

Organización, medios y apoyo técnico



An abstract graphic consisting of several sets of curved, parallel lines. The lines are black on a white background and transition into white on a blue background. The lines are arranged in a way that suggests a sense of movement or flow, with some lines curving upwards and others downwards.

Encuadramiento orgánico y régimen jurídico

1

1.1. NORMATIVA BÁSICA

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

A ese respecto, durante el ejercicio de 2004 cabe destacar las siguientes novedades normativas que han afectado al ámbito de la gestión de la Tesorería General:

En primer lugar, la Ley 61/2003, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2004, que en su artículo 97 establece las bases y tipos de cotización a la Seguridad Social, Desempleo, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional durante dicho ejercicio, lo que ha sido desarrollado por la Orden TAS/368/2004, de 12 de febrero.

Por otra parte, la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, contiene diversos preceptos que afectan directamente a las competencias gestionadas por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Así, dicha Ley, en su artículo 25 modifica determinados preceptos del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, como el artículo 31.1 en el que se incluye un apartado d) sobre formulación de actas de liquidación en el caso de aplicación indebida de las bonificaciones en las cotizaciones de la Seguridad Social. Además, en su disposición adicional trigésima novena da nueva redacción a la disposición adicional trigésima del

mismo Texto Refundido, sobre bonificaciones de cuotas de la Seguridad Social y de aportaciones de recaudación conjunta en determinadas relaciones laborales de carácter especial y reducciones respecto de trabajadores de determinados ámbitos geográficos.

También cabe resaltar el Real Decreto-Ley 3/2004, de 25 de junio, para la racionalización de la regulación del salario mínimo interprofesional y para el incremento de su cuantía, que fija una nueva cuantía del salario mínimo interprofesional, establece nuevas bases mínimas de cotización en los diferentes Regímenes de la Seguridad Social, desvincula del SMI otros efectos distintos de los laborales y establece un indicador público de renta de efectos múltiples.

Además, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, también modifica artículos del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Por último, deben resaltarse otras normas con rango inferior a Ley como el Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, por el que se aprueba el nuevo Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, acomodado a la regulación legal hoy vigente en la materia y en desarrollo reglamentario de ésta, tras las importantes modificaciones introducidas por la Ley 52/2003, de 10 de diciembre, de disposiciones específicas en materia de Seguridad Social.

Asimismo el Real Decreto 337/2004, de 27 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 28/2003, de 29 de septiembre, reguladora del Fondo de Reserva de la Seguridad Social, el Real Decreto 1600/2004, de 2 de julio, que desarrolla la es-

estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Resolución de 16 de julio de 2004, de la Tesorería General de la Seguridad Social, sobre determinación de funciones en materia de aplazamientos de pago de deudas, reintegros de prestaciones indebidamente percibidas, compensación, desistimiento, convenios o acuerdos en procedimientos concursales y anuncios de subastas en Boletines Oficiales.

1.2. COMPETENCIAS

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

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

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

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

- * Gestión de los convenios especiales (O.M. de 18 de julio de 1991 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 competen-

cias 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. 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 citado Real Decreto 1600/2004 desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y en concreto, en su disposición adicional segunda, la Gerencia de Informática de la Seguridad Social queda adscrita a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, con naturaleza de Servicio Común de la Seguridad Social, sin personalidad jurídica y nivel orgánico de subdirección general. Dependerá funcionalmente de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, de cada Entidad Gestora de la Seguridad Social, de la Intervención General de la Seguridad Social y de la Tesorería General de la Seguridad Social, respecto de los programas y proyectos que afecten a su competencia respectiva.

1.3.1. SERVICIOS CENTRALES

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

Dirección General

La Dirección General de la Tesorería General asumirá las competencias de dirección, gestión e inspección de las actividades de la misma para el cumplimiento de sus fines. Asimismo, se atribuye a la Dirección General el desarrollo de los programas de lucha contra el fraude que correspondan a la Tesorería General de la Seguridad Social. El Director general de la Tesorería asumirá la representación legal de la misma y desempeñará las funciones de Tesorero General y Ordenador Central de Pagos.

Secretaría General

Con nivel orgánico de Subdirección General, tendrá atribuidas funciones en materia de información, relaciones públicas y contratación; estudio y propuesta de la planificación estratégica del Organismo y de los elementos organizativos de sus servicios; planificación,

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

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

Subdirección General de Inscripción, Afiliación y Recaudación en Período Voluntario

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

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

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

neral de la Seguridad Social respecto a la gestión del Fondo de Reserva de la Seguridad Social.

Subdirección General de Ordenación e Impugnaciones

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

Subdirección General de Gestión del Patrimonio, Inversiones y Obras

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

Subdirección General de Presupuestos, Estudios Económicos y Estadísticas

A la que corresponde la formulación y seguimiento, en términos de objetivos y programas de gastos, de los planes de actuación de la Tesorería General; confección del anteproyecto de presupuesto de gastos de la Tesorería y de los recursos del Sistema; tramitación de expedientes de modificaciones presu-

puerarias; seguimiento y evaluación de los programas de gastos y sobre la ejecución de presupuestos; realización de análisis e informes económico-financieros, estadísticos y actuariales; elaboración de memorias sobre la incidencia económica de proyectos normativos, elaboración y propuesta de alternativas que mejoren la eficacia del gasto; optimización de los recursos; racionalización de la gestión económica, así como la administración del sistema de información de los datos registrados en las bases de datos y demás ficheros propiedad de la Tesorería General de la Seguridad Social, a efectos estadísticos.

Subdirección General de Procedimientos Ejecutivos y Especiales de Recaudación

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

Subdirección General de Recursos Humanos y Materiales

A la que se atribuyen funciones de planificación y gestión en materia de personal de la Tesorería General incluidas las impugnaciones en dicha materia y, en general, todas las funciones inherentes al régimen interior y administración de personal que competen a la misma; relación con los órganos de representación

sindical; planificación, desarrollo y evaluación de las políticas de formación, elaboración de los planes de necesidades de recursos materiales y mantenimiento de las instalaciones de los Servicios Centrales, incluida la gestión de su funcionamiento y de la calidad de los mismos, así como la gestión de la actividad preventiva y de la salud del personal, del Registro y Archivo Generales y del fondo documental central.

1.3.2. DIRECCIONES PROVINCIALES

En el ámbito provincial, son órganos de la Tesorería General de la Seguridad Social sus respectivas Direcciones Provinciales, estructuradas en las unidades administrativas que se establezcan por Orden ministerial conjunta a propuesta de los Ministros de Trabajo y Asuntos Sociales y de Administraciones Públicas, para la distribución de las competencias a ellas encomendadas y la realización de las actividades que les sean propias.

El Director provincial será el representante del Organismo y velará por el cumplimiento de los fines del mismo, asumiendo las competencias de dirección, ejecución, control e inspección de sus actividades en el ámbito provincial así como la jefatura del personal encuadrado orgánicamente en la Dirección Provincial. Será nombrado y separado de su cargo libremente, entre funcionarios de la Administración de la Seguridad Social o de otras Administraciones públicas pertenecientes a Cuerpos para cuyo ingreso se exija titulación superior, por el Secretario de Estado de la Seguridad Social, previo informe del Director General de la Tesorería General de la Seguridad Social.

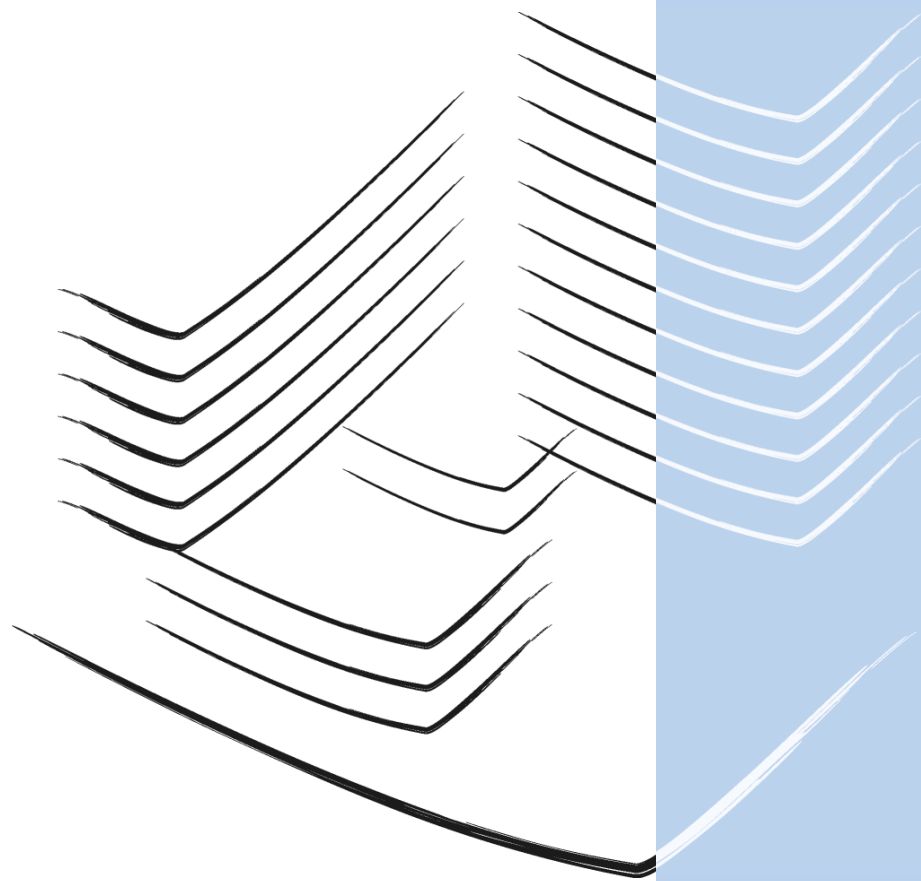
Los titulares de las unidades administrativas de las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social ejercerán las funciones que, de acuerdo con el volumen de gestión de cada Dirección Provincial, se les asignen por la respectiva relación de puestos de trabajo.

DIRECCIONES PROVINCIALES CATEGORÍA, Nº ADMINISTRACIONES, Nº UU.R.E. Y Nº EFECTIVOS							
DIRECCIONES PROVINCIALES	CATEGORÍA	SEGREGADAS	NO SEGREGADAS	Nº ADMNES. OPERATIVAS	Nº UU.R.E. OPERATIVAS	PLANTILLA TOTAL	
Álava	C	SI	---	3	3	129	
Albacete	C	---	SI	3	3	138	
Alicante	B-2	SI	---	9	9	417	
Almería	C	SI	---	3	3	170	
Ávila	D	---	SI	1	1	68	
Badajoz	B-3	SI	---	5	5	209	
Illes Balears	B-2	SI	---	7	7	286	
Barcelona	A	SI	---	25	28	1.359	
Burgos	C	SI	---	3	3	146	
Cáceres	C	---	SI	3	3	160	
Cádiz	B-2	SI	---	5	6	286	
Castellón	B-3	---	SI	4	4	158	
Ciudad Real	C	---	SI	1	4	140	
Córdoba	B-3	---	SI	4	5	280	
A Coruña	B-2	SI	---	7	7	393	
Cuenca	D	---	SI	1	1	64	
Girona	B-3	SI	---	3	4	204	
Granada	B-3	SI	---	5	5	288	
Guadalajara	D	---	SI	1	1	67	
Guipúzcoa	B-2	SI	---	5	5	212	
Huelva	C	---	SI	1	4	138	
Huesca	D	---	SI	1	2	87	
Jaén	B-3	SI	---	3	5	262	
León	B-3	SI	---	3	3	195	
Lleida	C	SI	---	3	3	135	
La Rioja	C	---	SI	2	3	92	
Lugo	B-3	---	SI	1	3	172	
Madrid	A	SI	---	30	30	1.401	
Málaga	B-2	SI	---	7	8	359	
Murcia	B-2	SI	---	6	7	349	
Navarra	B-3	SI	---	4	4	172	
Ourense	C	---	SI	0	2	135	
Asturias	B-2	SI	---	7	7	397	
Palencia	D	---	SI	0	1	61	
Las Palmas	B-3	SI	---	5	6	204	
Pontevedra	B-2	SI	---	5	6	308	
Salamanca	C	---	SI	2	3	113	
S.C.Tenerife	B-3	SI	---	4	4	196	
Cantabria	B-3	---	SI	4	4	217	
Segovia	D	---	SI	0	1	60	
Sevilla	B-2	SI	---	10	10	474	
Soria	D	---	SI	0	1	51	
Tarragona	B-3	SI	---	4	5	200	
Teruel	D	---	SI	1	1	55	
Toledo	C	SI	---	3	3	138	
Valencia	B-1	SI	---	16	16	794	
Valladolid	C	---	SI	4	4	182	
Vizcaya	B-2	SI	---	8	8	388	
Zamora	D	---	SI	1	2	81	
Zaragoza	B-2	SI	---	6	6	351	
Ceuta	E	---	SI	1	1	37	
Melilla	E	---	SI	1	1	34	
TOTAL	52	29	23	241	271	13.012	

