

## **PROGRAMA 251M**

### **PRESTACIONES A LOS DESEMPLEADOS**

#### **1. DESCRIPCIÓN**

El Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, regulariza y sistematiza en su título tercero las normas de protección por desempleo, protección que se estructura en una prestación por desempleo de nivel contributivo y un subsidio por desempleo de nivel asistencial.

El título tercero del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social ha sido modificado por el Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, debido a las especiales circunstancias por las que atraviesa la economía española.

La Ley 45/2002, de 12 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma del sistema de protección por desempleo y mejora de la ocupación, introdujo modificaciones en el sistema de protección por desempleo, siendo una de las más importantes la de establecer la cotización y la prestación por desempleo de nivel contributivo para los trabajadores eventuales del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social en todo el Estado.

El Real Decreto 200/2006, de 17 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 625/1985, de 2 de abril, introduce mejoras tendentes a la agilización de los procedimientos administrativos, la homogeneización y clarificación de los derechos y la actualización y mejora de los mismos.

Asimismo, debido a las especiales circunstancias por las que atraviesa la economía española, el Real Decreto-ley 1/2013, de 25 de enero, de prórroga del PREPARA y otras medidas urgentes para el empleo y la protección social de las personas desempleadas, prorroga la ampliación de cobertura a los beneficiarios de prestaciones por desempleo en el caso de personas afectadas por medidas colectivas de regulación de empleo, que se estableció inicialmente en la Ley 27/2009, de 30 de diciembre. Además, en este Real Decreto-ley se regularon una serie de medidas que

dotan al sistema de protección por desempleo de coherencia y homogeneidad e incentivan la pronta reinserción de los trabajadores desempleados manteniendo la protección para aquellos que se encuentran en situación de mayor necesidad.

La situación de desempleo estacional y la especial precariedad de los trabajadores eventuales agrarios, en el ámbito de las comunidades autónomas de Andalucía y Extremadura, condujo a establecer la protección de dicho colectivo que se recoge en el Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, por el que se regula el subsidio por desempleo en favor de los trabajadores eventuales incluidos en el régimen Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social, modificado por el Real Decreto 73/2000, de 21 de enero y, también, por el artículo tercero de la precitada Ley 45/2002.

En aplicación de lo establecido en la Ley 28/2011, de 22 de septiembre por la que se procede a la integración del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social en el Régimen General de la Seguridad Social, a partir del 1 de enero de 2012, el Servicio Público de Empleo Estatal procederá a ingresar las cuotas correspondientes a los beneficiarios del subsidio por desempleo para eventuales del SEASS.

Por otra parte, el Real Decreto 426/2003, de 11 de abril, reguló una prestación denominada renta agraria, conforme a la habilitación del apartado 3 del artículo cuarto de la Ley 45/2002, de 12 de diciembre, destinada a los trabajadores eventuales agrarios que se encuentran en desempleo y no puedan ser beneficiarios del subsidio establecido en el citado Real Decreto 5/1997. En este caso al igual que sucede con el subsidio SEASS, la entrada en vigor de la Ley 28/2011, de 22 de septiembre, supone que el Servicio Público de Empleo Estatal ingresará las cuotas correspondientes a los beneficiarios de esta prestación.

Por último, el Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para los desempleados con especiales necesidades económicas y dificultades para encontrar empleo, estableció una garantía de continuidad en su aplicación como un derecho más y con la misma financiación que el resto de prestaciones y subsidios por desempleo.

La renta activa de inserción forma parte así de la acción protectora por desempleo del régimen público de Seguridad Social, si bien con carácter específico y diferenciado del nivel contributivo y asistencial.

El Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, antes mencionado incluye nuevos requisitos que deben cumplir los beneficiarios de esta prestación.

Por último, el Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de creación de empleo establece varias medidas para potenciar la iniciativa empresarial en la coyuntura económica actual, como mecanismo para generar empleo. Para ello, se permite la compatibilización en la percepción de la prestación por desempleo con el inicio de una actividad por cuenta propia en determinados supuestos; se amplían las posibilidades de suspensión y reanudación del cobro de la prestación por desempleo tras realizar una actividad por cuenta propia; y se amplían las posibilidades de capitalización de la prestación por desempleo.

