	6	21	1	30	97	1	3	2.171
MURCIA	17	0	14	70	6	30	9	0	12	55	10	45	208
NAVARRA	18	0	13	76	4	24	22	5	6	38	10	63	107
OURENSE	4	1	1	50	1	50	8	1	2	25	6	75	199
OVIEDO	678	5	546	87	81	13	324	1	76	28	198	72	3.234
PALENCIA	1	0	0		0		1	0	0	0	2	100	26
LAS PALMAS	8	2	5	71	2	29	1	1	1	17	5	83	250
PONTEVEDRA	200	1	37	97	1	3	24	0	3	33	6	67	978
SALAMANCA	15	0	14	93	1	7	7	0	2		0		82
S.C. TENERIFE	0	0	0		0		0	0	0		0		153
SANTANDER	41	1	30	81	7	19	23	0	16	55	13	45	228
SEGOVIA	10	3	4	67	2	33	2	0	0		0		39
SEVILLA	510	0	43	68	20	32	61	0	5	36	9	64	2.041
SORIA	0	0	0		0		0	0	0		0		0
TARRAGONA	17	2	12	75	4	25	5	0	3	50	3	50	61
TERUEL	3	0	2	50	2	50	1	0	0		0		55
TOLEDO	13	1	9	82	2	18	13	0	3	38	5	63	145
VALENCIA	90	5	45	82	10	18	90	1	7	29	17	71	1.221
VALLADOLID	4	0	5	83	1	17	9	0	0	0	3	100	119
VIZCAYA	38	2	31	89	4	11	49	2	10	33	20	67	275
ZAMORA	3	0	5	100	0	0	3	0	3	50	3	50	21
ZARAGOZA	19	0	12	100	0	0	5	0	3	50	3	50	96
CEUTA	0	0	0		0		0	0	0		0		9
MELILLA	0	0	0		0		0	0	0		0		0
TOTAL PROV.	4.391	209	2.485	69	1.106	31	1.309	34	565	50	576	50	23.475
SS.CC.	455	188	354	87	51	13	134	8	63	43	84	57	704
TOTAL	4.846	397	2.839	71	1.157	29	1.443	42	628	49	660	51	24.179

ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2001

ÓRDENES JURISDICCIONALES	PROCESOS CONTRA T.G.S.S. INICIADOS	PROCESOS CONTRA T.G.S.S. DESISTIDOS	PROCESOS CONTRA T.G.S.S. RESUELTOS				PROCESOS POR T.G.S.S. INICIADOS	PROCESOS POR T.G.S.S. DESISTIDOS	PROCESOS POR T.G.S.S. RESUELTOS			
			FAV.	%	DESAV.	%			FAV.	%	DESAV.	%
CIVIL	189	44	773	90	90	10	215	16	267	81	62	19
PENAL	21	1	30	83	6	17	175	9	108	79	28	21
CONT. ADMVO.	8.485	852	6.164	75	2.030	25	165	71	209	66	107	34
SOCIAL	7.695	885	4.059	71	1.696	29	527	11	477	88	62	12
CONTABLE	2	0	1		0		2	0	0		0	
CONSTITUCIONAL	0	0	0		0		0	0	0		0	
TOTAL	16.806	1.782	11.027	74	3.822	26	1.084	107	1.061	80	259	20

ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2001 (Continuación)

ÓRDENES JURISDICCIONALES	RECURSOS CONTRA T.G.S.S. INICIADOS	RECURSOS CONTRA T.G.S.S. DESISTIDOS	RECURSOS CONTRA T.G.S.S. RESUELTOS				RECURSOS POR T.G.S.S. INICIADOS	RECURSOS POR T.G.S.S. DESISTIDOS	RECURSOS POR T.G.S.S. RESUELTOS				TOTAL ASUNTOS
			FAV.	%	DESAV.	%			FAV.	%	DESAV.	%	
CIVIL	189	10	182	79	47	21	188	8	105	57	78	43	1.195
PENAL	29	0	17	85	3	15	35	0	12	71	5	29	260
CONT. ADMVO.	2.161	284	909	61	577	39	271	13	140	56	112	44	11.082
SOCIAL	2.466	103	1.730	77	530	23	948	21	371	44	464	56	11.636
CONTABLE	1	0	1	100	0	0	1	0	0	0	1	100	6
CONSTITUCIONAL	0	0	0		0		0	0	0		0		0
TOTAL	4.846	397	2.839	71	1.157	29	1.443	42	628	49	660	51	24.179