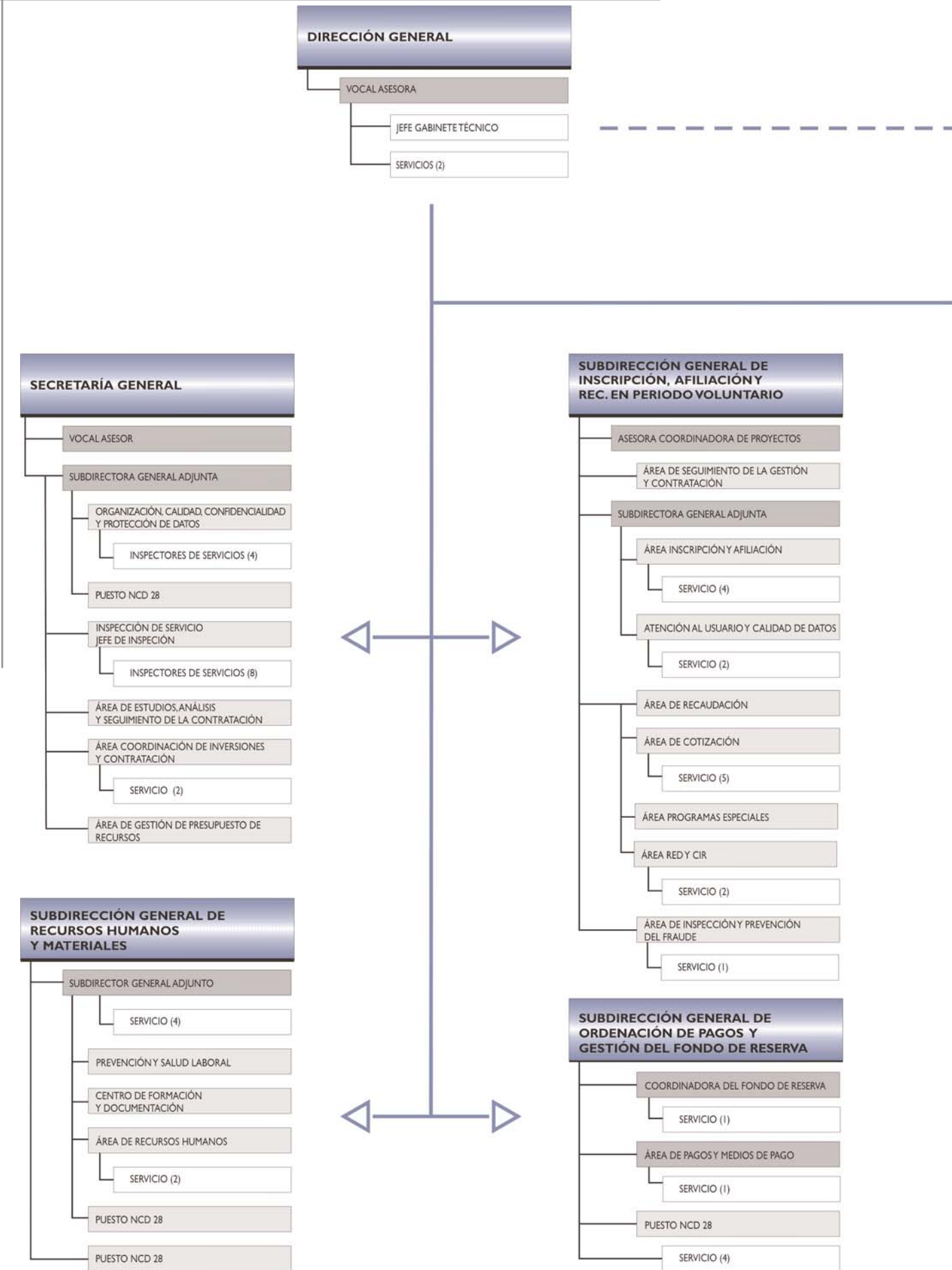
VOLUMEN DE GESTIÓN POR DIRECCIONES PROVINCIALES

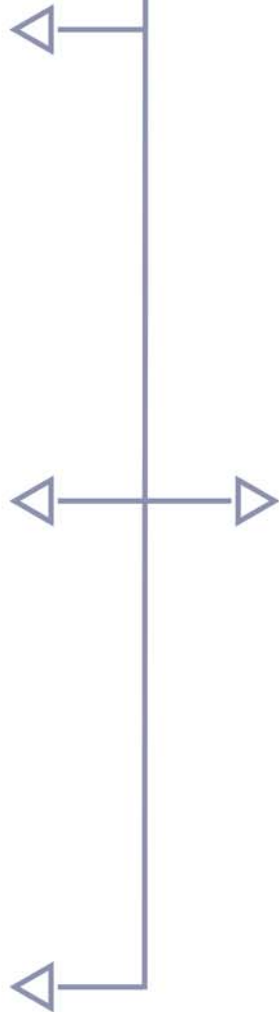
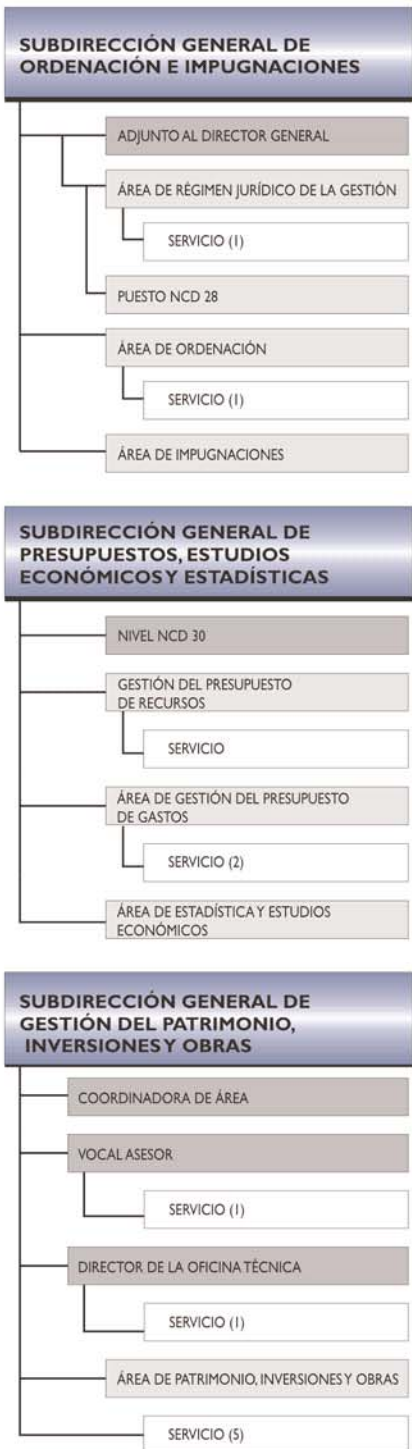
DIRECCIONES PROVINCIALES	Personal a 31/12/04	% sobre nacional	Afiliados (*) a 31/12/04	% sobre nacional	Recaudación de cuotas 2004 (miles)	% sobre nacional	Recaudación ejecutiva 2004 (miles)	% sobre nacional	Pagos descentralizados 2004	% sobre nacional
Álava	129	0,89	146.624	0,85	1.063.937	1,08	7.929	0,75	27.448.736	0,79
Albacete	138	0,95	125.837	0,73	631.216	0,64	6.656	0,63	27.206.435	0,78
Alicante	417	2,87	594.915	3,47	3.031.215	3,08	39.973	3,79	106.694.841	3,06
Almería	170	1,17	242.590	1,41	1.036.094	1,05	16.821	1,59	45.049.711	1,29
Ávila	68	0,47	53.341	0,31	249.607	0,25	2.141	0,20	8.615.924	0,25
Badajoz	209	1,44	220.063	1,28	946.591	0,96	10.658	1,01	38.166.383	1,10
Illes Balears	286	1,97	356.645	2,08	2.298.758	2,33	38.297	3,63	82.439.958	2,37
Barcelona	1.359	9,36	2.347.290	13,68	15.221.918	15,45	138.369	13,11	421.254.428	12,10
Burgos	146	1,01	141.257	0,82	865.973	0,88	4.335	0,41	22.192.700	0,64
Cáceres	160	1,10	141.182	0,82	593.998	0,60	6.104	0,58	31.109.811	0,89
Cádiz	286	1,97	355.319	2,07	1.911.570	1,94	29.535	2,80	82.957.463	2,38
Castellón	158	1,09	237.679	1,38	1.330.327	1,35	13.328	1,26	37.289.063	1,07
Ciudad Real	140	0,96	151.949	0,89	773.047	0,78	8.814	0,83	32.389.042	0,93
Córdoba	280	1,93	284.519	1,66	1.210.612	1,23	13.206	1,25	70.250.612	2,02
A Coruña	393	2,71	399.803	2,33	2.160.445	2,19	18.269	1,73	90.154.310	2,59
Cuenca	64	0,44	67.033	0,39	294.808	0,30	3.057	0,29	11.271.080	0,32
Girona	204	1,40	280.927	1,64	1.600.946	1,62	17.998	1,70	49.415.814	1,42
Granada	288	1,98	303.867	1,77	1.346.202	1,37	19.490	1,85	79.464.535	2,28
Guadalajara	67	0,46	72.563	0,42	424.065	0,43	3.343	0,32	15.614.838	0,45
Guipúzcoa	212	1,46	297.039	1,73	2.045.158	2,08	19.906	1,89	56.118.536	1,61
Huelva	138	0,95	177.602	1,03	844.870	0,86	16.372	1,55	51.484.310	1,48
Huesca	87	0,60	85.816	0,50	449.590	0,46	4.628	0,44	14.059.591	0,40
Jaén	262	1,80	229.298	1,34	936.655	0,95	10.933	1,04	48.205.035	1,38
León	195	1,34	160.134	0,93	898.475	0,91	10.418	0,99	35.043.344	1,01
Lleida	135	0,93	175.024	1,02	864.927	0,88	8.889	0,84	25.336.488	0,73
La Rioja	92	0,63	120.426	0,70	674.518	0,68	4.168	0,39	21.078.281	0,61
Lugo	172	1,18	123.252	0,72	562.539	0,57	7.602	0,72	27.499.158	0,79
Madrid	1.401	9,65	2.664.966	15,53	17.302.092	17,56	145.242	13,76	426.223.561	12,24
Málaga	359	2,47	531.749	3,10	2.722.625	2,76	41.614	3,94	114.521.583	3,29
Murcia	349	2,40	509.226	2,97	2.408.460	2,44	37.044	3,51	105.746.404	3,04
Navarra	172	1,18	251.991	1,47	1.693.062	1,72	11.019	1,04	47.801.733	1,37
Ourense	135	0,93	103.270	0,60	497.921	0,51	5.703	0,54	23.261.961	0,67
Asturias	397	2,73	365.899	2,13	2.296.044	2,33	22.928	2,17	148.996.535	4,28
Palencia	61	0,42	60.688	0,35	340.386	0,35	2.229	0,21	10.206.549	0,29
Las Palmas	204	1,40	385.482	2,25	2.098.707	2,13	35.100	3,32	90.911.012	2,61
Pontevedra	308	2,12	340.940	1,99	1.799.733	1,83	19.149	1,81	98.659.591	2,83
Salamanca	113	0,78	112.822	0,66	564.788	0,57	5.851	0,55	22.686.440	0,65
Tenerife	196	1,35	348.836	2,03	1.751.042	1,78	30.786	2,92	63.393.981	1,82
Cantabria	217	1,49	201.398	1,17	1.180.834	1,20	12.675	1,20	40.901.314	1,17
Segovia	60	0,41	56.696	0,33	279.278	0,28	2.132	0,20	9.501.343	0,27
Sevilla	474	3,26	675.432	3,94	3.292.165	3,34	48.287	4,57	148.926.726	4,28
Soria	51	0,35	35.650	0,21	192.386	0,20	1.349	0,13	6.344.563	0,18
Tarragona	200	1,38	279.254	1,63	1.642.618	1,67	19.311	1,83	51.331.498	1,47
Teruel	55	0,38	52.495	0,31	278.364	0,28	1.133	0,11	7.842.842	0,23
Toledo	138	0,95	213.940	1,25	1.093.909	1,11	12.008	1,14	30.718.982	0,88
Valencia	794	5,47	960.720	5,60	5.309.803	5,39	52.227	4,95	185.896.150	5,34
Valladolid	182	1,25	198.832	1,16	1.166.863	1,18	11.866	1,12	30.234.185	0,87
Vizcaya	388	2,67	451.195	2,63	3.172.413	3,22	32.716	3,10	98.525.151	2,83
Zamora	81	0,56	58.233	0,34	273.982	0,28	2.963	0,28	9.997.930	0,29
Zaragoza	351	2,42	375.487	2,19	2.283.515	2,32	18.450	1,75	62.138.618	1,79
Ceuta	37	0,25	18.341	0,11	111.078	0,11	1.503	0,14	40.256.932	1,16
Melilla	34	0,23	16.384	0,10	95.217	0,10	1.290	0,12	48.285.924	1,39
TOTAL D. PROV's	13.012	89,61	17.161.920	100,00	98.115.346	99,56	1.055.814	100,00	3.481.121.935	100,00
Ser. Centrales	1.509	10,39	0	0,00	436.013	0,44	0	0,00	0	0,00
TOTAL	14.521	100,00	17.161.920	100,00	98.551.359	100,00	1.055.814	100,00	3.481.121.935	100,00

(*) No incluye desempleados

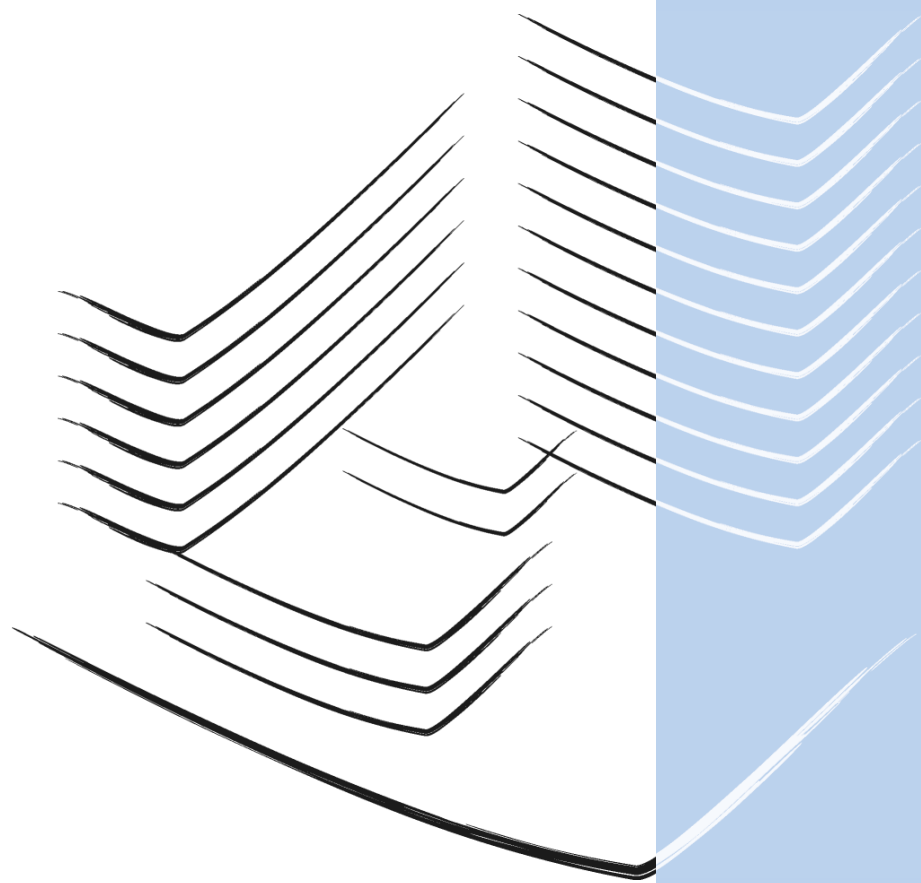


Organigrama de los Servicios Centrales

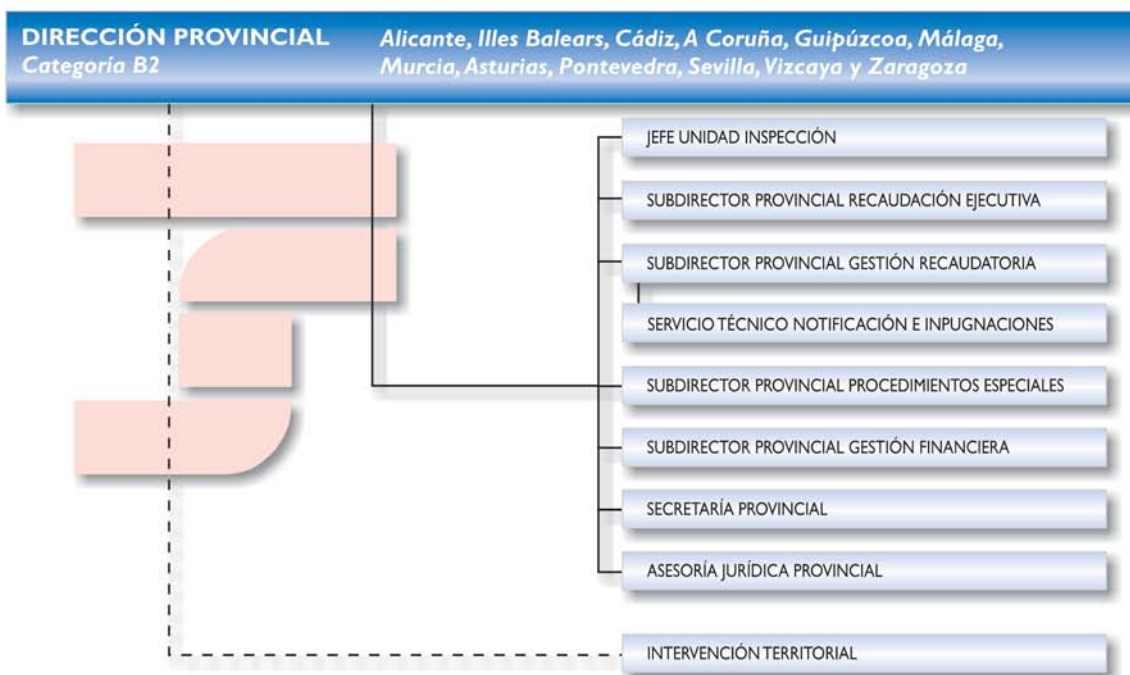
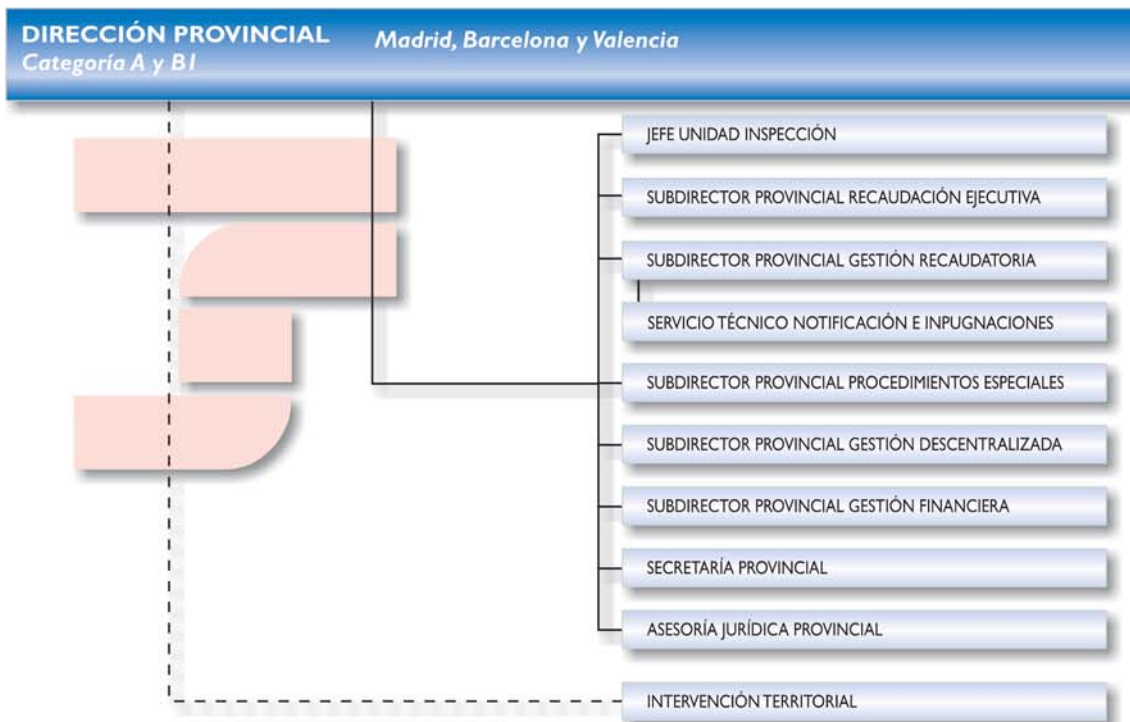


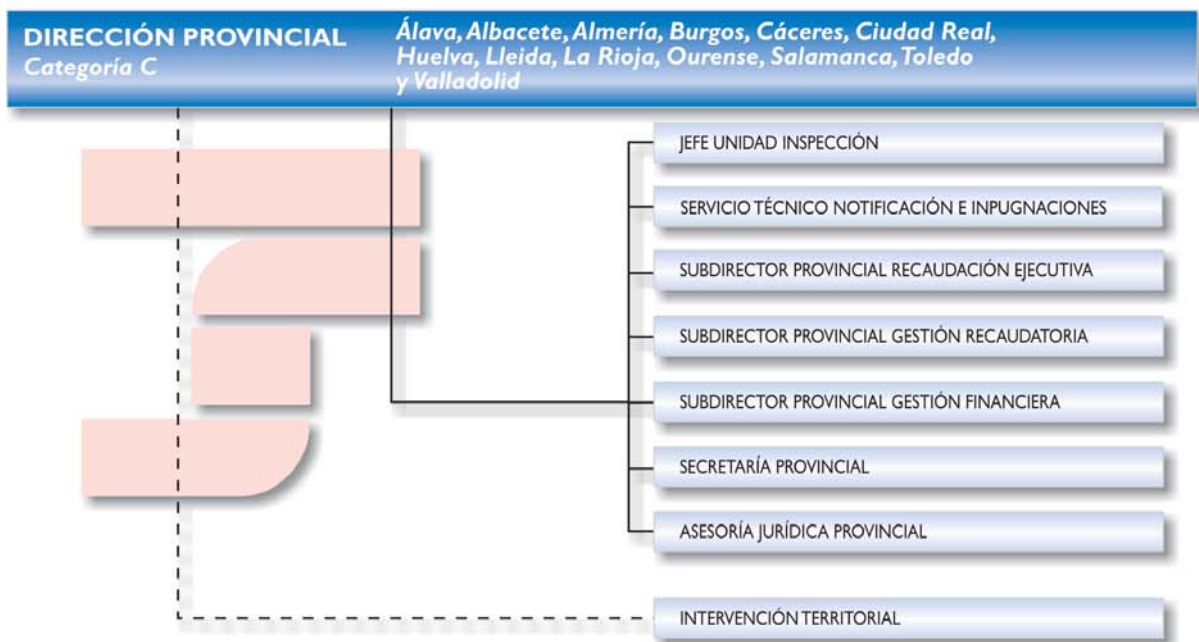
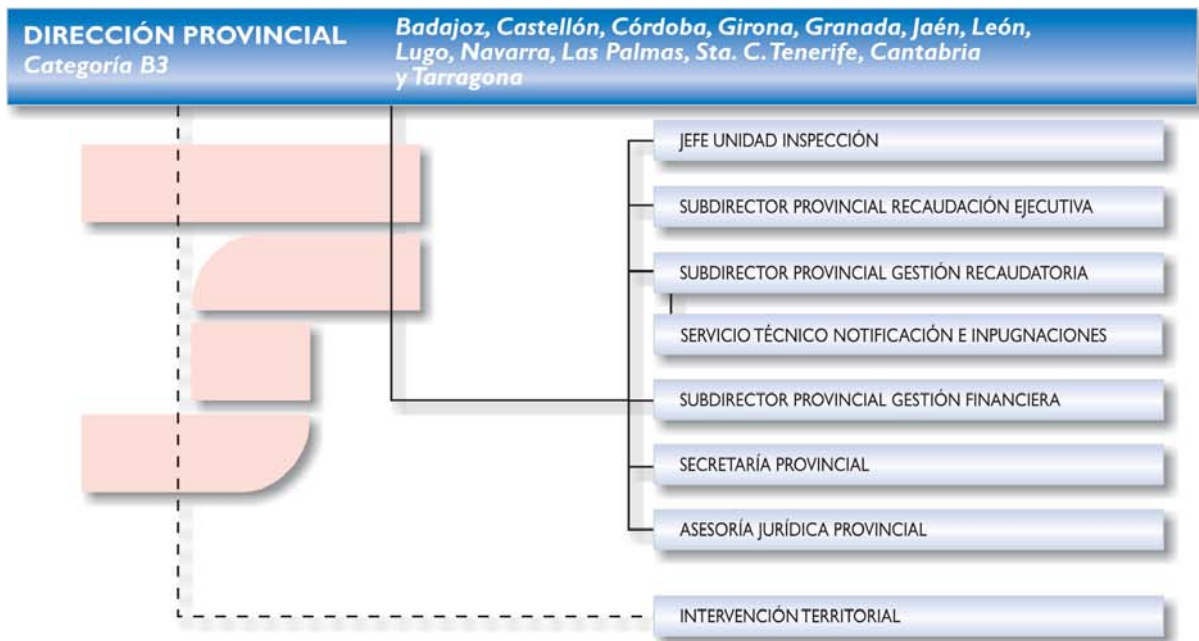


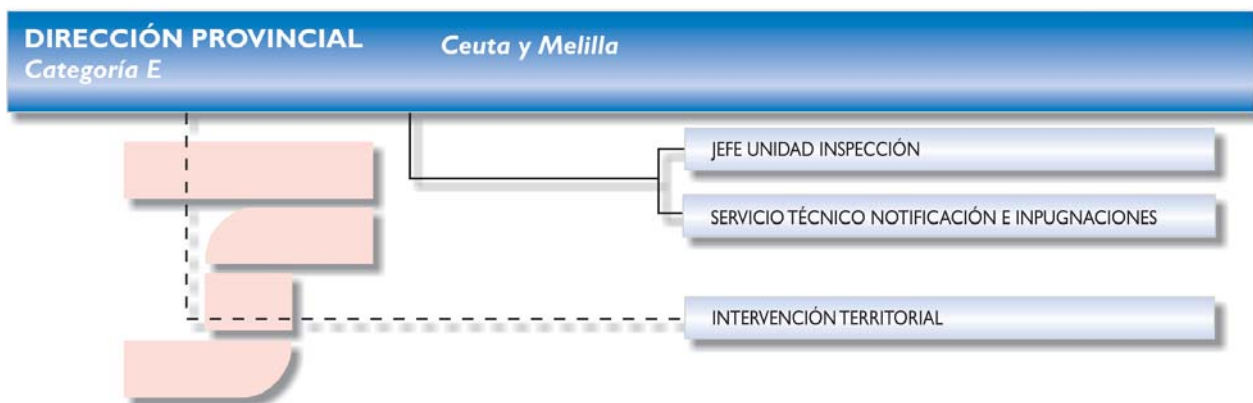
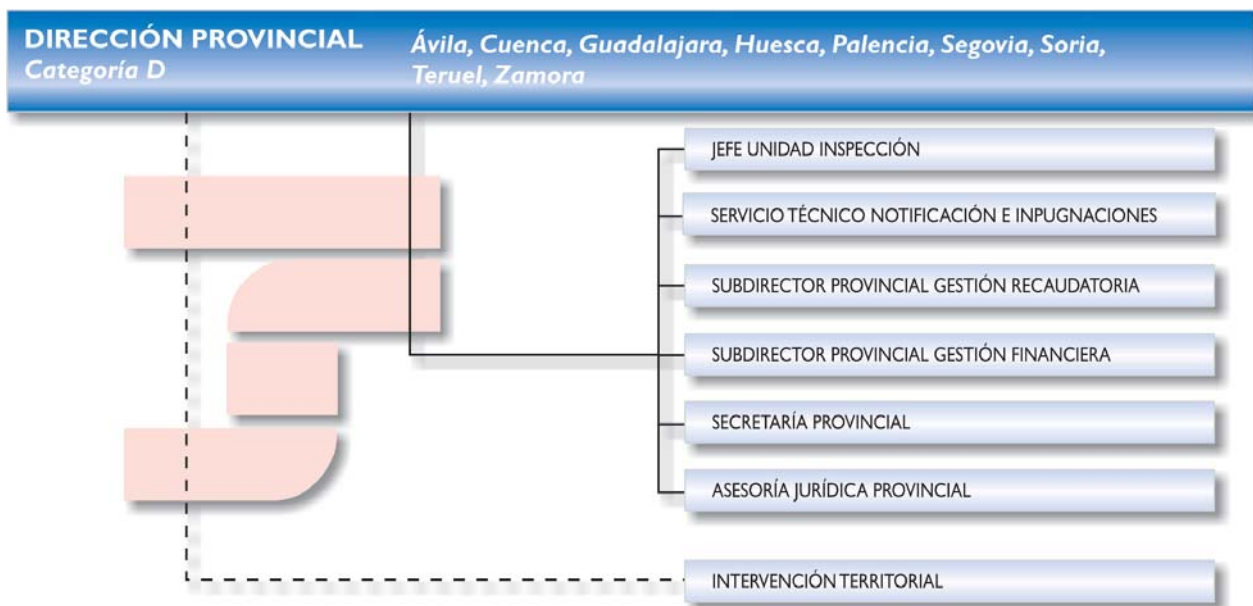
Organigrama a 31-12-2004