De especial relevancia para la gestión eficaz y el control de recursos son las líneas de actuación desarrolladas en el “Plan de modernización de las prestaciones por desempleo”, iniciado en 2004, que deja notar sus efectos positivos sobre las prestaciones por desempleo por cuanto, teniendo presente al ciudadano como objeto de las acciones de mejora, incide de manera directa en la eficiencia, medida en la calidad del servicio y en la optimización de los recursos resultantes del proceso.

Esta normativa, junto con los datos macroeconómicos, determinarán el gasto total del sistema de protección por desempleo.

La situación de desempleo es una eventualidad que puede producirse a lo largo de la vida laboral, debida, en parte, a la situación económica y, en parte, a la temporalidad de la contratación.

Los beneficios del sistema de protección vigente, en lo que a la prestación contributiva se refiere, aparte de los estrictamente derivados de la seguridad que significa mantener un nivel de ingresos en situación de desempleo y mientras se busca activamente empleo, establecen además unos criterios redistributivos favoreciendo en mayor medida a los que han tenido salarios más bajos, contemplando también la mayor necesidad de quienes tienen hijos a cargo, potenciando de esta forma el efecto sustitutivo de la prestación frente a las rentas salariales dejadas de percibir.

En cuanto al subsidio por desempleo, de carácter asistencial y complementario del nivel contributivo, garantiza una renta mínima del 80 por 100 del indicador público de rentas de efectos múltiples (IPREM) vigente, a aquellos que carecen de recursos y continúan en desempleo después de agotar la prestación contributiva, con o sin responsabilidades familiares o, en otros casos, a aquéllos que no han conseguido el

período mínimo de cotización para su acceso al nivel contributivo de protección, así como a otros colectivos especialmente desprotegidos.

El subsidio establecido por el Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, en favor de los trabajadores eventuales incluidos en el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social también garantiza esa renta del 80 por 100 del IPREM vigente, al colectivo de referencia en razón de su carencia de recursos y de la precariedad de su empleo, en las comunidades autónomas de Andalucía y Extremadura a las que se extiende el ámbito de aplicación de esta protección.

La renta agraria también se dirige a la protección del mismo colectivo de eventuales agrarios, en el mismo ámbito geográfico, y que no puedan ser beneficiarios del subsidio establecido por el Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, a través de la concesión de una renta que, según el mayor período previo trabajado, va desde el 80 al 107 por 100 del IPREM vigente, promoviendo la búsqueda activa de empleo y facilitando el acceso de los desempleados agrarios en medidas que mejoren su ocupación y permitan su reinserción laboral.

Por último, el objetivo del programa de renta activa de inserción es facilitar la inserción laboral y la ayuda económica de los trabajadores desempleados de larga duración, personas con discapacidad, emigrantes retornados y víctimas de violencia de género o víctimas de violencia doméstica, en situación de necesidad, a través de la concesión de una renta del 80 por 100 del IPREM vigente, promoviendo la implicación activa de los trabajadores en la búsqueda de su propio empleo y facilitándoles el acceso a medidas que mejoren su ocupación y permitan su reinserción laboral.

La acción protectora comprende las subvenciones que se indican a continuación y, además, la aplicación de acciones específicas de formación, perfeccionamiento, orientación, reconversión e inserción profesional de los trabajadores desempleados, así como las de mejora de la ocupación, reinserción laboral y aquellas otras que tengan por objeto el fomento del empleo estable, que se incluyen en el programa presupuestario 241A. Por ello, la realización de acciones específicas de fomento del empleo o de formación profesional para el empleo se configura como un derecho, pero también como un deber para los perceptores de prestaciones por desempleo, con carácter general y de forma más específica para los perceptores de la renta activa de inserción antes mencionada.

El alcance de los derechos reconocidos como prestaciones por desempleo, es el siguiente:

#### 1. Prestación contributiva.

Subvención directa que cubre los salarios dejados de percibir como consecuencia de la pérdida de empleo, pagada con periodicidad mensual, de cuantía y duración condicionadas a las cotizaciones previas efectuadas por la contingencia de desempleo.

También está regulado por la disposición transitoria cuarta de la Ley 45/2002, el pago único de la prestación para fomentar el autoempleo, y el pago acumulado y anticipado de la prestación para el retorno voluntario de los extranjeros a su país de origen, si proceden de países extracomunitarios con los cuales España haya firmado convenios bilaterales en materia de Seguridad Social, por el Real Decreto-ley 4/2008.

Subvención indirecta que cubre la cotización empresarial y parte de la del trabajador al régimen correspondiente de la seguridad social, durante el período de percepción de la prestación por desempleo, y base condicionada a las cotizaciones previas efectuadas. Esta subvención, en lo que se refiere a la parte de la del trabajador, solo se mantiene para los derechos reconocidos con anterioridad al 15 de julio de 2012 ya que ha sido suprimida por el Real Decreto-ley 20/2012, 13 de julio, antes citado.

Además en 2014 esta prestación se ve afectada por las modificaciones realizadas en los porcentajes aplicables a la base reguladora para determinar la cuantía a percibir por los beneficiarios a partir del séptimo mes de percepción de la prestación, en consonancia con las apreciaciones realizadas en este ámbito por la Unión Europea.

#### 2. Subsidio por desempleo.

##### 2.1 Subsidio por desempleo general.

Subvención directa que comporta una garantía de ingresos pagada con periodicidad mensual, de cuantía fija, del 80 por 100 del IPREM vigente, salvo para ciertos supuestos en los que se puede alcanzar el 107 ó 133 por 100 de dicho IPREM y de duración variable.

El Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo introduce un nuevo requisito de carencia de rentas familiares para los beneficiarios del subsidio para mayores de 55 años.

Subvención indirecta que cubre las cotizaciones por jubilación, pero sólo en algunos supuestos, como son los subsidios de fijos discontinuos y el subsidio de mayores de 52 años, durante el período de percepción del subsidio. Para los derechos nacidos a partir del día 15 de julio de 2012, fecha de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad se eleva la edad del subsidio de mayores de 52 años a 55 años y, por tanto se eleva la edad a partir de la cual se efectúa la cotización en este subsidio y se introducen elementos para racionalizar la percepción de éste y se suprime el subsidio especial para beneficiarios mayores de 45 años.

## 2.2 Renta agraria.

Subvención directa que comporta una garantía de ingresos como consecuencia de la pérdida de empleo de los eventuales agrarios en las comunidades autónomas de Andalucía y Extremadura, que no puedan ser beneficiarios del subsidio establecido por el Real Decreto 5/1997, de 10 de enero, pagada con periodicidad mensual, de cuantía variable, según el número de jornadas reales trabajadas, en el Sistema Especial Agrario de la Seguridad Social, del 80 al 107 por 100 del IPREM vigente.

Subvención indirecta que cubre la cotización al Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Ajena Agrarios del Régimen General de la Seguridad Social (Ley 28/2011, de 22 de septiembre, antes citada) que corresponde a los días en desempleo, por los que se percibe la renta y con duración variable en función de la edad y las responsabilidades familiares.

## 3. Subsidio por desempleo de los trabajadores eventuales del Sistema Especial Agrario de la Seguridad Social.

Subvención directa que comporta una garantía de ingresos como consecuencia de la pérdida de empleo de los eventuales agrarios en las Comunidades Autónomas de Andalucía y Extremadura, pagada con periodicidad mensual, de cuantía fija, del 80 por 100 del IPREM vigente.

Subvención indirecta que cubre la cotización al Sistema Especial para Trabajadores por Cuenta Ajena Agrarios del Régimen General de la Seguridad Social que corresponde a los días en desempleo, por los que se percibe subsidio y con duración variable en función de la edad y las responsabilidades familiares.

#### 4. Renta activa de inserción.

El programa de renta activa de inserción combina medidas de empleo activas con protección por desempleo, procurando tanto la inserción laboral como la ayuda en la situación de desempleo del colectivo de los parados de larga duración y mayor edad y de otros colectivos, en situación de necesidad. Dicha ayuda se configura como una subvención directa que comporta una garantía de ingresos pagada con periodicidad mensual, de cuantía fija, del 80 por 100 del IPREM vigente, y de duración máxima de once meses, otorgándose también ayudas para incentivar el trabajo de todos los colectivos y para cambio de residencia en el caso de víctimas de violencia de género o de violencia doméstica.

En 2012, tal y como se ha señalado antes esta prestación fue modificada por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio.