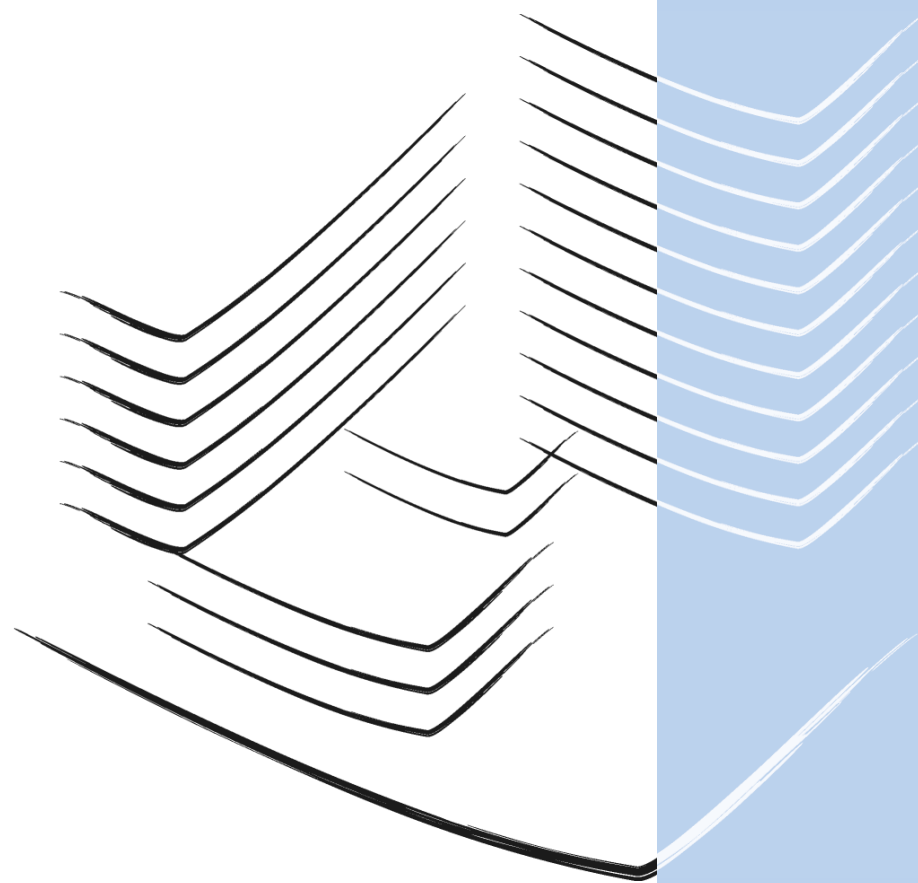


Organigrama de las Direcciones Provinciales









Medios personales y materiales

2

2.1. MEDIOS PERSONALES

2.1.1. PLANTILLA

El número total de la plantilla efectiva de la Tesorería General de la Seguridad Social, a fecha 31 de diciembre de 2004, asciende a 14.521 personas, de las cuales 1.509 corresponden a los Servicios Centrales y 13.012 a las Direcciones Provinciales.

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

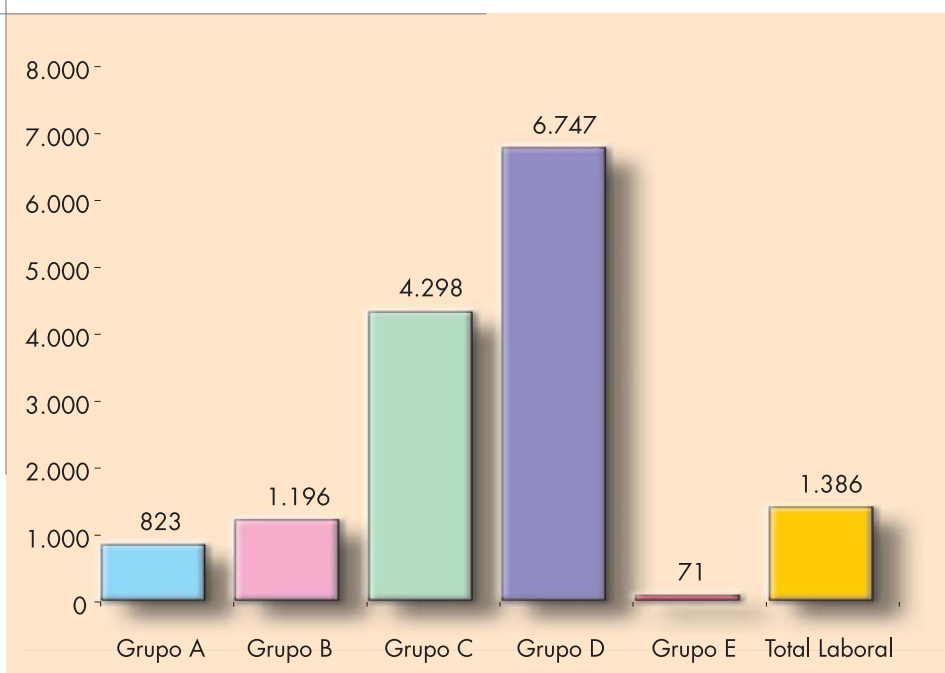
lugar a la Dirección Provincial de Madrid (1.401), a continuación figuran Barcelona (1.359), Valencia (794) y Sevilla (474).

Del total de efectivos de la Entidad, 13.135 son personal funcionario y 1.386 personal laboral.

Dentro del personal funcionario, el colectivo más numeroso lo conforma el grupo D con 6.747 efectivos, seguido del grupo C con 4.298.

Por lo que se refiere al personal laboral, del total de 1.386 trabajadores, 1.349 tienen una relación laboral de carácter fijo.

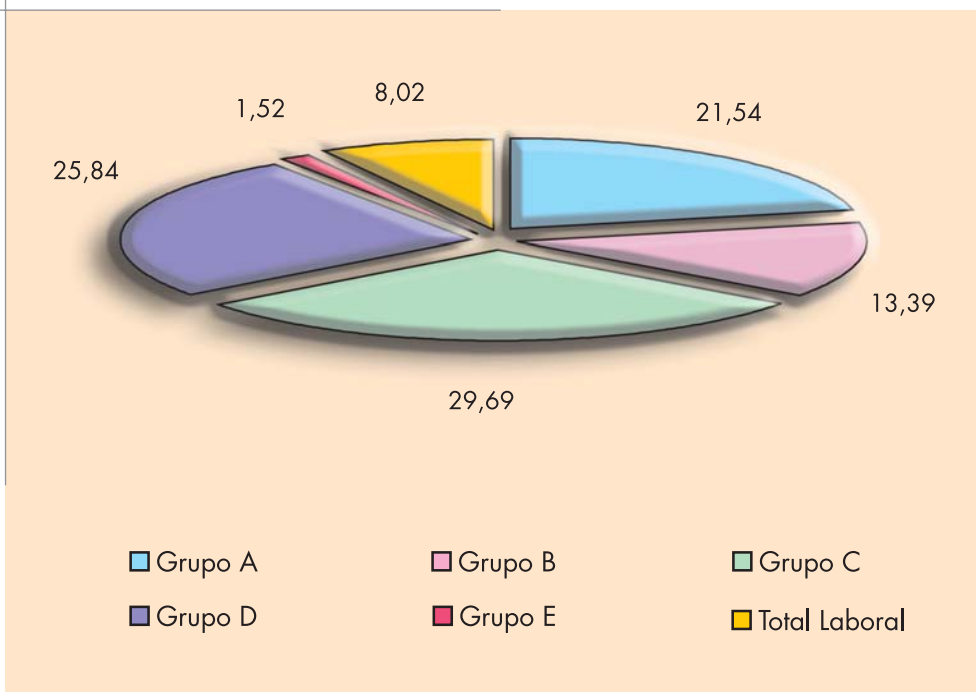
PLANTILLA EFECTIVA TOTAL POR GRUPOS



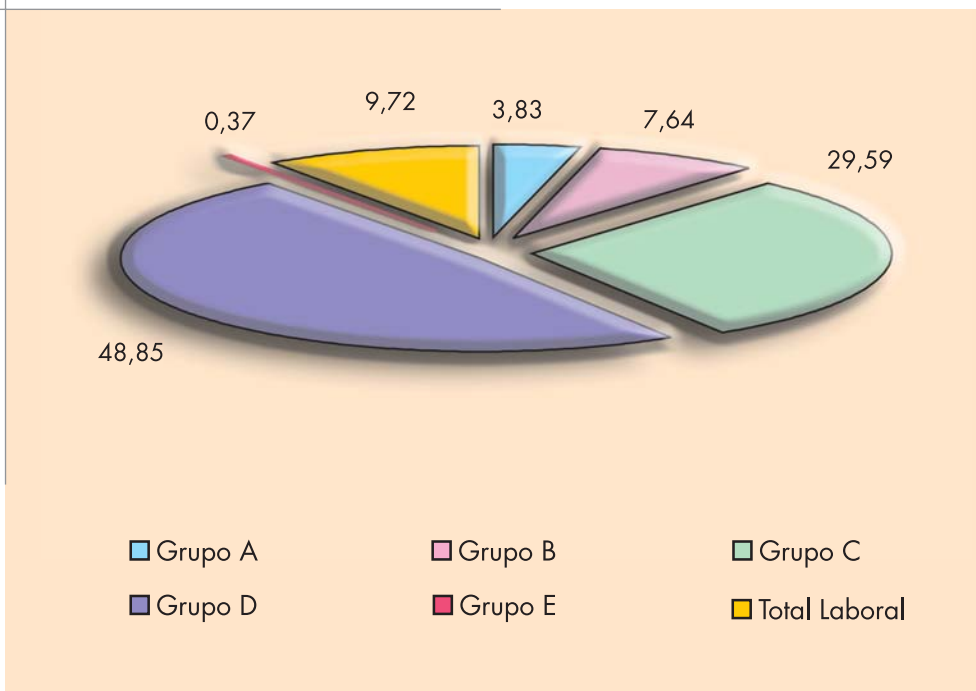
PLANTILLA EFECTIVA TOTAL A 31-12-2004

DIRECCIONES PROVINCIALES	GRUPOS DE PERSONAL FUNCIONARIO					PERSONAL LABORAL		PLANTILLA TOTAL
	A	B	C	D	E	FIJO	EVENTUAL	
ÁLAVA	5	10	37	68	1	8	0	129
ALBACETE	5	16	39	60	0	18	0	138
ALICANTE	19	35	116	211	0	36	0	417
ALMERÍA	11	14	48	78	3	16	0	170
ÁVILA	2	6	19	32	1	8	0	68
BADAJOS	13	11	47	115	0	23	0	209
ILLES BALEARS	12	19	67	155	0	33	0	286
BARCELONA	35	87	416	698	2	121	0	1.359
BURGOS	6	23	44	54	0	19	0	146
CÁCERES	6	13	44	76	1	20	0	160
CÁDIZ	16	18	54	149	2	37	10	286
CASTELLÓN	9	12	57	63	0	17	0	158
CIUDAD REAL	4	8	33	81	0	14	0	140
CÓRDOBA	7	21	70	154	1	27	0	280
A CORUÑA	13	27	106	212	1	34	0	393
CUENCA	2	5	18	36	0	3	0	64
GIRONA	9	13	51	109	2	20	0	204
GRANADA	12	22	83	143	1	27	0	288
GUADALAJARA	4	5	18	28	0	12	0	67
GUIPÚZCOA	9	18	58	101	1	25	0	212
HUELVA	5	5	31	79	0	15	3	138
HUESCA	4	8	27	36	0	12	0	87
JAÉN	10	19	72	134	1	26	0	262
LEÓN	12	25	61	82	2	13	0	195
LLEIDA	5	9	54	49	1	17	0	135
LA RIOJA	4	9	24	47	0	8	0	92
LUGO	8	8	30	111	0	15	0	172
MADRID	32	88	555	588	2	136	0	1.401
MÁLAGA	19	21	120	166	3	30	0	359
MURCIA	15	30	97	180	3	24	0	349
NAVARRA	8	9	53	89	2	11	0	172
OURENSE	3	13	32	72	0	15	0	135
ASTURIAS	20	35	109	200	1	32	0	397
PALENCIA	4	7	16	26	0	8	0	61
LAS PALMAS	5	8	47	119	1	24	0	204
PONTEVEDRA	13	20	85	153	3	34	0	308
SALAMANCA	3	12	36	55	0	7	0	113
S. C. TENERIFE	7	9	37	125	2	16	0	196
CANTABRIA	4	27	60	108	0	18	0	217
SEGOVIA	3	6	14	29	1	7	0	60
SEVILLA	20	26	126	241	2	59	0	474
SORIA	3	6	17	17	0	8	0	51
TARRAGONA	7	13	63	101	2	14	0	200
TERUEL	3	7	20	18	0	7	0	55
TOLEDO	4	12	40	66	1	15	0	138
VALENCIA	35	75	240	370	2	72	0	794
VALLADOLID	5	20	68	72	0	17	0	182
VIZCAYA	15	28	104	219	0	22	0	388
ZAMORA	2	5	28	35	1	10	0	81
ZARAGOZA	19	47	139	109	1	36	0	351
CEUTA	2	2	6	23	1	3	0	37
MELILLA	0	2	14	15	0	3	0	34
S. CENTRALES	325	202	448	390	23	97	24	1.509
TOTALES	823	1.196	4.298	6.747	71	1.349	37	14.521

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIOS CENTRALES



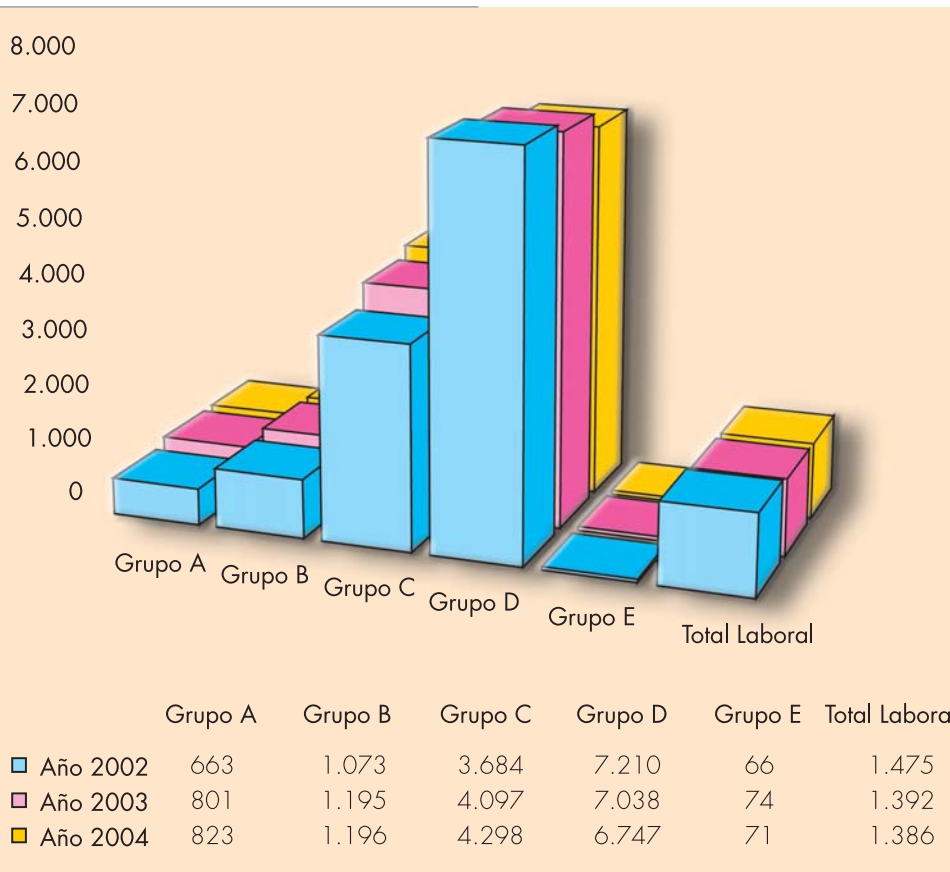
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA PLANTILLA EFECTIVA EN LOS SERVICIOS PERIFÉRICOS



A 31 de diciembre de 2004 la plantilla efectiva total de la Entidad asciende a 14.521 personas, lo que supone una disminución 76 efectivos, es decir, un 0,52% menos respecto al año anterior.

Por grupos la distribución es la siguiente: 823 personas corresponden al grupo A, 1.196 al grupo B, 4.298 al grupo C, 6.747 al grupo D, 71 al grupo E, y por último 1.386 trabajadores figuran como personal laboral.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA PLANTILLA EFECTIVA TOTAL (2002-2004)



Servicios Centrales - Madrid

2.1.2. SITUACIONES DEL PERSONAL

A continuación se enumeran diversas causas de baja referidas tanto a personal funcionario como laboral, y todas ellas a fecha 31 de diciembre de 2004.

De la lectura de los cuadros siguientes se observa que el número total de trabajadores que han causado baja por incapacidad permanente, comprendiendo tanto el personal funcionario como laboral, asciende a 66 personas, por cambio de destino 52, por jubilación forzosa 31, por fallecimientos 26, por excedencia por interés particular 22 y por jubilación voluntaria 20.