## **2. ACTIVIDADES**

Complementariamente a la actividad fundamental, consistente en reconocer y pagar a los trabajadores los derechos económicos de las prestaciones por desempleo según la normativa vigente en cada momento, se han establecido otras líneas de actuación dirigidas a realizar una gestión eficaz, a la vez que un control riguroso de los recursos, para cuya consecución se establecen los siguientes objetivos:

Mejorar la gestión y el control del sistema.

Impulsar la reinserción laboral de los beneficiarios de prestaciones.

Intensificar la lucha contra el fraude en la protección, aumentando la colaboración con otros organismos.

Establecer medidas que favorezcan la vinculación entre las políticas activas de empleo y las prestaciones.

Estos objetivos se incardinan, por una parte, en las medidas de lucha contra el fraude y, por otra, siguen las recomendaciones de la Unión Europea que establece la prioridad de favorecer las posibilidades de obtención de un empleo por los beneficiarios de prestaciones.

El logro de una gestión más eficaz y del control de los recursos se basa en las siguientes actuaciones:

Implantación de sistemas de información y gestión de las prestaciones por desempleo por medios telemáticos que, además de prestar un mejor servicio al ciudadano, favorecerán la liberación de recursos hacia medidas de control del fraude.

Seguimiento de la búsqueda activa de empleo por parte de los beneficiarios de prestaciones, de acuerdo con lo establecido en los compromisos de actividad que han suscrito.

Simplificación administrativa, mediante herramientas que, sin reducir la calidad de la gestión, minoren la carga de trabajo y mejoren el servicio a los desempleados: mejora de las aplicaciones informáticas, reducción de trámites y documentación, diseño de procesos de gestión de las prestaciones adaptados a las nuevas tecnologías y especialmente mediante el reconocimiento "on line" de las distintas prestaciones y la extensión de las buenas prácticas ya implantadas en ciertos ámbitos de gestión.

Para la consecución de los objetivos indicados se han previsto las siguientes acciones:

Acciones de racionalización y mejora de la gestión de las prestaciones por desempleo.

- La mejora de la gestión pretende aumentar el nivel de eficacia y calidad en la gestión de las prestaciones para proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía y optimizar los recursos económicos del sistema, acercar la gestión al beneficiario, a través de todos los canales de comunicación posibles, especialmente mediante el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, reducir los tiempos de respuesta, mejorar la calidad de la tramitación y el pago de los derechos, verificar la correcta aplicación de la normativa y procedimientos, efectuar la defensa jurisdiccional y recuperar las

posibles deudas por cobros indebidos de los trabajadores o por responsabilidad empresarial.

- La potenciación de la tramitación de prestaciones por desempleo a través de internet y del teléfono, pretende disminuir la atención presencial y contribuir a la “oficina sin papel”, ampliando los servicios ya disponibles tanto para ciudadanos como para empresas a través de la web “sepe.es”, incorporando nuevos trámites, extendiendo la solicitud y el reconocimiento en línea de prestaciones por desempleo paulatinamente al resto de las prestaciones del sistema, y fomentando el uso del teléfono como vía no solo de información, sino de tramitación de prestaciones mediante la incorporación de nuevos servicios del canal telefónico.

Colaboración para impulsar la reinserción laboral de los beneficiarios de prestaciones por desempleo.

- La reinserción laboral de los beneficiarios de prestaciones, competencia de los servicios de empleo de las comunidades autónomas, se efectuará a través de políticas activas que promuevan la mejora de la ocupación y la comprobación de disponibilidad para el empleo. Por una parte, a través de la suscripción del compromiso de actividad por los solicitantes de las prestaciones por desempleo que acredite su disponibilidad para buscar activamente empleo y para aceptar una colocación adecuada y, por otra, con entrevistas, actualización curricular, calificación profesional, orientación profesional, formación y selección para ofertas de empleo y especialmente mediante financiación del autoempleo por las propias prestaciones.
- El nuevo modelo de distribución de fondos para financiar las políticas activas de empleo cuya ejecución corresponde a las comunidades autónomas incentivará el cumplimiento de este objetivo.

Acciones de control indirecto en el acceso y mantenimiento del derecho para la lucha contra el fraude en las prestaciones de desempleo.