RESUMEN BAJAS EJERCICIO 2004 (FUNCIONARIOS)

FALLECIMIENTO	INCAPACIDAD PERMANENTE	JUBILACIÓN VOLUNTARIA	JUBILACION FORZOSA	CAMBIO DESTINO	EXCEDENCIA			
					INTERES PARTICULAR	PRESTAR SERVICIO SECTOR PUBLICO	CAMBIO CUERPO FUERA SISTEMA	INCOMPATIBILIDAD
24	59	19	27	45	15	6	4	1

RESUMEN BAJAS EJERCICIO 2004 (LABORALES)

FALLECIMIENTO	INCAPACIDAD PERMANENTE	JUBILACIÓN VOLUNTARIA	JUBILACION FORZOSA	FIN CONTRATO	CAMBIO DESTINO	EXCEDENCIA		
						INTERES PARTICULAR	PRESTAR SERVICIO SECTOR PUBLICO	INCOMPATIBILIDAD
2	7	1	4	7	7	7	2	4

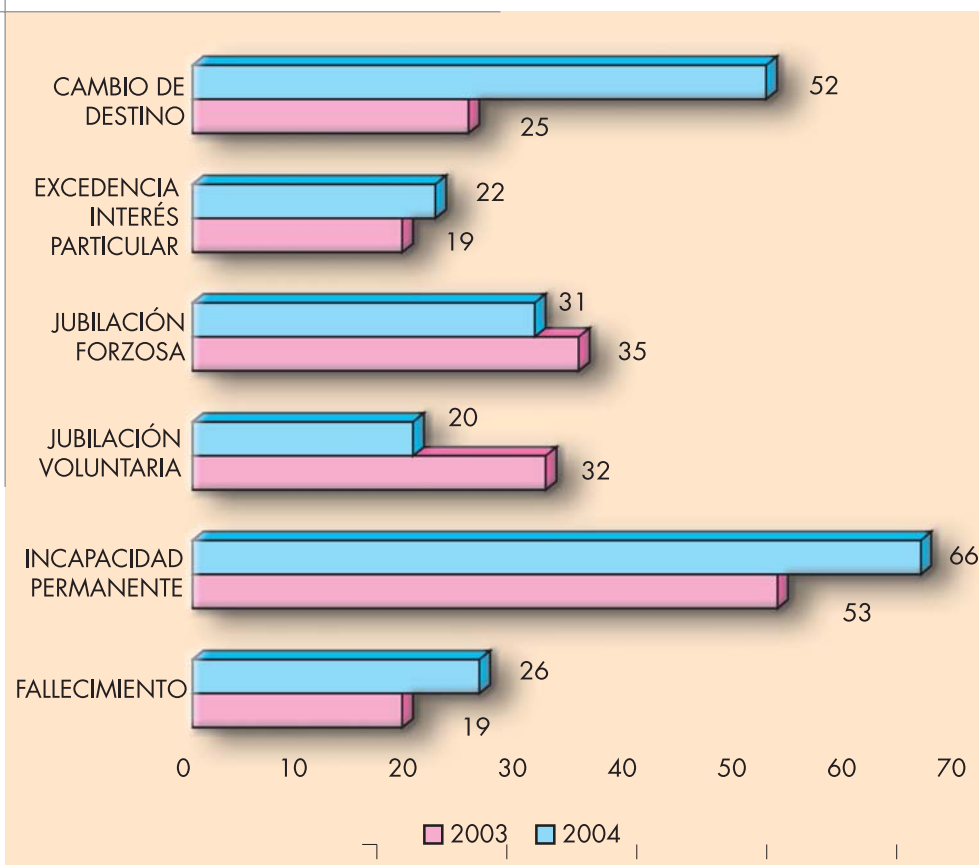


Dirección Provincial - Avda. de Portugal, ,4 - Ávila

Al comparar la evolución de las diferentes bajas del personal con el ejercicio anterior, y como datos a resaltar, se observa que el número de cambios de destino se incrementa en 27 personas, el de incapacidades permanentes en 13, el de fa-

llecimientos en 7 y el de excedencias por interés particular en 3; por el contrario decrece el número jubilaciones voluntarias en 12 personas y las jubilaciones forzosas en 4.

BAJAS DEL PERSONAL 2003-2004



2.1.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL

El Real Decreto 291/2002, de 22 de marzo, de modificación parcial del Real Decreto 1314/1984, de 20 de junio, por el que se regula la estructura y competencias de la Tesorería General de la Seguridad Social, atribuye a la Subdirección General de Recursos Humanos y Materiales, entre otras, las funciones de planificación, desarrollo y evaluación de las políticas de formación.

En ese marco y dentro del Plan de Formación 2003-2004, aprobado, a propuesta de la Comisión Central de Formación, por el Director General de la Tesorería General de la Seguridad Social el 8 de abril de 2003, se han realizado en el ejercicio 2004, 1.131 acciones formativas, con un número de horas impartidas de 18.787 y una asistencia de 18.977 alumnos.

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

- * Formar para el ascenso al personal que participa en las pruebas selectivas de acceso a Cuerpo Superior por promoción interna, o al amparo de los procesos de funcionarización y consolidación del empleo temporal.
- * Profesionalizar al personal dotándoles de la capacitación técnica adecuada para gestionar los cambios tecnológicos, procedimentales y organizativos que se van produciendo.
- * Dar respuesta a las necesidades formativas del personal directivo de la organización.
- * Apoyar con acciones formativas la implantación de gestión de proyectos en la Entidad.

- * Mejorar o modificar, en su caso, las actitudes del personal integrándolos en una dinámica de cambio que, paulatinamente, genere un nuevo estilo profesional vinculado a la modernidad, calidad y eficacia en la gestión.

- * Impulsar la capacitación de formadores en materia de creación y dirección de equipos de trabajos y de comunicación.

- * Fomentar la mejora del rendimiento y favorecer la motivación del personal.

En la medida que la Tesorería General de la Seguridad Social continúa desarrollando un nuevo método de gestión basado en la excelencia, las acciones formativas realizadas han contribuido de forma eficaz a implementar los criterios del Modelo de Calidad EFQM de excelencia para el sector público.

El análisis de la actividad formativa desarrollada en el pasado ejercicio, muestra que el mayor esfuerzo se ha producido en los programas de formación técnica con 4.928 horas lectivas y formación para promover el desarrollo profesional de los empleados públicos con una inversión de 4.476,50 horas de lectivas de formación.

Un aspecto significativo de la actividad formativa en el ejercicio 2004, es el impulso dado a la formación e-learning con el objetivo de fomentar el uso interno de las nuevas tecnologías.

A tales efectos se ha procedido a la contratación de dos programas formativos en ofimática (word y excell), en los que han participado 200 alumnos de Servicios Centrales mediante la metodología Wit de la que cabe destacar el refuerzo del área tutorial y de seguimiento de los alumnos.

El éxito del proyecto estriba en el hecho de que han concluido totalmente su formación el 95% de los alumnos, habiéndose obtenido una evaluación final del 80% siendo la media del tiempo empleado en la plataforma de 12,05 horas.

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

las Administraciones Públicas de 19 de diciembre de 2000.

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

FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2004 RESUMEN GENERAL - ACCIONES FORMATIVAS

ACCIÓN FORMATIVA	Nº CURSOS	Nº ALUMNOS	Nº HORAS
FORMACIÓN DIRECTIVA	8	185	112,50
FORMACIÓN EN COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	169	136,00
FORMACIÓN GENERAL	177	2.882	2.095,00
LENGUAS	16	232	1.626,00
FORMACIÓN PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES	136	1.974	1.833,50
FORMACIÓN PROMOVER DESARROLLO PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS	108	1.399	4.476,50
FORMACIÓN SOBRE CALIDAD	20	383	308,00
FORMACIÓN TECNOLÓGICA, INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	181	2.529	2.964,50
FORMACIÓN TÉCNICA	455	8.853	4.928,00
INTERVENCIÓN	1	31	6,00
TOTALES	1.114	18.637	18.486,00

FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2004 RESUMEN GENERAL EN DD.PP. Y SS.CC.

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº ALUMNOS
DD.PP.	949	14.118	15.204
SS.CC.	165	4.368	3.433
TOTALES	1.114	18.486	18.637

FORMACIÓN PERMANENTE - AÑO 2004
RESUMEN GENERAL DE LA FORMACIÓN POR ÁREAS

	Nº CURSOS	Nº HORAS	Nº ALUMNOS
MEDIOS PROPIOS	930	13.344	16.511
MEDIOS AJENOS	143	4.414	1.746
OTROS ORGANISMOS	41	728	380
TOTALES	1.114	18.486	18.637

FORMACIÓN CONTINUA - AÑO 2004
SUBVENCIONADO POR EL INAP

	Nº. CURSOS	Nº HORAS	Nº. ALUMNOS
LÍMITES DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN. RÉG. JURÍDICO	5	75	105
COMUNICACIÓN, CALIDAD Y PROTOCOLO PARA ORDENANZAS Y PERSONAL SUBALTERNO	2	48	37
RESPONSABILIDAD DE EMPLEADOS PÚBLICOS	2	30	44
INTERNET-INTRANET	2	30	30
TALLER DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA	1	15	22
MOTIVACIÓN Y FIJACIÓN DE METAS PERSONALES	2	40	44
MARKETING DE LA FORMACIÓN	2	48	36
LENGUAJE ADMINISTRATIVO	1	15	22
TOTALES	17	301	340



Dirección Provincial - Pérez de Sala, 9 - Oviedo

RESUMEN GENERAL DE LOS CURSOS REALIZADOS EN DIRECCIONES PROVINCIALES - AÑO 2004

DIRECCIONES PROVINCIALES	Nº DE HORAS	Nº DE ALUMNOS	Nº DE CURSOS	MEDIOS PROPIOS	MEDIOS AJENOS	OTROS ORGANISMOS
ÁLAVA	484	160	14	8	6	0
ALBACETE	153	150	12	9	3	0
ALICANTE	447	479	40	15	4	21
ALMERÍA	162	123	8	7	1	0
ÁVILA	180	175	12	12	0	0
BADAJOS	184	126	9	8	1	0
ILLES BALEARS	328	440	39	34	3	2
BARCELONA	801	1.521	70	67	1	2
BURGOS	143	268	12	7	5	0
CÁCERES	206	129	11	11	0	0
CÁDIZ	85	180	13	13	0	0
CASTELLÓN	241	199	14	14	0	0
CIUDAD REAL	151	96	6	6	0	0
CÓRDOBA	213	385	23	23	0	0
A CORUÑA	648	652	51	48	3	0
CUENCA	30	95	2	2	0	0
GIRONA	155	277	4	3	1	0
GRANADA	487	376	23	23	0	0
GUADALAJARA	119	74	7	5	2	0
GUIPUZCOA	576	43	11	2	9	0
HUELVA	22	20	3	2	1	0
HUESCA	199	127	14	9	5	0
JAÉN	362	325	25	22	3	0
LEÓN	207	251	14	12	2	0
LLEIDA	26	168	7	7	0	0
LA RIOJA	102	130	13	12	1	0
LUGO	215	139	11	11	0	0
MADRID	810	1.115	60	50	10	0
MÁLAGA	310	277	27	27	0	0
MURCIA	341	471	30	28	2	0
NAVARRA	482	379	13	9	2	2
OURENSE	58	88	5	5	0	0
ASTURIAS	403	787	45	35	9	1
PALENCIA	70	109	9	8	1	0
LAS PALMAS	134	228	10	9	1	0
PONTEVEDRA	256	235	15	12	2	1
SALAMANCA	134	69	7	7	0	0
S.C. TENERIFE	202	278	26	19	7	0
CANTABRIA	399	234	21	19	2	0
SEGOVIA	102	51	5	5	0	0
SEVILLA	397	416	28	25	3	0
SORIA	50	46	3	2	0	1
TARRAGONA	363	298	13	12	1	0
TERUEL	103	63	7	5	2	0
TOLEDO	33	141	11	11	0	0
VALENCIA	1.000	1.147	37	36	1	0
VALLADOLID	259	270	19	12	6	1
VIZCAYA	715	669	42	34	7	1
ZAMORA	39	55	4	4	0	0
ZARAGOZA	412	594	37	32	5	0
CEUTA	37	22	3	2	1	0
MELILLA	83	54	4	3	1	0
TOTALES	14.118	15.204	949	803	114	32

2.1.4. SERVICIOS DE PREVENCIÓN

VIGILANCIA DE LA SALUD

El objetivo a lograr, mediante la vigilancia de la salud, es el pleno control de la salud de los trabajadores, en consecuencia con la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Durante el año 2004 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: 23.606

Reconocimientos médicos específicos

Ginecológicos: 1.629

Urológicos: 589

Oftalmológicos: 2.773

Médico-Laborales: 3.792

Musculoesqueléticos: 4.325

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

ÁREA DE SEGURIDAD

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 578 informes de lugares de trabajo.

Dichos informes hacen referencia a las condiciones del espacio y el ambiente de trabajo en el que se desarrolla la actividad laboral, los cuales influyen directamente en la prevención de los accidentes.

También se han llevado a cabo 54 reuniones de los Comités de Seguridad y Salud.

ÁREA DE 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: 51

Desinfección, desinsectación y desratización: 419

ÁREA DE ERGONOMÍA

Mediante la aplicación informática PVCHECK, se han llevado a cabo 1.892 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.

ÁREA DE FORMACIÓN

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

Prevención de Riesgos Laborales: 13

Emergencias y Evacuación: 32

Usuarios de pantallas de visualización de datos: 12

Deshabitación tabáquica: 12

OTRAS ACTUACIONES

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

* Aplicación informática para la Evaluación de Riesgos.

* Actualización de los cursos en CD-ROM del curso de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales.

Adopción del Modelo de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

* Adopción de los Procedimientos básicos del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

2.2. MEDIOS MATERIALES

2.2.1. ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Durante el año 2004, se han puesto en funcionamiento 4 nuevas administraciones de la Seguridad So-

cial, contabilizándose a 31 de diciembre de 2004 un total de 241 administraciones con carácter operativo, lo que supone en términos porcentuales el 88,93% en relación al total de administraciones previstas, cuyo número asciende a 271.

SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEG. SOCIAL POR CC.AA. (31-12-2004)					
CC.AA.	PREVISTAS	OPERATIVAS A 31-12-2003	ABIERTAS EN 2004	OPERATIVAS A 31-12-2004	PENDIENTES DE APERTURA
ANDALUCÍA	46	38	0	38	8
Almería	3	3	0	3	0
Cádiz	6	5	0	5	1
Córdoba	5	4	0	4	1
Granada	5	5	0	5	0
Huelva	4	1	0	1	3
Jaén	5	3	0	3	2
Málaga	8	7	0	7	1
Sevilla	10	10	0	10	0
ARAGÓN	9	8	0	8	1
Huesca	2	1	0	1	1
Teruel	1	1	0	1	0
Zaragoza	6	6	0	6	0
ASTURIAS	7	7	0	7	0
ILLES BALEARS	7	7	0	7	0
CANARIAS	10	9	0	9	1
Las Palmas	6	5	0	5	1
S.C.Tenerife	4	4	0	4	0
CANTABRIA	4	4	0	4	0
CATALUÑA	40	35	0	35	5
Barcelona	28	25	0	25	3
Girona	4	3	0	3	1
Lleida	3	3	0	3	0
Tarragona	5	4	0	4	1
EXTREMADURA	8	8	0	8	0
Badajoz	5	5	0	5	0
Cáceres	3	3	0	3	0
GALICIA	18	13	0	13	5
A Coruña	7	7	0	7	0
Lugo	3	1	0	1	2
Ourense	2	0	0	0	2
Pontevedra	6	5	0	5	1
MADRID	30	30	0	30	0
MURCIA	7	6	0	6	1
NAVARRA	4	4	0	4	0

SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEG. SOCIAL
POR CC.AA. (31-12-2004) (CONTINUACIÓN)

CC.AA.	PREVISTAS	OPERATIVAS A 31-12-2003	ABIERTAS EN 2004	OPERATIVAS A 31-12-2004	PENDIENTES DE APERTURA
LA RIOJA	3	2	0	2	1
CASTILLA Y LEÓN	19	12	2	14	5
Ávila	1	1	0	1	0
Burgos	3	3	0	3	0
León	3	1	2	3	0
Palencia	1	0	0	0	1
Salamanca	3	2	0	2	1
Segovia	1	0	0	0	1
Soria	1	0	0	0	1
Valladolid	4	4	0	4	0
Zamora	2	1	0	1	1
CASTILLA-LA MANCHA	12	7	2	9	3
Albacete	3	3	0	3	0
Ciudad Real	4	1	0	1	3
Cuenca	1	1	0	1	0
Guadalajara	1	0	1	1	0
Toledo	3	2	1	3	0
VALENCIA	29	29	0	29	0
Alicante	9	9	0	9	0
Castellón	4	4	0	4	0
Valencia	16	16	0	16	0
PAÍS VASCO	16	16	0	16	0
Álava	3	3	0	3	0
Guipúzcoa	5	5	0	5	0
Vizcaya	8	8	0	8	0
CEUTA	1	1	0	1	0
MELILLA	1	1	0	1	0
TOTAL	271	237	4	241	30



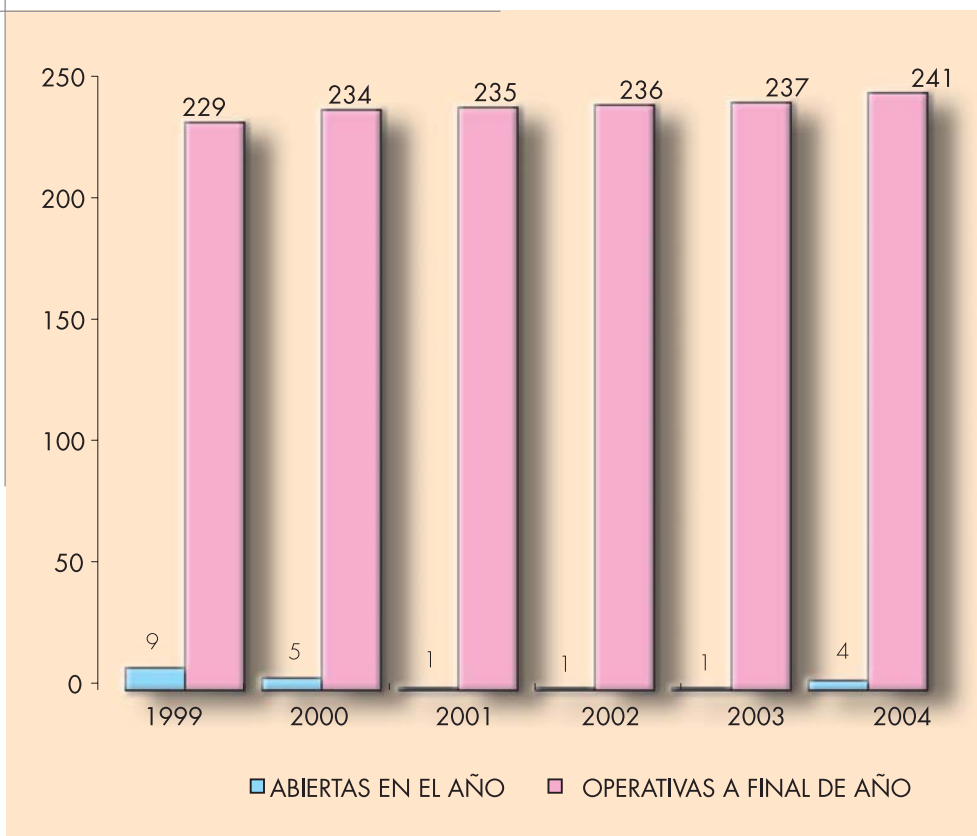
Dirección Provincial - Avda. de la Antigua Florisa, 2 - Palencia

Al comparar la evolución del número de administraciones creadas de 1999 a 2004, se detecta cómo el total de las mismas asciende a 21, que en términos porcentuales supone el 7,75 % en relación al total de las previstas (271), y el 8,71 % respecto al número total de administraciones operativas al final del presente ejercicio (241).

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

A continuación se representa la serie histórica del número de administraciones operativas desde 1999, en la que se ha incorporado las llamadas «Administraciones cerradas» que, siendo operativas, están ubicadas en las sedes de las Direcciones Provinciales si bien, están pendientes de la instalación definitiva una vez adaptados los locales adquiridos a tal efecto.

EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ADMINISTRACIONES OPERATIVAS (1999-2004)



SITUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL (31-12-2004)



Dirección Provincial - Barrio Nuevo, 30 - Aranda de Duero - Burgos

2.2.2. UNIDADES DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

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

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

CREACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE LAS UU.R.E. (31-12-2004)									
PROVINCIA	Orden 11-3-87		Orden 7-3-90		Orden 22-3-93				TOTAL
	1987	1988	1990	1991	1993	1994	1995	1996	
ÁLAVA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
ALBACETE	0	2	0	1	0	0	0	0	3
ALICANTE	0	6	0	3	0	0	0	0	9
ALMERÍA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
ÁVILA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
BADAJOS	0	3	0	1	0	1	0	0	5
ILLES BALEARS	0	5	0	2	0	0	0	0	7
BARCELONA	0	24	0	2	0	1	0	1	28
BURGOS	0	2+1 *	1-1 **	0	0	0	0	0	3
CÁCERES	0	2	0	0	1	0	0	0	3
CÁDIZ	0	4	0	1	0	1	0	0	6
CASTELLÓN	3	0	0	0	1	0	0	0	4
CIUDAD REAL	0	2	0	1	0	1	0	0	4
CÓRDOBA	0	3	0	0	1	1	0	0	5
A CORUÑA	0	5	0	1	1	0	0	0	7
CUENCA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
GIRONA	0	3	0	1	0	0	0	0	4
GRANADA	0	3+1 *	1-1 **	1	0	0	0	0	5
GUADALAJARA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
GUIPÚZCOA	4	0	0	0	1	0	0	0	5
HUELVA	2	0	0	2	0	0	0	0	4
HUESCA	0	1	0	1	0	0	0	0	2
JAÉN	0	3	0	0	0	2	0	0	5
LEÓN	0	2	0	1	0	0	0	0	3
LLEIDA	0	2	0	0	1	0	0	0	3
LA RIOJA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
LUGO	0	2	0	1	0	0	0	0	3
MADRID	0	24	0	2	1	3	0	0	30
MÁLAGA	0	4	4	0	0	0	0	0	8
MURCIA	4	0	0	2	0	0	1	0	7
NAVARRA	3	0	0	1	0	0	0	0	4
OURENSE	0	2	0	0	0	0	0	0	2
ASTURIAS	0	5	0	1	1	0	0	0	7
PALENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
LAS PALMAS	0	4	0	2	0	0	0	0	6
PONTEVEDRA	0	4	0	1	0	1	0	0	6
SALAMANCA	0	2	0	1	0	0	0	0	3
S.C. TENERIFE	0	3	0	1	0	0	0	0	4
CANTABRIA	0	3	0	1	0	0	0	0	4
SEGOVIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
SEVILLA	0	7	0	3	0	0	0	0	10
SORIA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TARRAGONA	0	3	0	2	0	0	0	0	5
TERUEL	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOLEDO	0	2	0	1	0	0	0	0	3
VALENCIA	0	13	0	3	0	0	0	0	16
VALLADOLID	0	3	0	1	0	0	0	0	4
VIZCAYA	0	7	0	1	0	0	0	0	8
ZAMORA	0	1	0	1	0	0	0	0	2
ZARAGOZA	0	5	0	1	0	0	0	0	6
CEUTA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
MELILLA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	16	181+2*	6-2 **	47	8	11	1	1	271

* U.A.R.E.