- La lucha contra el fraude se llevará a cabo verificando que los beneficiarios de las prestaciones reúnen los requisitos exigidos tanto para el acceso como durante la percepción de las mismas y que cumplen las obligaciones inherentes a su condición de beneficiarios.

- Estas acciones de control, según se recoge en el objetivo sexto del Plan Anual de Política de Empleo para 2012 se complementarán con acciones de políticas activas que desarrollarán las comunidades autónomas sobre beneficiarios de prestaciones por desempleo, de tal forma que se garantice que los perceptores se encuentran en disposición de realizar una prestación laboral.
- De esta forma, la mejora en la reinserción de los perceptores de prestaciones por desempleo supone un mecanismo indirecto de control de las personas que perciben una prestación por desempleo sin cumplir los requisitos legales para ello.

Medidas para potenciar la vinculación entre las políticas activas de empleo y las prestaciones

- La vinculación entre prestaciones por desempleo y acciones y medidas de fomento del empleo y de formación profesional para el empleo, supone una garantía adicional del cumplimiento de los requisitos legales por parte de los perceptores de prestaciones por desempleo.
- Se considera de suma importancia la colaboración y coordinación con los servicios públicos de empleo autonómicos (SPEAs) para establecer fórmulas y extender prácticas que favorezcan la vinculación entre las políticas activas de empleo y las prestaciones.
- Por ello, durante el primer semestre del año 2012, tras la conferencia sectorial, en la reunión de la Comisión Técnica de Trabajo de Directores Generales de Servicios Públicos de Empleo, se acordó la constitución, entre otros, de un grupo de trabajo técnico, para elaborar propuestas con medidas, procedimientos, objetivos e indicadores que permitieran cumplir el objetivo de lucha contra el fraude y una mayor vinculación entre políticas activas y pasivas.

Los objetivos que se propusieron para este grupo de trabajo fueron:

1. Por un lado, definir indicadores que permitieran medir las actuaciones de los SPEAs sobre los beneficiarios de prestaciones y los resultados derivados de dichas actuaciones (para incluir en el Plan Anual de Políticas de Empleo).

2. Por otro, proponer medidas concretas de actuación que garantizaran y facilitaran la vinculación políticas activas/pasivas

Por primera vez, se han establecido indicadores de ejecución para medir el grado de cumplimiento de los SPEAs. En materia de vinculación, se han fijado los siguientes:

- 1º. Nº de actuaciones de seguimiento del compromiso de actividad sobre beneficiarios de renta activa de inserción, respecto del total.
- 2º. Número de procedimientos sancionadores por no renovación de la demanda.
- 3º. Número de comunicaciones realizadas por los SPEAs que den lugar al inicio de procedimientos sancionadores.
- 4º. Número de resoluciones de procedimientos sancionadores iniciados por comunicaciones de los SPEAs.

Parte de los indicadores mencionados se han tenido en cuenta como criterio de asignación de fondos para ejecución de políticas activas de empleo entre las diferentes comunidades autónomas en el año 2013. En futuros ejercicios probablemente se incluirán de forma progresiva los restantes indicadores mencionados.

### 3. OBJETIVOS E INDICADORES DE SEGUIMIENTO

OBJETIVO /ACTIVIDAD					
<b>1. Reconocer y pagar los derechos económicos a los beneficiarios de prestaciones por desempleo.</b>					
INDICADORES	2012		2013		2014
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Beneficiarios de prestación contributiva (media mensual) (Nº beneficiarios)	1.390.000	1.381.261	1.300.000	1.380.000	1.305.000
02. Beneficiarios de subsidio por desempleo (media mensual) (Nº beneficiarios)	1.143.000	1.186.824	1.062.000	1.162.000	1.139.000
03. Beneficiarios subsidio eventuales agrarios SEASS (media mensual) (Nº beneficiarios)	140.000	140.203	115.000	133.000	125.000
04. Beneficiarios de renta activa de inserción (media Mensual) (Nº beneficiarios)	220.000	233.773	155.000	237.000	225.000
05. Nómina pagada en prestación contributiva (media mensual) (Miles euros)	1.194.089	1.339.594	1.172.418	1.338.136	1.260.080
06. Nómina pagada en subsidio por desempleo (media mensual) (Miles euros)	478.949	512.240	433.809	502.310	482.677
07. Nómina pagada en subsidio del SEASS (media mensual) (Miles euros)	51.250	51.978	46.161	48.192	45.596
08. Nómina pagada en renta activa de inserción (media mensual) (Miles euros)	91.503	99.642	66.458	103.529	97.442