** U.R.E. reconv. de U.A.R.E.

La Orden 11-3-87 establece 197 UU.R.E. más 2 U.A.R.E.

La Orden 7-3-90 establece 53 nuevas UU.R.E. y suprime 2 U.A.R.E.

La Orden 22-3-93 establece 21 nuevas UU.R.E.

SITUACIÓN DE LAS UNIDADES DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA (31-12-2004)



Dirección Provincial - Avda. de España, 27 - Albacete

2.3. EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO

EQUIPAMIENTO HARDWARE 2004							
TIPO DE EQUIPO	GISS	TGSS	INSS	ISM	MINISTERIO	INSALUD	TOTAL
PC's:							
Total	1.788	19.910	15.389	2.373	526		39.986
IMPRESORAS:							
Chorro	5	122	144	97	28		396
Láser	351	7.870	5.059	1.215	180	1	14.676
Láser-Color	36	791	164	54	10		1.055
Líneas	6	335	100	11			452
Matricial	57	3.516	3.158	704	28	11	7.474
Plotter	1		3				4
Tarjetas	4	1	1	1			7
Térmicas		2	550	26			578
Validación	2	3.101	610	99			3.812
Sin Datos	5	46	8	14			73
Total	467	15.784	9.797	2.221	246	12	28.527
HOST:							
Corporativo	8		3	1			12
Departamental	28	81	44	29	2		184
Medio	4	1	2				7
Total	40	82	49	30	2		203
ROUTER:							
Total	187	887	717	254	13		2.058
SERVIDOR:							
Addor. Llamadas	8	54					62
Antivirus	3						3
Aplicaciones	88	68	146	5	3	2	312
Base de Datos		1	7	2			10
Comunicaciones	57	5	1	62			125
Ficheros	96	461	320	95	10		982
Particionable	3	1					4
Propósito Gral.	13	12					25
Telefonía	10	53					63
Terminales		2					2
Web	8						8
Total	286	657	474	164	13	2	1.596
ELECTRÓNICA RED:							
Bridge/Puente	1	9					10
Catalyst	17	118	85	53	2		275
Hub/Conmutador	27	139	50	4	22		242
Hubs	184	1.518	1.024	263	30		3.019
Módulo conexión	1						1
Sist. Cortafuegos	3	1					4
Switch	26	58	47	18	3		152
Total	259	1.843	1.206	338	57		3.703

INCIDENCIAS resueltas a 31/12/2004

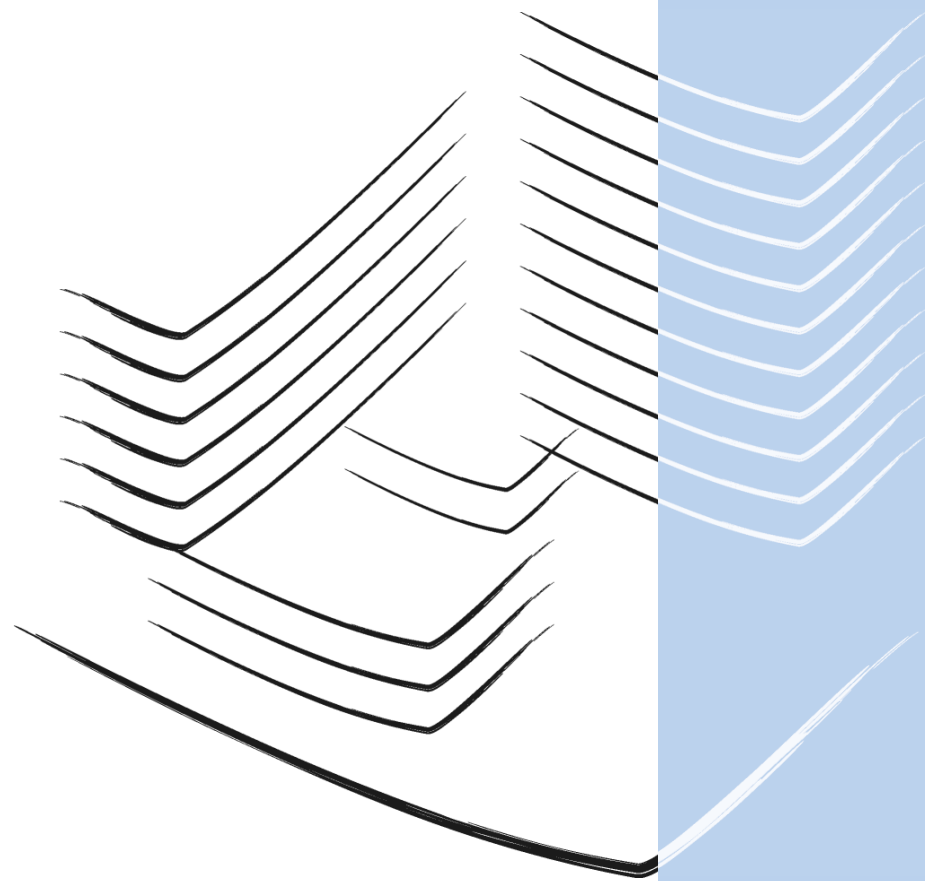
HARDWARE	32.343
SOFTWARE	15.539
GENÉRICAS	17.177

TOTALES	65.059
----------------	---------------

EQUIPAMIENTO DD.PP. TESORERÍA A 31-12-2004										
PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS						SERVIDORES		
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	CHORRO	VALIDACIÓN	OTROS	FICHEROS	APLICACIONES	
ÁLAVA	129	61	22	2	1	5	1	4	1	
ALBACETE	138	53	23	2	1	6		3	2	
ALICANTE	251	67	85	9	2	13	1	5	2	
ALMERÍA	150	87	50	3	1	6	1	4	3	
ÁVILA	98	38	28	1	1	10	1	3	2	
BADAJOS	163	75	34	3	2	6	1	4	2	
ILLES BALEARS	261	108	35	5	2	16	1	4	3	
BARCELONA	712	246	204	5	3	3		8	4	
BURGOS	140	44	28	2	2	6		4	1	
CÁCERES	142	78	21	2	1	20		3	2	
CÁDIZ	235	100	65	2	2	14	1	7	4	
CASTELLÓN	153	61	23	2	1	16	1	4	1	
CIUDAD REAL	157	80	25	4	1	20	1	4	1	
CÓRDOBA	257	112	38	4	1	31	1	3	3	
A CORUÑA	290	92	54	3	2	17	1	3	3	
CUENCA	61	40	21	1	1	3		3	2	
GIRONA	141	93	37	2	1	16	1	4	1	
GRANADA	254	81	25	2	1	6	1	4	2	
GUADALAJARA	72	25	22	2	1	8		2	2	
GUIPÚZCOA	231	119	43	2	2	7	1	4	2	
HUELVA	169	72	46	2	1	25	1	4	3	
HUESCA	113	48	12	3	1	15		3	2	
JAÉN	181	89	45	3	1	8	1	6	2	
LEÓN	162	55	40	2	1	8		8	1	
LLEIDA	142	47	25	3	1	8	1	3	2	
LA RIOJA	134	49	22	2	1	18	1	3	2	
LUGO	143	61	28	2	1	9		4	2	
MADRID	760	239	178	5	3	105		7	2	
MÁLAGA	203	97	39	3	2	14	1	6	1	
MURCIA	238	120	33	2	2	8	1	4	1	
NAVARRA	143	71	24	2	1	8		4	1	
OURENSE	145	59	18	1	1	7		6	2	
ASTURIAS	281	100	47	2	2	16		5	2	
PALENCIA	96	47	13	3	1	5	1	3	2	
LAS PALMAS	253	82	35	2	1	13	1	3	4	
PONTEVEDRA	192	105	23	3	2	13	1	5	2	
SALAMANCA	110	43	11	2	1	5		3	2	
S C TENERIFE	136	59	44	3		13	1	4	2	
CANTABRIA	160	71	31	4	1	8	1	4	3	
SEGOVIA	123	39	32	2	1	18	1	4	2	
SEVILLA	334	155	54	3	2	13		6	4	
SORIA	92	34	15	1	1	13		1	2	
TARRAGONA	197	90	37	2	1	8	1	5	1	
TERUEL	95	47	16	2	1	9	1	3	2	
TOLEDO	108	40	13	2	1	11		3	2	
VALENCIA	629	248	119	4	2	13	1	11	3	
VALLADOLID	233	100	42	2	1	10	1	4	1	
VIZCAYA	258	84	57	3	2	9		5	2	
ZAMORA	115	52	23	3	1	16	1	4	1	
ZARAGOZA	223	55	26	2	1	5		5	2	
CEUTA	61	37	14		1	9		3	2	
MELILLA	50	23	18	1	1	5	1	2	2	
TOTAL	10.314	4.178	2.063	134	69	674	32	221	107	

EQUIPAMIENTO ADMINISTRACIONES A 31-12-2004						
PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS				SERVIDORES FICHEROS
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	VALIDACIÓN	
ÁLAVA	86	32	2	4	24	1
ALBACETE	74	37	15	1	21	2
ALICANTE	287	159	31		100	8
ALMERÍA	79	15	29	2	28	3
ÁVILA	26	11	1		11	
BADAJOS	109	50	19	5	36	2
ILLES BALEARS	172	87	33	3	54	7
BARCELONA	863	454	62	23	263	26
BURGOS	84	40	15	2	20	3
CÁCERES	50	35	2		22	1
CÁDIZ	149	79	29	4	48	5
CASTELLÓN	96	53	8	1	34	3
CIUDAD REAL	10	6			5	
CÓRDOBA	157	54	23	2	44	3
A CORUÑA	222	171	18	3	65	7
CUENCA	23	14	3		11	1
GIRONA	116	52	19	3	42	3
GRANADA	180	91	27	5	41	5
GUADALAJARA	21	9			11	1
GUIPÚZCOA	141	62	14	4	59	5
HUELVA	13	4	5		4	1
HUESCA	14	5	1		11	
JAÉN	125	51	27	3	45	3
LEÓN	100	29	9		29	3
LLEIDA	92	47	15	2	27	1
LA RIOJA	33	20	7	1	12	1
LUGO	14	12	2	1	14	1
MADRID	1.065	614	132	1	258	32
MÁLAGA	191	120	27	6	68	5
MURCIA	200	100	15	4	62	5
NAVARRA	102	52	17		34	4
OURENSE	33	11	9		17	
ASTURIAS	205	88	45	6	54	5
PALENCIA	22	8	4		8	
LAS PALMAS	135	57	15		42	5
PONTEVEDRA	163	85	24	5	50	2
SALAMANCA	58	27	10		19	1
S C TENERIFE	140	58	29		50	5
CANTABRIA	190	78	12	2	26	4
SEGOVIA	2	2			2	
SEVILLA	281	145	32	10	119	9
SORIA						
TARRAGONA	122	31	12	2	25	3
TERUEL	18	5	5	1	12	
TOLEDO	97	40	4		26	2
VALENCIA	491	270	72	14	191	15
VALLADOLID	156	41	26	3	28	4
VIZCAYA	251	119	26	8	82	7
ZAMORA						
ZARAGOZA	213	110	22	6	49	6
CEUTA						
MELILLA	10	9			5	1
TOTAL	7.481	3.749	954	137	2.308	211

EQUIPAMIENTO URE A 31-12-2004						
PROVINCIA	PC's	IMPRESORAS				SERVIDORES FICHEROS
		LÁSER	MATRICIAL	LÍNEAS	VALIDACIÓN	
ÁLAVA						
ALBACETE	11	5	3			
ALICANTE						
ALMERÍA	35	10	11			1
ÁVILA	10	6	1			
BADAJOS	29	21	5			3
ILLES BALEARS	24	17	5	1		3
BARCELONA	123	65	2	7		7
BURGOS						
CÁCERES	19	14	2			1
CÁDIZ	23	9	2	2		2
CASTELLÓN						
CIUDAD REAL	41	23	6	3		4
CÓRDOBA	78	23	8	3		2
A CORUÑA	11	8	1		3	1
CUENCA						
GIRONA						
GRANADA						
GUADALAJARA	9	6	1			1
GUIPÚZCOA	1	5	1			1
HUELVA	28	13	3	3		2
HUESCA	17	9	3			1
JAÉN	29	15	7			2
LEÓN	18	14				1
LLEIDA						
LA RIOJA	13	8	4			1
LUGO	2	8	5			2
MADRID	34	20	1	2		3
MÁLAGA	29	23	4	2		3
MURCIA	11	11	5			1
NAVARRA	6	5	1		1	1
OURENSE	26	7	2			2
ASTURIAS	11	5	1			1
PALENCIA	12	5				1
LAS PALMAS	18	12	3	2		2
PONTEVEDRA	10	5	1			
SALAMANCA	27	10	1		1	2
S.C. TENERIFE						
CANTABRIA						
SEGOVIA	17	6	2			1
SEVILLA	10	7	1			1
SORIA	8	4	1			1
TARRAGONA	55	17	6			3
TERUEL	20	1	3			1
TOLEDO	11	5				
VALENCIA	47	33	10	1		4
VALLADOLID	20	15	5			2
VIZCAYA						
ZAMORA	13	10	1			
ZARAGOZA						
CEUTA	10	2				
MELILLA	7	4	1			
TOTAL	923	486	119	26	5	64



Apoyo técnico y asesoramiento

3

3.1. ACTIVIDADES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS

En las actividades desarrolladas durante el año 2004 por la Inspección de Servicios de la Tesorería General de la Seguridad Social, se ha tenido en cuenta el Plan de Inspección para el mencionado año, las directrices que en cada momento han emanado de la Dirección y aquellas actuaciones no previstas que originan visitas extraordinarias.

3.1.1. VISITAS EFECTUADAS

La Inspección de Servicios tiene asignadas entre otras funciones el control interno de todas las unidades de la Tesorería General, mediante la realización de inspecciones, que permite evaluar su eficacia y eficiencia, el cumplimiento de las normas e instrucciones, materializándose en visitas y la emisión del correspondiente informe que incorpora las propuestas o recomendaciones que se deriven de dicha actuación.

VISITAS REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2004

TIPO DE VISITA	REALIZADAS	DIRECCIÓN PROVINCIAL
Ordinarias	6	Barcelona, Valencia y Ávila
Extraordinarias	7	Gerencia de Informática, Madrid, Murcia, C. Real, Lleida (2), Albacete
Con el Ministerio	5	Illes Balears, Murcia, Málaga, Valladolid, Zaragoza.
TOTAL	18	

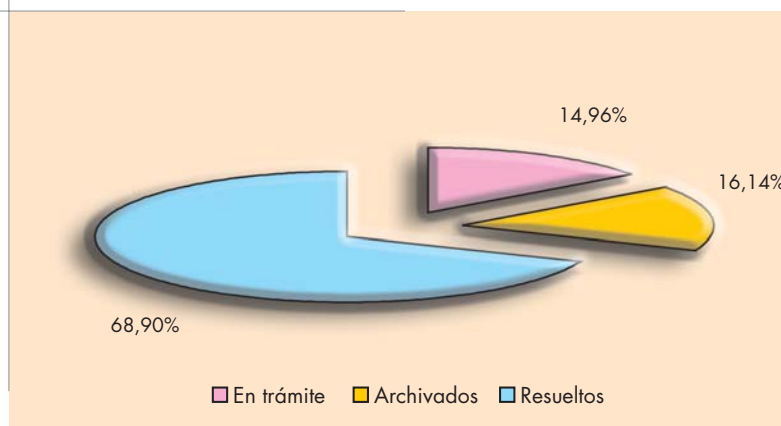
CENTROS VISITADOS AÑO 2004

Direcciones Provinciales	13
Administraciones	34
UURE	5
Gerencia de Informática	1
TOTAL	53

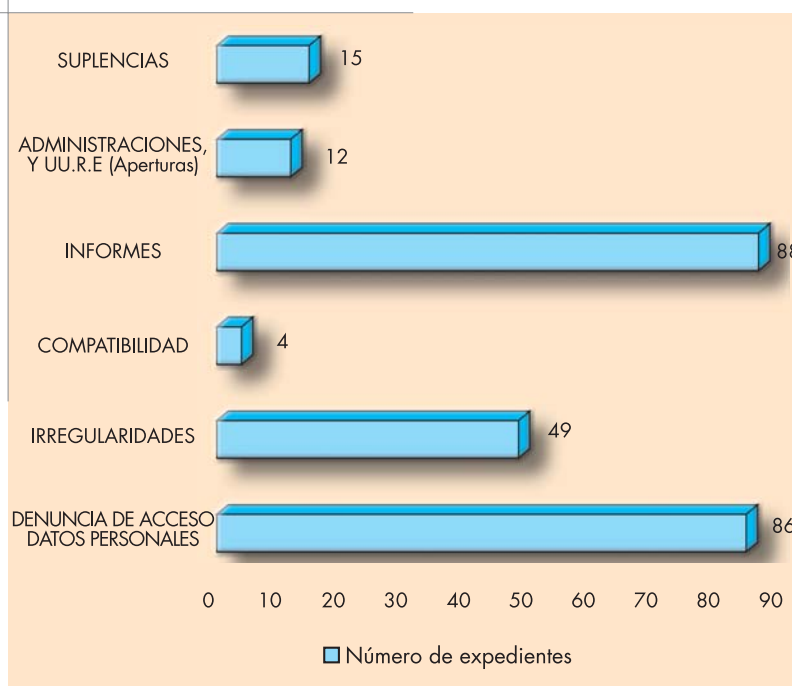
3.1.2. RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES

RESUMEN DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES							
EXPEDIENTES PENDIENTES	ENTRADOS 2004	TRAMITADOS			%	TOTAL EN TRÁMITE	%
		ARCHIVADOS	RESUELTOS	TOTAL			
49	205	41	175	216	85,04	38	14,96

TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES



TIPO DE EXPEDIENTE TRAMITADOS



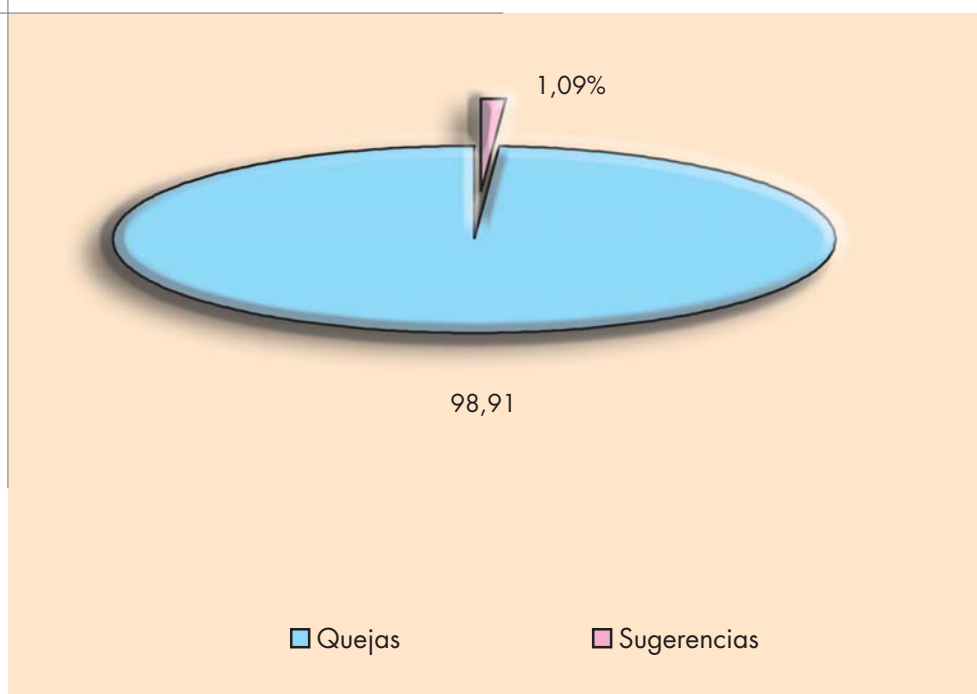
3.1.3. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

El R.D. 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, establecen, con carácter común a toda la Administración General de Estado, el Libro de Quejas y Sugerencias, como instrumento para dejar constancia de las quejas, reclamaciones,

iniciativas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos, cuando considera que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando pidan que se pueda mejorar cualquiera de dichos aspectos.

A lo largo del año 2004, se han producido 1.188 anotaciones en los Libros de Quejas y Sugerencias. De ellas el 98,01% son quejas y el 1,09 % sugerencias.

QUEJAS Y SUGERENCIAS



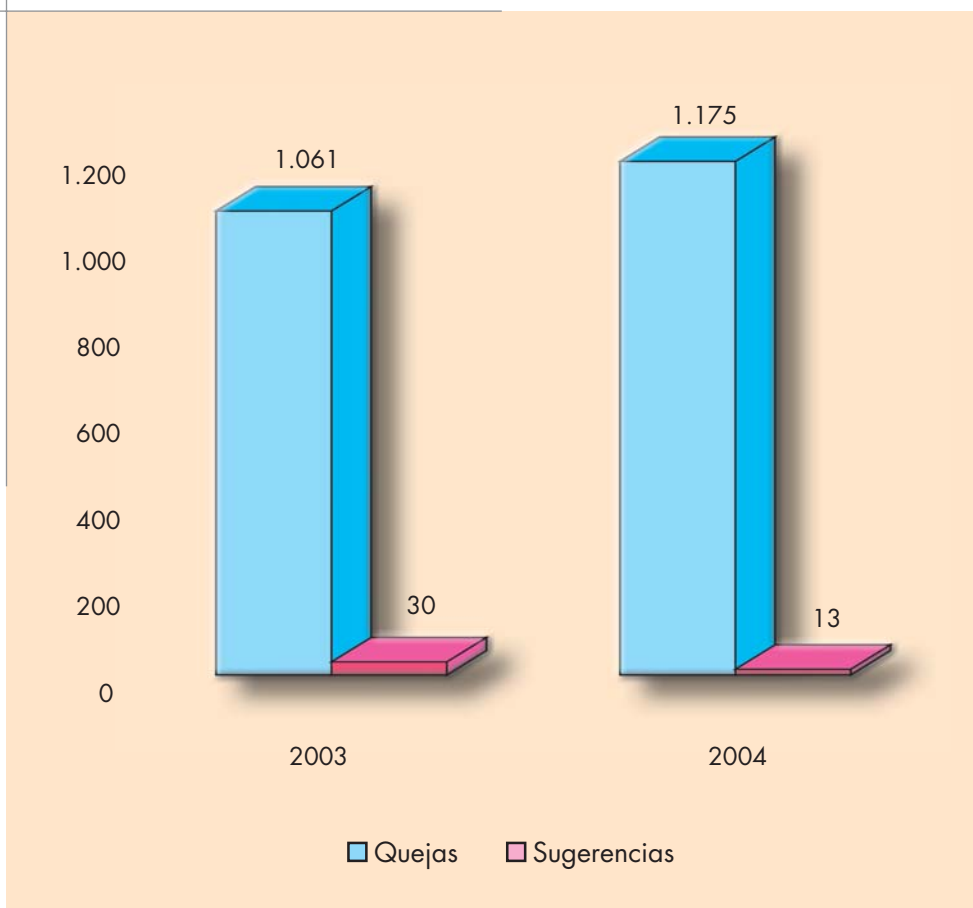
QUEJAS Y SUGERENCIAS

	1 ^{ER} TRIMESTRE	2 ^º TRIMESTRE	3 ^{ER} TRIMESTRE	4 ^º TRIMESTRE	TOTAL
QUEJAS	368	316	233	258	1.175
SUGERENCIAS	7	3	3	-	13
TOTAL	375	319	236	258	1.188

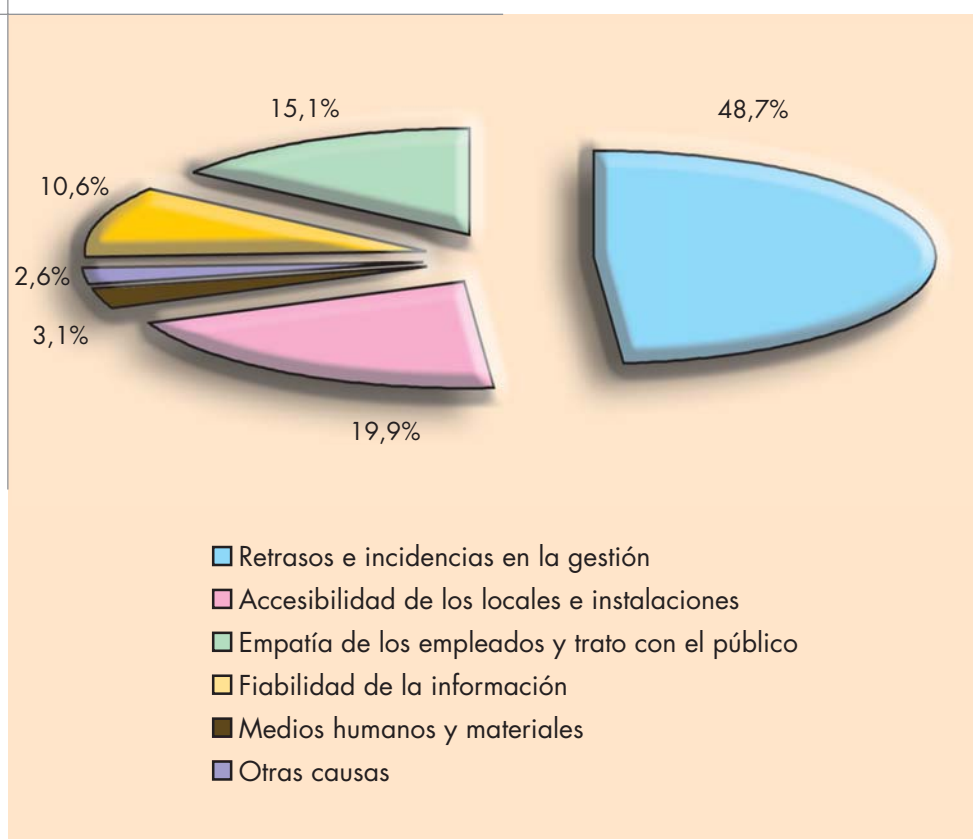
QUEJAS RECIBIDAS POR SU CONTENIDO

	SS.CC.	DD.PP.	ADMONES.	TOTAL
Fiabilidad de la información	2	21	101	124
Empatía de los empleados y trato con el público	1	37	139	177
Retrasos e incidencias en la gestión	0	94	478	572
Accesibilidad de los locales e instalaciones	1	46	187	234
Medios humanos y materiales	0	8	29	37
Otras causas	0	8	23	31
TOTAL	4	214	957	1.175

QUEJAS Y SUGERENCIAS (2003-2004)



REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CONTENIDO DE LAS QUEJAS



3.1.4. RELACIÓN DE INFORMES EMITIDOS

Periódicos

Informe mensual y trimestral sobre Quejas y Sugerencias

Informe trimestral sobre situación de la Red de Administraciones

Puntuales.

A petición de Recursos Humanos

- * Cargas de gestión evolución de la misma y déficit de personal
- * D.P. Huelva
- * D.P. Lleida
- * D.P. Navarra

A petición de la Dirección y por motivos de visitas que efectúan.

- * Datos fundamentales de la Dirección Provincial, gestión, Red de Administraciones, tiempos de espera, absentismo, evolución completa de objetivos.
- * Emitidos: Direcciones Provinciales de: Lleida, Ciudad Real, Las Palmas, Sta. Cruz de Tenerife, Málaga, Burgos, Zamora, Huesca y Albacete.

Como consecuencia de creación o modificación de la red de Administraciones.

- * Emitidos: Direcciones Provinciales de: Las Palmas, Almería, Guadalajara, Jaén y Segovia.

Protección del anagrama de la Tesorería General.

Prórroga de dedicaciones exclusivas en las Administraciones.

3.2. ACTIVIDADES DE APOYO TÉCNICO Y ASESORAMIENTO

3.2.1. MODELO EUROPEO DE GESTIÓN DE CALIDAD (EFQM)

Continúa la formación en el Modelo EFQM de excelencia, en las unidades de la Tesorería General de la Seguridad Social, con el fin de facilitar el conocimiento del modelo y otras materias que permitan desarrollar autoevaluaciones para detectar puntos fuertes y áreas de mejora.

Las Direcciones Provinciales que recibieron formación fueron: Tenerife, Las Palmas, Alicante, Madrid, Cáceres, Burgos, Lleida, Palencia, Valladolid, León, Lugo, Álava, Ciudad Real, Girona y Almería, también se impartió un curso de actualización a la Dirección Provincial de Sevilla que no pudo iniciar el proceso de autoevaluación en 2003 por vacante en la Dirección.

La situación en cuanto a la implantación del modelo a 31-12-04 era la siguiente:

- Autoevaluaciones finalizadas en 17 Direcciones Provinciales y en la Subdirección General de Ordenación e Impugnaciones.
- Proceso de autoevaluación iniciada en 6 Direcciones Provinciales y en fase preparatoria en 5.

La información obtenida de las autoevaluaciones, da lugar a la publicación de los manuales denominados Agrupación de Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.

3.2.2. CARTAS DE SERVICIO

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 19 del Real Decreto 1259/1999, se realizó el seguimiento e informe de los compromisos de las Cartas de Servicio relativos a los periodos enero-junio y julio-diciembre de 2004.

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

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

3.2.3. ATENCIÓN PRESENCIAL

Los sistemas dinámicos de ordenación y gestión de la atención presencial están implantados en 230 Administraciones conectadas con sus respectivas Direcciones Provinciales y los Servicios Centrales, configurando la base de datos de estadística y seguimiento que permite conocer toda la información relativa a los tiempos de espera y otros factores. De los datos referidos al año 2004, se resaltan los siguientes:

FACTOR VALORADO	
Clientes atendidos	11.906.239
Media diaria de clientes atendidos	48.239
Tiempo medio de atención	5,53 minutos
Tiempo medio de espera	6,47 minutos
Media de personas dedicadas a la atención al público	949

3.2.4. CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN

En atención presencial se recibieron y gestionaron durante el año un total de 25.979 cuestionarios, de los que 5.195 contenían comentarios que han sido analizados, tratados y resueltos.

Los comentarios relativos a "incidencias en procedimientos" ocupan el primer lugar y representan el 23% del total. Este tipo de comentario es consecuencia del cambio introducido en la forma de solicitar el informe de vida laboral que anteriormente se realizaba directamente en la Administración y ahora requiere la utilización del servicio de atención telefónica, modificación que determinados ciudadanos no admiten en principio y por ello manifiestan su disconformidad.

Los comentarios de contenido positivo ocupan el segundo lugar, representando el 21% del total, reflejo de la progresiva implantación de estándares de

calidad en la atención presencial que se presta en las Administraciones de la Seguridad Social.

Un paso más en la mejora de la atención presencial, ha sido la publicación de un "Manual de Estilo de la Atención Presencial" cuya finalidad es potenciar todos aquellos elementos que ayudan a que los centros de atención al público dependientes de las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social incrementen su imagen positiva. Este Manual en el que se establecen los principios de calidad que han de informar la atención presencial, pretende además que sea útil y efectivo para todos los funcionarios cualquiera que sea su nivel y que se dedican fundamentalmente a la atención presencial.

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	90,16	7,52	2,32
Tiempo empleado	92,26	4,02	3,72
Trato recibido	93,39	3,82	2,79
Preparación del personal	93,64	2,68	3,68
Información recibida	91,53	4,32	4,15
Espacio y comodidad	89,67	7,23	3,10
Calificación global	91,26	5,10	3,64

En atención telefónica se han tratado en el año un total de 22.699 cuestionarios, de los que 5.508 inclu-

ían comentarios, que han sido analizados, tratados y resueltos, como figura en el siguiente cuadro:

VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

FACTOR VALORADO	POSITIVA	NEGATIVA	NO CONTESTA
Facilidad para contactar	95,37	2,93	1,70
Trato recibido	97,44	0,97	1,59
Tiempo empleado	95,91	2,48	1,61
Información recibida	95,83	1,52	2,65
Profesionalidad percibida	95,70	1,02	3,28

El ciudadano percibe un nivel satisfactorio en la totalidad de los factores valorados, ya que las valo-

raciones positivas superan ampliamente a las negativas en todos los casos.

3.2.5. ATENCIÓN Y GESTIÓN TELEFÓNICA

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

Su diseño responde a las necesidades y requerimientos de cualquier gestión e información de los

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

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

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS SEGÚN EL TIPO DE GESTIÓN

Atención General	1.975.013
Vidas Laborales	476.299
Sistema RED	2.036.927
CENDAR	85.205
Unidad Atención Usuario nacional	272.693
Campañas	201.545
Incapacidad Temporal	196.112
TOTAL	5.243.794

3.2.6. ATENCIÓN TELEMÁTICA

En el año 2004, la Tesorería General de la Seguridad Social elaboró y envió por correo ordinario, una encuesta dirigida a los usuarios del Sistema RED de las 52 Direcciones Provinciales, elaborada conforme a las cinco dimensiones del Modelo SERVQUAL.

El proceso seguido para la puesta en marcha de la encuesta se resume en los siguientes puntos:

- Elaboración de la encuesta, incluyendo:
 - Diseño de las preguntas a efectuar.
 - Determinación del rango de puntuación a utilizar sobre la base de un nivel de confianza del 95%.
 - Identificación del tamaño muestral, que incluyera a todos los colectivos usuarios del Sistema RED.
 - Diseño del modelo de carta de presentación de la encuesta.

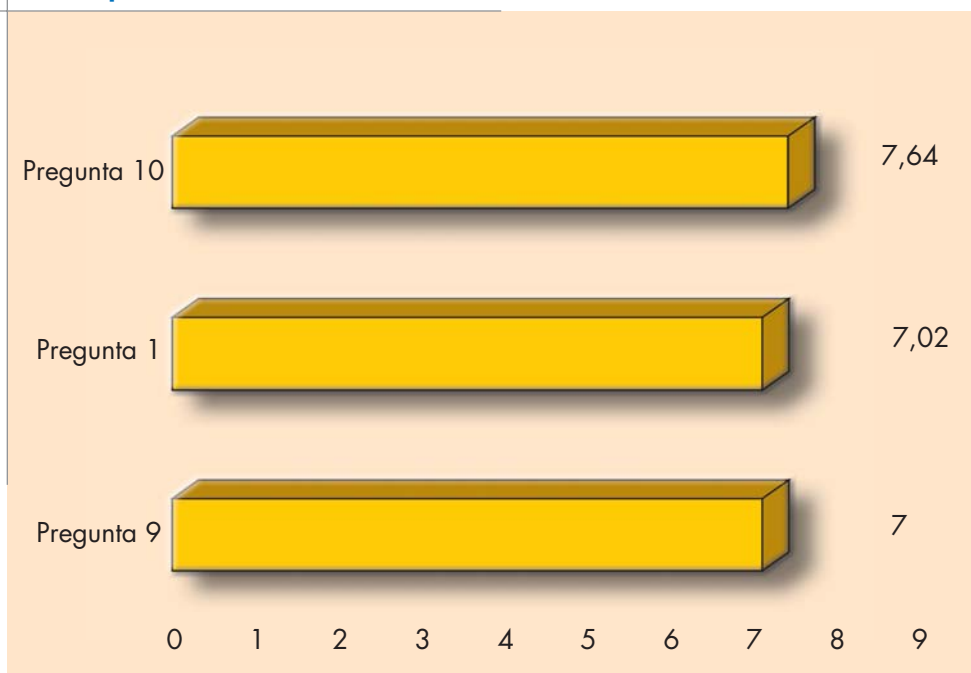
- Envío, mediante vía postal, de 12.000 cuestionarios, junto con la carta de presentación y un sobre de franqueo pagado para la devolución de la encuesta.
- Establecimiento del plazo de un mes para la recepción de las encuestas cumplimentadas.
- Tras este periodo de tiempo se recibieron un total de 3.975 cuestionarios correctamente cumplimentados.

Se realizó posteriormente la exportación de datos de los cuestionarios recibidos y su explotación se materializó en la realización de tres informes:

- Informe Cuantitativo de Resultados Globales.
- 52 Informes Cuantitativos correspondientes a cada una de las Direcciones Provinciales.
- Informe Cualitativo de análisis de los comentarios realizados por los usuarios.

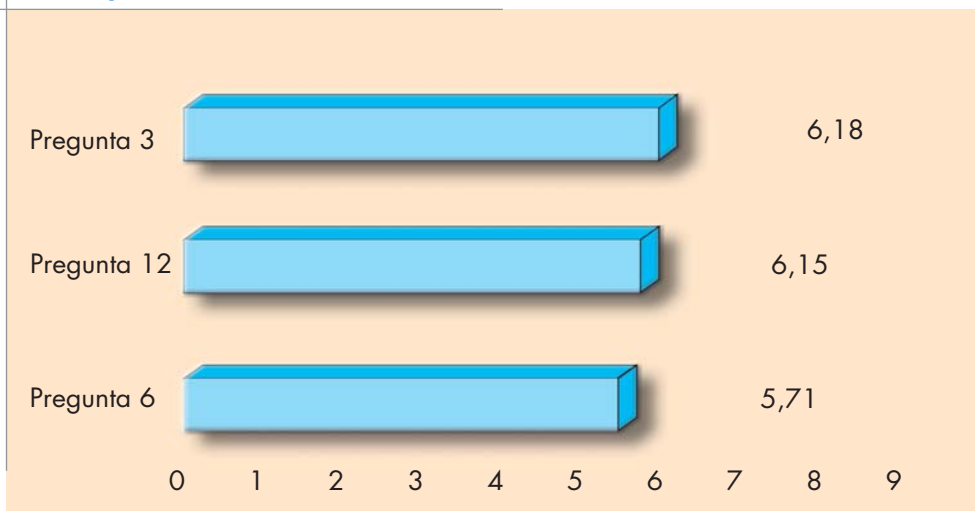
En los gráficos siguientes se muestran los tres aspectos mejor valorados y los tres aspectos peor valorados en lo que respecta al uso del Sistema RED:

USO DEL SISTEMA RED
3 aspectos MEJOR valorados



- 10. Grado de confidencialidad.
- 1. Facilidad en el uso y manejo.
- 9. Diseño adecuado y aspecto gráfico de las pantallas.

USO DEL SISTEMA RED
3 aspectos PEOR valorados



- 3. Rapidez en las descargas y velocidad en la navegación.
- 12. Facilidad en la interpretación de los acuses técnicos.
- 6. Ausencia de problemas en el uso.

3.2.7. JORNADAS SECTORIALES DE MEJORA DE GESTIÓN Y SERVICIO

Se celebraron las siguientes:

- Jornadas de Calidad sobre Atención Presencial en Barcelona
- Jornadas de Calidad en Zaragoza
- Jornadas de Análisis y Homogeneización del Servicio de Atención Telefónica en Lugo

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

3.2.8. ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS ABIERTAS AL PÚBLICO

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

Barreras eliminadas	114
Técnicamente	79
Organizativamente	35
Locales que aún presentan dificultades de acceso	19

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

Los datos relativos a las iniciativas recibidas y gestionadas en el año 2004 son:

- Iniciativas presentadas	47
- Iniciativas estimadas	19
- Iniciativas desestimadas	27
- Iniciativas en trámite	1

El importe que se reconoció a los trabajadores que obtuvieron una valoración positiva en el año ascendió a 23.000 euros.

3.2.10. RECONOCIMIENTOS

En la IV edición de los Premios a las Mejores Prácticas convocados por el Ministerio de Administraciones Públicas, la Tesorería General de la Seguridad Social ha obtenido los siguientes premios por acciones de mejora por sus diversas unidades:

- Sistema de Gestión Telemática para la colaboración ejecutiva de entidades públicas y privadas con la Tesorería General de la Seguridad Social-Subdirección General de Procedimientos Ejecutivos y Especiales de Recaudación.

- Unidad Provincial de Atención al Ciudadano Dirección Provincial de Asturias.
- Aula de Formación virtual Dirección Provincial de Illes Balears.

Así mismo a la Dirección Provincial de Navarra se le reconoció Sello a la Calidad en su categoría de Bronce.