OBJETIVO/ACTIVIDAD					
2. Impulsar la reinserción laboral, luchar contra el fraude y mejorar la gestión de las prestaciones por desempleo.					
INDICADORES	2012		2013		2014
	Presu- puestado	Realizado	Presu- puestado	Ejecución prevista	Presu- puestado
1. De resultados:					
01. Reinserción laboral de los beneficiarios de prestaciones					
1.1. Comprobación de disponibilidad					
– Renovación trimestral de la demanda de empleo/inscripción como demandante (*) (Nº de acciones)	7.000.000	6.972.837	7.300.000	<b>6.716.673</b>	7.400.000
1.2. Aplicación de medidas sobre la disponibilidad para el empleo (Nº de acciones)	275.000	128.111	190.000	127.971	170.000
02. Lucha contra el fraude en las prestaciones por desempleo					
2.1. Control de requisitos					
(Nº de controles)	1.800.000	1.433.079	1.500.000	1.433.262	1.400.000
2.2. Control automático mediante cruces informáticos (Nº de controles)	2.500.000	2.380.192	2.400.000	2.267.490	2.400.000
2.3. Control en colaboración con la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (Nº de controles)	15.000	8.311	9.500	1.100	9.500
03. Racionalización y mejora de la gestión de las prestaciones					
3.1. Racionalización de la gestión					
– Reducción de los plazos de gestión (Nº de días)	3	2	3	3	3
(% altas en el mes)	70,0	73,0	70,0	71,0	70,0
– Pago por ingreso en cuenta (% de beneficiarios)	99,5	99,9	99,5	99,9	99,5
(Nº de nóminas en millones)	38,0	41,7	41,0	42,7	41,0
– Desarrollo normativo y unificación de criterios (% expedientes aprobados)	96,0	97,3	96,0	97,3	96,0
3.2. Mejora de la gestión					
– Potenciación de la defensa jurisdiccional					
(Nº de reclamaciones previas)	80.000	87.718	90.000	100.000	90.000
(Total sentencias)	5.500	9.020	9.200	10.800	9.200
(% favorables)	76,0	77,0	76,0	77,0	76,0
– Control de gestión (Nº de controles)	230.000	218.881	220.000	230.466	230.000
(% expedientes sin incidencia)	97,5	100,0	98,5	99,2	98,5
– Exigencia de reintegros de pagos indebidos (Nº de reclamaciones)	314.000	349.978	340.000	381.353	375.000
– Exigencia de responsabilidad empresarial (Nº de reclamaciones)	11.000	11.857	12.000	12.114	12.000
04. Indicadores globales de todas las acciones					
(Nº de controles y reclamaciones)	2.725.000	2.237.935	2.361.500	2.286.266	2.276.500
(Nº de bajas prestaciones)	375.000	343.868	340.000	430.000	400.000
(menor coste prest. millones de euros)	2.500	2.100	2.100	2.200	2.100
(menor coste prest. por 100 de euros de gasto)	5,0	6,6	6,1	7,1	6,8
05. Gestión virtual de las prestaciones					
5.1. Atenciones telefónicas					
(Nº de llamadas respondidas)	1.800.000	2.543.302	2.000.000	2.660.640	2.400.000
5.2. Servicios a través de Internet					
– Reconocimiento de prestaciones on-line	2.000.000	1.962.704	2.000.000	2.000.000	2.300.000
– Otros servicios (simulación de derecho a prestaciones, consultas del estado de las prestaciones, emisión de certificados, consulta de certificado de empresa por trabajador, buzón de consultas y sugerencias, comunicación de certificado de empresa a través de Certifica 2, impresos descargados, guías informáticas descargadas, preguntas frecuentes)	8.500.000	19.753.762	17.000.000	19.500.000	20.000.000

(\*) Tras la publicación del RD 11/2013, se sustituye el control de la renovación trimestral de la demanda de empleo por el control de la inscripción como demandante de empleo, requisito para el nacimiento y conservación del derecho a las prestaciones por desempleo.