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

Finalizada la medición de los Índices de Percepción de los clientes de los servicios de atención presencial, telefónica y telemática, así como del cliente interno, se

reflejaron sus resultados en la publicación denominada "Aplicación del Modelo Servqual a la Medición del Índice de Percepción de Calidad de los Servicios"

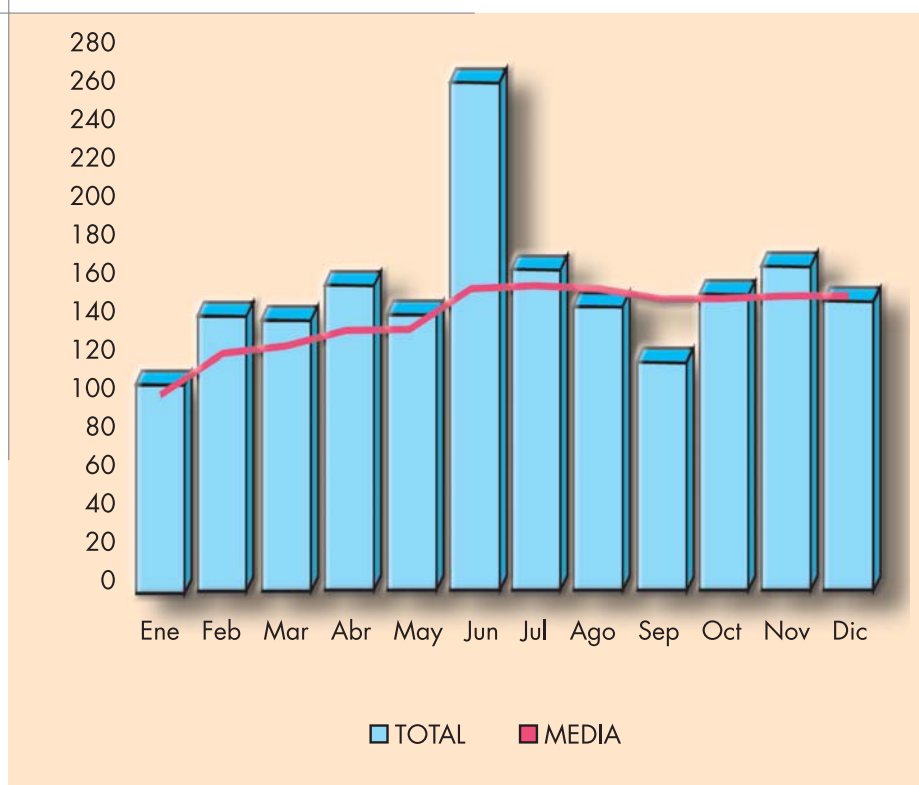
3.2.12. CONFIDENCIALIDAD Y AUDITORÍA

CONFIDENCIALIDAD

Las funciones desarrolladas objeto de este informe son la autorización de acceso (alta) a usuarios administradores de nivel superior, tanto de la propia Tesorería como de Organismos ajenos autorizados a acceder a ficheros de titularidad de la misma, y la distribución superior de transacciones. Esto supone la atención directa de unos 329 usuarios.

En el año 2004 se efectuaron 1.926, Actuaciones de Atención con una media mensual de 161.

CONFIDENCIALIDAD-ATENCIÓN USUARIOS 2004



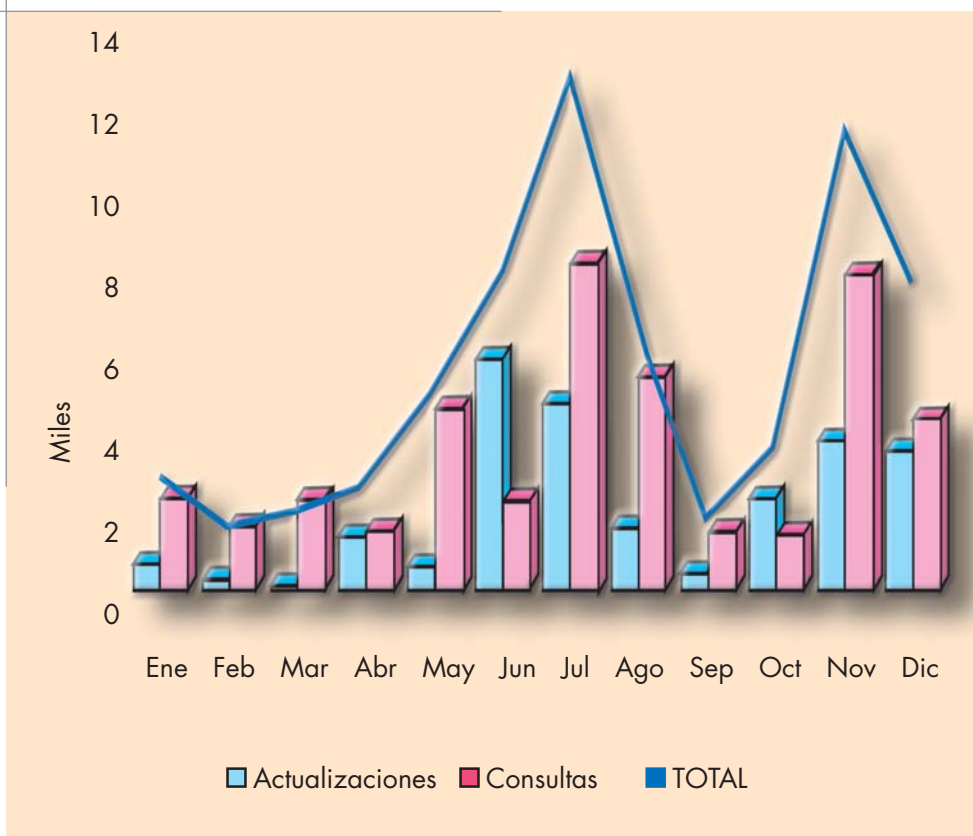
Los accesos realizados para la administración han sido en total 70.950, con una media mensual de

5.913 movimientos, siendo 26.284 las actualizaciones realizadas, 37 %, y 44.666 las consultas, 63%.

También se realizan funciones de coordinación y asesoramiento en cuyo ámbito se ha impartido un curso sobre criterios para simplificar la administración de confidencialidad a los administradores superiores

de direcciones provinciales y servicios centrales y un curso sobre confidencialidad en la Dirección Provincial de Palencia a casi todos los usuarios y administradores de la misma.

CONFIDENCIALIDAD - OPERACIONES 2004



AUDITORIA

En cumplimiento de lo establecido en la O.M. de 17 de enero de 1996 y con el fin de garantizar la protección de los datos incluidos en los ficheros de titularidad de la Tesorería General y aquellos de otros organismos a los que se haya autorizado el acceso para la gestión propia, se realizan mensualmente, por cada uno de los departamentos, la auditoría de los accesos efectuados.

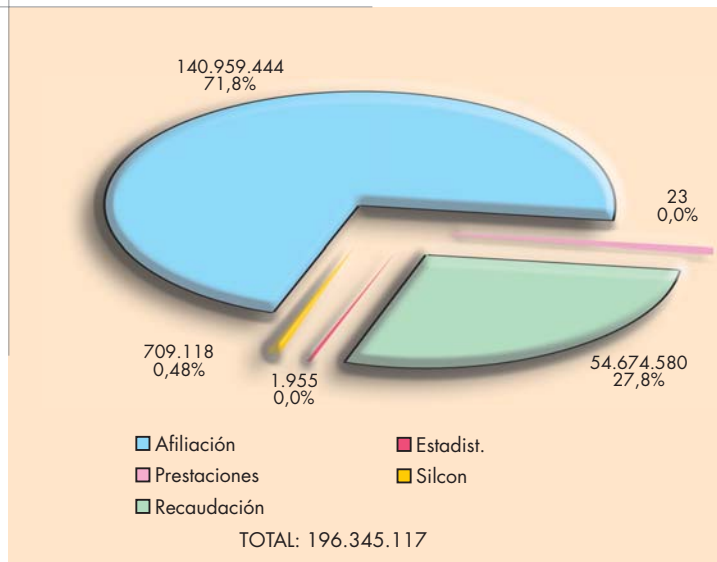
En el ámbito de la Tesorería General de la Seguridad Social se han producido durante el año 2004 un total de 358.877.842 accesos a ficheros informáticos, distribuidos fundamentalmente en dos apartados: actualizaciones, que suponen un 54,7 % (196.345.117) de los accesos, y consultas, el 45,3% (162.532.725).

De estos accesos el 89,4% corresponden a las Direcciones Provinciales y el 10,6% a Servicios Centrales.

En cuanto a la distribución por el tipo de gestión el 71,8% de las actualizaciones corresponde a afilia-

ción, recaudación representa el 27,8% y Silcon el 0,4%.

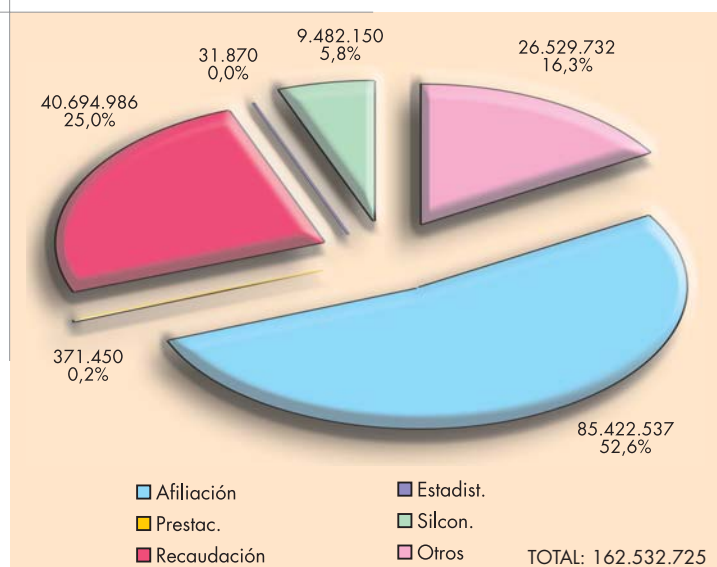
TOTAL ACTUALIZACIONES



En las consultas afiliación representa el 52,6% del total, recaudación el 25%, Silcon el 5,8% y prestaciones el 0,2%. Hay que tener en cuenta que

el apartado "Otros" 16,3 % del total, corresponde en parte a accesos inducidos por informes de afiliación.

TOTAL CONSULTAS



En Junio de 2004 se celebraron las Jornadas sobre Auditoría para la puesta en común de las

novedades e incidencias surgidas durante el año 2004.

3.3. IMPUGNACIONES Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA GESTIÓN

3.3.1. RECLAMACIONES Y RECURSOS

Durante el ejercicio 2004, el volumen de expedientes incoados se eleva a 1.535.

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

Por su especial relevancia, se considera de interés destacar:

Aplazamientos

Se ha mantenido un volumen de expedientes similar al del ejercicio anterior, y el mayor número de recursos vienen referidos a resoluciones dictadas por incumplimiento de los aplazamientos concedidos, así como frente a resoluciones denegatorias de aplazamientos extraordinarios.

Reseñar que el mayor número de recursos presentados se corresponden al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, al igual que en el ejercicio anterior, seguidos de los recursos suscitados en el Régimen General.

Condonaciones

El número de impugnaciones en esta materia han experimentado un descenso en el segundo semestre del año.

El mayor volumen se corresponde con los recursos formulados en el Régimen General, seguido de los presentados en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.

Como novedad en el presente ejercicio, se destaca el incremento significativo de los recursos formulados contra denegaciones de solicitudes de condonación de deuda reclamada por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, en especial, como consecuencia de derivaciones de responsabilidad solidaria.

Colaboración en la gestión de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales

Por lo que respecta a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, en el presente ejercicio, se ha apreciado una notable disminución respecto del ejercicio anterior en el número de recursos de alzada planteados en materia de capital coste de pensión por accidentes de trabajo.

Recursos potestativos de reposición previos al contencioso-administrativo

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

Revisiones de oficio/Recursos extraordinarios de revisión

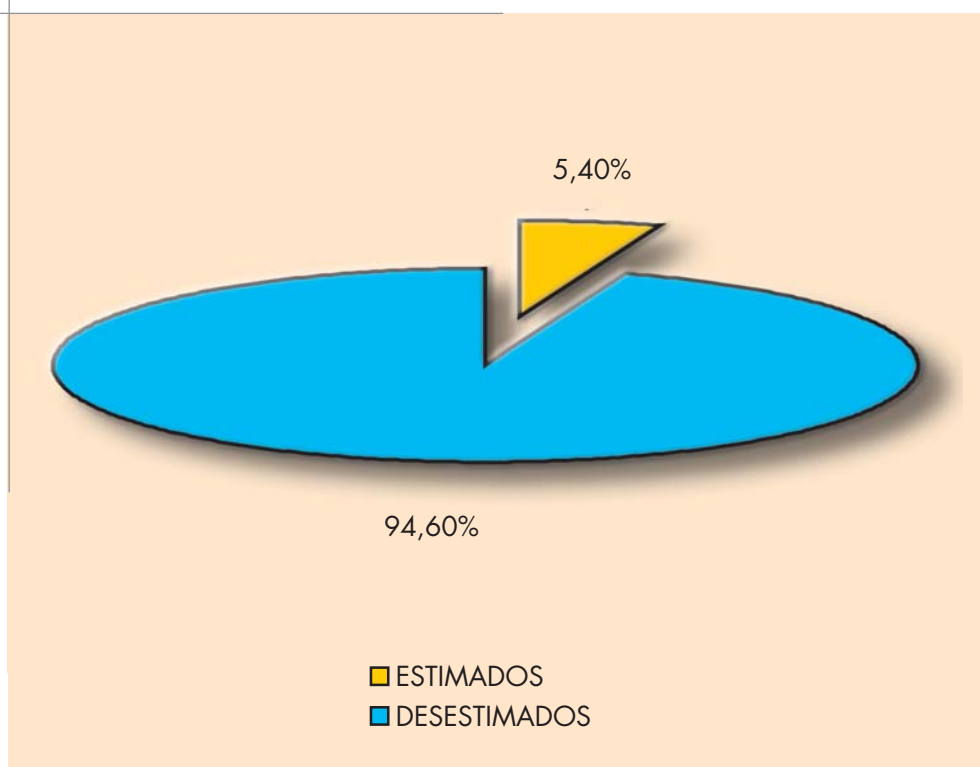
Al igual que en los ejercicios anteriores, en la mayoría de los casos, en las resoluciones dictadas durante el ejercicio 2004, se ha declarado la inadmisibilidad a trámite de las revisiones de oficio y recursos extraordinarios de revisión formulados por los particulares, mediante resolución debidamente motivada.

Otras materias

Por su repercusión en la actividad recaudatoria, destacar:

- los recursos de alzada formulados frente a resoluciones declarativas de derivación de responsabilidad, devolución de ingresos, actuaciones practicadas dentro del procedimiento de apremio, en especial, las que afectan a adjudicaciones de bienes, y contra acuerdos de adopción de medidas cautelares.
- los informes solicitados al objeto de resolver recursos formulados en diversas materias, así como sobre cuestiones procedimentales y de competencia.

PORCENTAJE DE RECLAMACIONES Y RECURSOS ESTIMADOS Y DESESTIMADOS EJERCICIO 2004



RECLAMACIONES DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

En esta materia se han incoado sesenta y tres expedientes, que supone una disminución respecto del ejercicio anterior, toda vez que en este apartado ya no se incluyen las solicitudes de abono de intereses en las cantidades a devolver como consecuencia de la anulación de adjudicaciones de bienes en el procedimiento administrativo de apremio, por aplicación de la Circular 5-004, de 10 de marzo de 2004.

A destacar las reclamaciones suscitadas por:

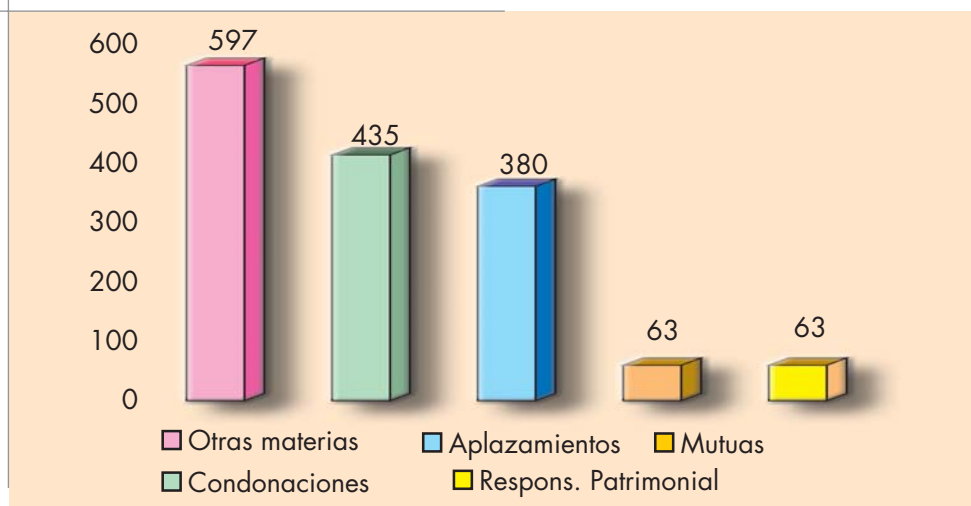
- actuaciones llevadas a cabo dentro del procedimiento administrativo de apremio, en espe-

cial, embargos e incidencias en enajenaciones forzosas.

- aquéllas que se formulan en base a una presunta deficiente información, sobre todo, derivada de los datos contenidos en informes de vida laboral.
- las que se fundamentan en la anulación por sentencia de derivaciones de responsabilidad solidaria de los administradores declarada en base a normas mercantiles.
- las que derivan de relaciones reguladas por Derecho Privado, que se han incrementado.

La cuantía reclamada como indemnización asciende a 3.379.642,30 euros.

RECLAMACIONES Y RECURSOS POR MATERIAS 2004



PROYECTO SIMAD (SEGUIMIENTO DE IMPUGNACIONES ADMINISTRATIVAS)

Mención especial y su propio apartado en el presente ejercicio merece el Proyecto SIMAD, gestionado y desarrollado conforme el siguiente calendario:

- 1ª Fase

Durante el primer semestre del año 2004, se ha probado la aplicación informática, con remisión a la Gerencia de Informática de las incidencias detectadas para su subsanación.

A finales del mes de mayo y principios de junio se ha realizado formación específica impartiendo cursos para los usuarios de la aplicación de cada Dirección Provincial. Además, debido al volumen de gestión, se han impartido cursos específicos en Madrid, Sevilla y Valencia durante el mes de diciembre.

A mediados del mes de julio se instaló y probó el aplicativo en la Dirección Provincial de Barcelona, con el objeto de medir las comunicaciones.

El día 20 de octubre de 2004, se inició la prueba piloto nacional del proyecto que finalizará el día 13 del mes de enero de 2005.

Se ha diseñado el sistema para medir el cumplimiento de objetivos que entrará en vigor el primer semestre del 2005.

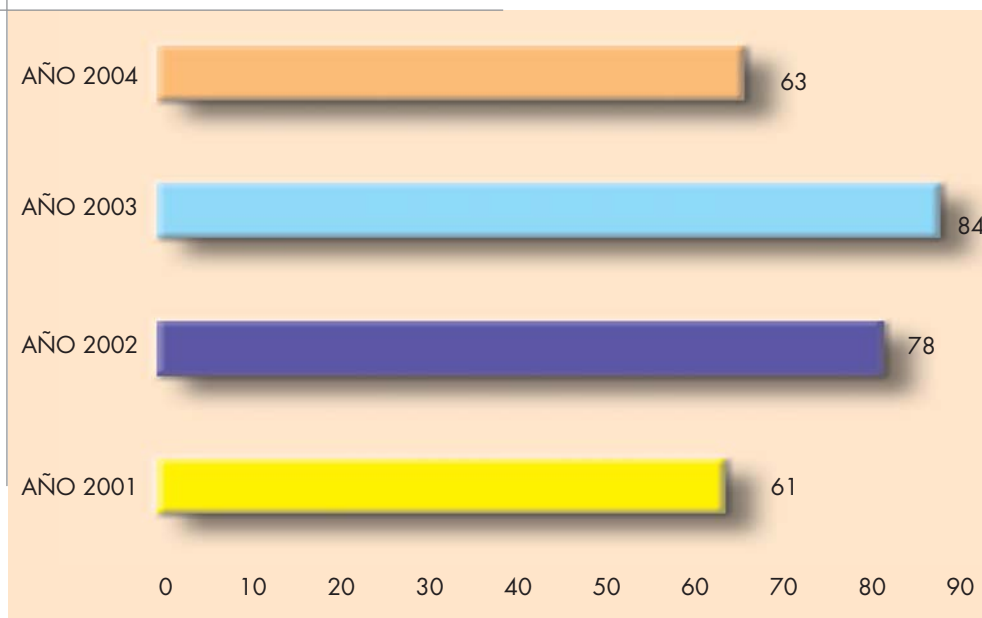
- 2ª Fase

En esta fase se incorporan a la aplicación informática las impugnaciones formuladas contra reclamaciones de deuda, devoluciones de ingresos indebidos, providencias de apremio y reclamaciones previas. A nivel de gestión se han mantenido reuniones con la Subdirección General de Inscripción, Afiliación y Recaudación en Periodo Voluntario para establecer los requerimientos necesarios para crear los enlaces entre SIMAD y los ficheros correspondientes.

OTRAS ACTIVIDADES EN MATERIA DE IMPUGNACIONES

- Relaciones con los Servicios Jurídicos Delegados

RECLAMACIONES RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL EVOLUCIÓN 2001-2004



Despacho de comunicaciones relacionadas con los expedientes tramitados y resueltos.

- Relaciones con los Tribunales

Preparación, ordenación y remisión de los 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.

- Calidad

Durante el presente ejercicio se ha continuado con el proceso de implantación del Modelo Europeo de Calidad EFQM, con la realización de una encuesta de clima laboral, que se ha llevado a cabo en la segunda quincena del mes de abril de 2004, de carácter anónimo, cuyos resultados, una vez analizados por el Comité de

Calidad, han sido divulgados a través del correo electrónico, acción que se ha llevado a efecto el 27 de septiembre de 2004.

Igualmente, el Comité de Calidad ha procedido a la selección de aquellas personas que, voluntariamente, se han ofrecido a formar parte de los Equipos de Mejora. En principio, se ha considerado conveniente formar un único Equipo de Mejora que, utilizando la metodología de trabajo en equipo, estudiará y propondrá planes y proyectos de mejora, en base a las áreas diagnosticadas en el proceso de autoevaluación: "comunicación interna" y "comunicación externa".

- Otras funciones

- Atención directa a las Direcciones Provinciales y a la Subdirección General de Recursos del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, dando respuesta a las cuestiones relacionadas con los asuntos tramitados.

- Participación e intervención en la labor formativa que realiza la Tesorería General, en las materias relacionadas con las funciones y tareas que tiene encomendadas.
- Colaboración en la divulgación a través del correo electrónico de criterios de gestión recogidos en los informes emitidos.
- Mantenimiento y actualización de Bases de Datos asociadas a los asuntos que se han tramitado.

3.3.2. CONSULTAS E INFORMES

Durante el ejercicio 2004 se han resuelto 543 expedientes lo que representa un incremento del 28% respecto del año anterior. Se mantiene el carácter diversificado de las materias que se someten a consideración, si bien con ciertas oscilaciones en cuanto al número de expedientes por materia, en función del la problemática que se suscita en cada momento.

Sigue siendo predominante la actividad que se despliega en la atención de los Servicios Centrales y en especial de las cuestiones que afectan a las Subdirecciones Generales de Inscripción y Afiliación; de Procedimientos Ejecutivos y Especiales de Recaudación; Gabinete Técnico del Director General y otras unidades, siendo también de especial relevancia la atención que se presta a las Direcciones Provinciales en muy diversas materias relacionadas con la gestión encomendada a sus unidades.

La citada actividad se complementa con otras tareas, ya sea en el ámbito de la formación; depuración y control del fondo bibliográfico; iniciativas, oposiciones, atención a INTERNET y otras de novedosa implantación como es la colaboración en la atención directa de lo que se denomina "línea caliente". De todas estas actividades, se da cuenta, resumidamente, a continuación:

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

Valorada la actividad correspondiente a este primer epígrafe en función del número de expedientes, se observa que predominan las cuestiones que afec-

tan, por un lado a los socios y administradores de sociedades mercantiles capitalistas y, por otro, a los problemas derivados del encuadramiento de empresas y trabajadores en el Régimen Especial Agrario.

El resto de las cuestiones tratadas se reparte entre las siguientes materias, por orden decreciente del número de asuntos:

- Funcionarios de Corporaciones Locales
- Tiempo parcial
- Cambios de R.E.A. a R.E.T.A.
- Minería del Carbón
- Otros

Convenio Especial

Este capítulo, aunque muestra una cierta disminución de su volumen a lo largo del ejercicio, mantiene un marcado interés, debido a la entrada en vigor de la Orden de Convenio Especial, Orden TAS 2865/2003, de 13 de octubre.

Los asuntos mas relevantes se refieren a:

- Emigrantes.
- Regularización de empleo (ERES).
- Plazo de presentación.
- Otros.

Cotización

Este apartado constituye, como ya es habitual, una de las materias de más frecuente consulta.

En este ejercicio se han formulado consultas sobre las siguientes cuestiones:

- Jubilación gradual y flexible.
- Incapacidad Temporal.
- Bonificaciones, exacciones o resoluciones.
- Funcionarios.
- Maternidad.
- Artistas.
- Vacaciones no disfrutadas.
- Otros.

Recaudación

En relación con esta materia se ha de resaltar el hecho de que, con fecha 26 de junio de 2004, entrará en vigor el nuevo Reglamento General de Recaudación de la Seguridad Social, Real Decreto 1415/2004, de 11 de junio, lo que sin duda exige una renovada dedicación a las cuestiones de orden interpretativo que entraña su publicación.

Las cuestiones de más frecuente consulta han sido:

- Responsabilidad en las deudas de Seguridad Social.
- Subastas.
- Capitales Coste.
- Embargos.
- Asistencia Sanitaria.
- Notificaciones
- Otros.

Internacional

Se advierte una cierta tendencia a la discriminación en el número de expedientes.

Los más frecuentes asuntos, son:

- Ayudas de Estado.
- Cuestiones prejudiciales.
- Funcionarios.
- Aplicación Reglamentos comunitarios.
- Recaudación transfronteriza.

Información

Se trata de una materia que mantiene la atención que ya se le viene prestando en anteriores ejercicios. Las cuestiones más relevantes son:

- Cesión de datos.
- Derecho de acceso a documentos.

- Fichero General.
- Mutuas de Accidentes de Trabajo.
- Otros.

Sistema RED

Dado que la transmisión de los actos relativos a la afiliación, alta, baja y cotización a través del Sistema RED constituye uno de los objetivos de la Tesorería General, se mantiene un nivel moderado de consultas que se refieren a cuestiones de índole diverso:

- Trabajadores extranjeros.
- Plazo de presentación.
- Cotización de 31 días a través del Sistema Red.
- Certificaciones de estar al corriente.
- Incorporación al Red.
- Representación Sistema Red.
- Convenio de colaboración. Profesionales colegiados.
- Incorporación al Red en función número trabajadores.

Discrepancias con la Intervención

Reparos y otros

En este apartado se resalta si no el número de expedientes: 16 en total, sí que la complejidad de los mismos y el hecho de que 10 de ellos merecieran el trámite de Convalidación en Consejo de Ministros.

Así los asuntos se han distribuido entre:

- Edictos y publicaciones.
- I.T. Recaída.
- Contrato menor.
- Acción social.
- Certificado de estar al corriente. Sistema RED.
- Contratos de arrendamiento.

Consejo de Ministros Convalidación:

- Cursos O.I.T.
- Procedimiento negociado sin publicidad.
- Facturas de estudios sobre la calidad medioambiental.
- Contratación suministro eléctrico.
- Adjudicación por procedimiento no adecuado.
- Edictos y publicaciones.
- Contratos menores.
- Gastos servicios postales.

- Cálculo actuarial de capitales coste.

- Socios.
- Periodo legal para mantenimiento de archivos y documentación.
- Encuadramiento.
- Funcionarios. Corporaciones Locales.
- Liquidadores sociedades mercantiles.
- Bonificaciones de cuotas.
- Mutuas. Entidades colaboradoras.
- Aplicación indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM).

Iniciativas

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

- La información y sus límites.
- Nuevo sistema de publicidad y difusión de las disposiciones internas Circulares y Notas-Circulares de la TGSS.

Formación

- Cursos de Prácticas a los aspirantes al Cuerpo Superior de Técnicos administrativos de la Seguridad Social.
- Oposiciones a distintos cuerpos.
- Actualización de temarios.

Internet

En este capítulo se ha mantenido un alto interés. Se han contestado 72 consultas sobre las más diversas cuestiones dentro del plazo de 24 horas marcado para esta modalidad. Las más frecuentes se refieren a:

- Colegiación de profesionales.
- Conocimiento de sentencias.
- Contratos de asociación.
- Actualización normativa.
- Poder notarial de representación.
- Administradores sociales.
- Embargo retribuciones.
- Encuadramiento artistas.
- Convenio especial de la Orden TAS/2865/2003.
- C.I.F. de la TGSS.

Otros Informes

- Prestación de asistencia sanitaria de urgencias a titulares de ISFASS. Informe sobre si el Convenio suscrito entre el INSS, la TGSS y el ISFASS, para el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia resulta vinculante para el Servicio Gallego de Salud.
- Anteproyecto de Fundamentación de la Declaración sobre la Cuenta General del Estado del ejercicio 2002. Resultados provisionales derivados de su examen. Tribunal de Cuentas.
- Anteproyecto de Informe de Fiscalización de la contratación celebrada durante el ejercicio 2002. Tribunal de Cuentas.
- Potenciación del papel de los Directores Provinciales donde radique la "capital" de la Comunidad Autónoma, como Coordinadores territoriales o regionales. Aspecto de gestión en los que sería interesante tal coordinación regional.

- Informe al Proyecto sobre la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad de los Servicios y de las Políticas Públicas.
- Sistema de Información de S.S. "Informe sobre publicaciones y sistema de información numérico en la S.S." y "Plan de Comunicación de la S.S."

Preguntas Parlamentarias

Informe sobre la vigencia y efectos del Convenio para la represión de la trata de personas y de la explotación de la prostitución ajena, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 02-12-1949. Asuntos pendientes o proyectos propios que sean competencia del MTAS, relativas a la relación bilateral entre España, Argentina, Italia y Francia.



Dirección Provincial - Avda. Josep Tarradellas I Joan,3 - Girona

3.4. ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO

Las actuaciones no contenciosas arrojan un total de 285.806 asuntos, de los cuales 4.930 corresponden al Servicio Jurídico Delegado Central y el resto a los Provinciales. En estas cifras se incluyen 261.378 notificaciones y diligencias judiciales practicadas en las Direcciones Provinciales y 4.123 en el Servicio Central.

Las actuaciones contenciosas de los distintos Servicios Jurídicos tanto Provinciales como de los Servicios Centrales, arrojan un 73% de sentencias favorables en el total de procesos de primera instancia iniciados contra la Tesorería, y un 82% de resoluciones favorables para la Tesorería, en procedimientos iniciados a instancia de ésta.

En cuanto a los recursos, en un cómputo global, se han obtenido un 86% de sentencias favorables en los recursos en que la Tesorería era recurrida, en tanto que siendo recurrente este Servicio Común ha obtenido un 41% de sentencias favorables; en este aspecto no puede pasarse por alto el elevado número de resoluciones desfavorables obtenido por el Servicio Jurídico Delegado Central, a causa de los muchos recursos que son inadmitidos por el Tribunal Supremo utilizando criterios de cuantía o de falta de idoneidad de sentencias de contraste invocadas.

En el orden civil, el porcentaje de sentencias favorables a la Tesorería ha sido del 88%, debiendo destacarse en cuanto a porcentaje de sentencias favorables, además de la Dirección Provincial de Barcelona, la de Murcia y Valencia. En cuanto a los

recursos iniciados por la Tesorería se han obtenido resultados favorables en más de un 60% de las resoluciones, y en los recursos iniciados contra la Tesorería, se han obtenido sentencias favorables en un 90%.

En los procedimientos penales seguidos contra la Tesorería, se han obtenido resoluciones favorables en un 77%, destacando en número la Dirección Provincial de Murcia; y en los recursos formulados donde la Tesorería era parte recurrida, se han obtenido sentencias favorables a los intereses de ésta en más de un 91%.

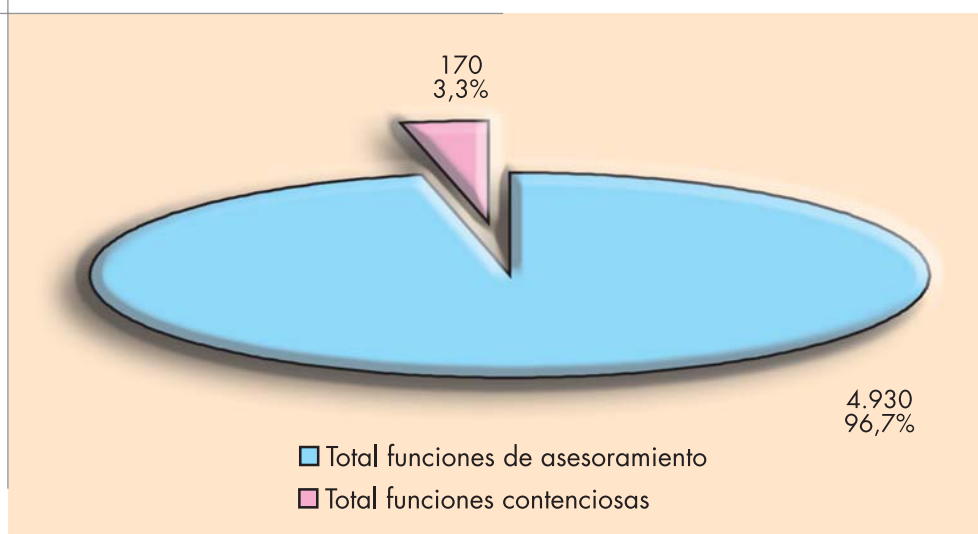
La jurisdicción contencioso administrativa arroja un saldo de resoluciones favorables a la Tesorería en un 80% en primera instancia cuando la Tesorería es recurrida. En cuanto a los recursos de segunda instancia en el orden contencioso administrativo, siendo la Tesorería recurrida, se ha obtenido un 86% de sentencias favorables a nuestros intereses y un 85% de sentencias que estimaban los recursos cuando eran interpuestos por la Tesorería.

En el orden social, se observa una disminución del número de asuntos, debido, probablemente, al cambio de competencia jurisdiccional originada por las reformas legislativas. En los procesos iniciados contra la Tesorería el porcentaje obtenido a nivel nacional es de un 72% de sentencias favorables, en tanto que se han estimado un 73% de demandas interpuestas por la Tesorería, debiendo resaltarse igualmente que los recursos en segunda instancia o de casación interpuestos en los que la Tesorería era recurrida, han sido desestimados, y por tanto siendo favorables para los intereses de este Servicio Común en un 85%.

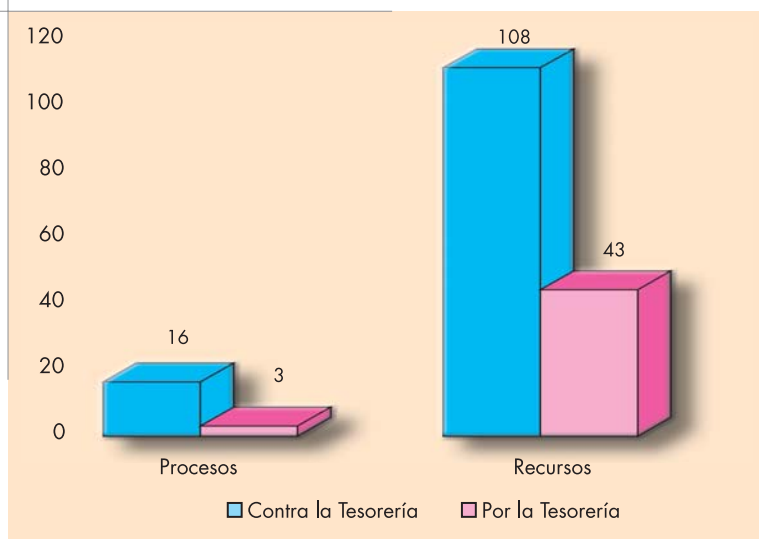
ACTUACIONES SERVICIO JURÍDICO DELEGADO CENTRAL 2004

FUNCIONES DE ASESORAMIENTO	ENTRADOS	EMITIDOS
INFORMES Y CONSULTAS	681	681
Inscripción y Afiliación	105	108
Cotización y Recaudación Voluntaria	10	8
Procedimientos Ejecutivos y Especiales	8	6
Patrimonio, Inversiones y Obras	337	336
Recursos Humanos	19	19
Secretaría General	71	71
Varios	131	133
NOTIFICACIONES Y DILIGENCIAS JUDICIALES	4.123	4.123
OTRAS FUNCIONES NO CONTENCIOSAS	121	121
ACTUACIONES IMPUGNATORIAS NO CONTENCIOSAS	5	5
TOTAL FUNCIONES DE ASESORAMIENTO	4.930	4.930
FUNCIONES CONTENCIOSAS	NÚMERO	
Procesos iniciados contra la Tesorería	16	
Procesos iniciados por la Tesorería	3	
Recursos formulados contra la Tesorería	108	
Recursos formulados por la Tesorería	43	
TOTAL FUNCIONES CONTENCIOSAS	170	
TOTAL DE ASUNTOS TRAMITADOS EN EL AÑO 2004	5.100	

ACTUACIONES DEL SERVICIO JURÍDICO DELEGADO CENTRAL



FUNCIONES CONTENCIOSAS



ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2004

ÓRDENES JURISDICCIONALES	PROCESOS CONTRA TGSS INICIADOS	PROCESOS CONTRA TGSS RESUELTOS		PROCESOS POR TGSS INICIADOS	PROCESOS POR TGSS RESUELTOS	
		FAV.	DESFAV.		FAV.	DESFAV.
CIVIL			1	3	1	4
PENAL						
CONT.ADMTVO.	16	30	12		4	1
SOCIAL						7
CONTABLE						
CONSTITUCIONAL						
TOTAL	16	30	13	3	5	12

ACTUACIONES CONTENCIOSAS POR ÓRDENES JURISDICCIONALES 2004 (CONTINUACIÓN)

ÓRDENES JURISDICCIONALES	RECURSOS CONTRA TGSS INICIADOS	RECURSOS CONTRA TGSS RESUELTOS		RECURSOS POR TGSS INICIADOS	RECURSOS POR TGSS RESUELTOS		TOTAL ASUNTOS INICIADOS
		FAV.	DESFAV.		FAV.	DESFAV.	
CIVIL	5	4	3	4	3	2	12
PENAL	3	3		1			4
CONT.ADMTVO.	61	85	7	30	6	20	107
SOCIAL	38	54	9	8	6	84	46
CONTABLE							
CONSTITUCIONAL	1		1				1
TOTAL	108	146	20	43	15	106	170

ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2004

	PROCESOS CONTRA TGSS INICIADOS	PROCESOS CONTRA TGSS RESUELTOS				PROCESOS POR TGSS INICIADOS	PROCESOS POR TGSS RESUELTOS			
		FAV.	%	DESFAV.	%		FAV.	%	DESFAV.	%
TOTAL PROV.	6.705	4.545	73%	1.653	27%	872	659	83%	134	17%
SS.CC.	16	30	70%	13	30%	3	5	29%	12	71%
TOTAL	6.721	4.575	73%	1.666	27%	875	664	82%	146	18%

ACTUACIONES CONTENCIOSAS 2004 (CONTINUACIÓN)

	RECURSOS CONTRA TGSS INICIADOS	RECURSOS CONTRA TGSS RESUELTOS				RECURSOS POR TGSS INICIADOS	RECURSOS POR TGSS RESUELTOS				TOTAL ASUNTOS INICIADOS	TOTAL RESOLU- CIONES RECAIDAS
		FAV.	%	DESFAV.	%		FAV.	%	DESFAV.	%		
TOTAL PROV.	1.283	1.262	86%	207	14%	809	366	45%	441	55%	9.669	9.267
SS.CC.	108	146	88%	20	12%	43	15	12%	106	88%	170	347
TOTAL	1.391	1.408	86%	227	14%	852	381	41%	547	59%	9.839	9.614

ACTUACIONES NO CONTENCIOSAS 2004

	INFORMES EMITIDOS	NOTIFICAC. DILIGENCIAS JUDICIALES	OTRAS FUNCIONES NO CONT.	ACTUAC. IMPUG. NO CONT. ENTRADAS	PERSONAC. PROCED. CONCURSALES EFECTUADAS	TOTAL
TOTAL PROV.	12.814	261.378	5.795	52	837	280.876
TOTAL SS.CC.	681	4.123	121	5		4.930
TOTAL	13.495	265.501	5.916	57	837	285.806