

**AUDITORÍA DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO
SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACTUACIÓN DE LA
CNMC 2016 (ref. DCI0030 *Auditoría Plan Actuación 2016*)**

Informe definitivo

19 de julio de 2017

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. OBJETO	5
2. ACTUACIONES PREVIAS Y ALCANCE	5
3. MUESTRA SELECCIONADA E INFORMACIÓN RECOPIADA.	7
4. HECHOS OBJETO DE COMPROBACIÓN	8
5. SITUACIÓN DE CUMPLIMIENTO	8
6. INCIDENCIAS	11
6.1. Incidencias Dirección de Competencia.	11
6.2. Incidencias Departamento de Promoción de la Competencia.	14
6.3. Incidencias Dirección de Telecomunicaciones y Audiovisual.	17
6.4. Incidencias Secretaría del Consejo.....	19
6.5. Incidencias Dirección de Transportes y Sector Postal.	22
6.6. Incidencias Dirección de Energía	26
6.7. Incidencias Secretaría General.....	29
6.8. Incidencias Departamento de Comunicación.....	32
6.9. Incidencias Gabinete de Presidencia.....	32
7. ALEGACIONES AL INFORME PROVISIONAL	32
8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
ANEXO I: CUESTIONARIO	36
ANEXO II: ATRIBUCIÓN DE ACTUACIONES.....	38

Informe Definitivo

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

Finalmente, una vez recibidas las alegaciones de las Unidades al informe provisional y tenidas éstas en cuenta, el presente informe definitivo de valoración de cumplimiento del Plan de actuación de la CNMC 2016, previo el traslado al Presidente y Consejo en Pleno de la CNMC, será objeto de publicación en la página web de la CNMC y posterior remisión a la Comisión de Economía del Congreso de los Diputados para su efectivo cumplimiento.

Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica



 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica



 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

Identificador	Ámbito funcional	Unidades responsables (asignación organizativa interna)
(AV)	Audiovisual	Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA)
(C)	Competencia	Dirección de Competencia (DC)
(COM)	Comunicación	Departamento de Comunicación (DCOM)
(E)	Energía	Dirección de Energía (DE)
(GP)	Presidencia	Gabinete del Presidente (GP)
(P)	Postal	Dirección de Transportes y del Sector Postal (DTSP)
(PR)	Promoción	Departamento de Promoción (DP)
(SC)	Secretaría del Consejo	Secretaría del Consejo ³ (SC)
(SG)	Secretaría General	Secretaría General (SG)
(TC)	Telecomunicaciones	Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual (DTSA)
(TR)	Transportes	Dirección de Transportes y del Sector Postal (DTSP)



Es necesario advertir aquí que el Departamento de Control Interno ha quedado fuera del alcance de la presente auditoría, en parte con el fin de respetar el principio auditor de no revisar aquellas actividades que la propia unidad gestiona y, en mayor medida, por la atribución específica de controles que bien el Presidente ya el Consejo, pueden asignar al Departamento de Control Interno en aras a cumplir lo prescrito legalmente y, cuyo reporte, en atención a lo previsto en el artículo 38.2 de la ley de creación de la CNMC se realiza mediante un informe independiente y autónomamente confeccionado del DCI, que acompaña a la Memoria cada año y del que se da traslado para conocimiento al Pleno de la

³ Siempre incluye a la Asesoría Jurídica de la CNMC.

Expediente: DCI0030 ID: SWVK1T Copia auténtica



 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Cópia autêntica



- 



 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

También influye en este dato el hecho de que, a fecha del presente informe definitivo, aún no se han recibido las respuestas de Gabinete de Presidencia. Se ampliará el análisis sobre este asunto en los apartados dedicados a cada Unidad.

Dicho de otro modo, un 40% de las actuaciones con responsable asignado (un 37% en el 2015) han adolecido, según las propias unidades, de un incumplimiento parcial más o menos acusado, o bien no se ha declarado su nivel de cumplimiento.

Informe definitivo Auditoría de Plan de Actuación 2016 CNMC

Destacan indudablemente esas 25 actuaciones cuyo grado de cumplimiento ha sido claramente insuficiente (frente a sólo 14 actuaciones en la misma situación el año anterior), o las 8 de las cuales no se ha declarado dicho nivel de cumplimiento (situación que no se dio en la auditoría del Plan 2015).

Si desglosamos la anterior tabla por unidades responsables de una actuación, en todo o en parte, se tiene lo siguiente:

	Número de ocurrencias por Unidad responsable o corresponsable							
Nivel de cumplimiento de la Actuación	DC	DE	DTSA	DTSP	DP	SC	SG	DCOM
100-90% (óptimo)	32	26	20	20	18	7	5	6
89-70% (notable)	2	4	1	3	10	0	3	0
69-40% (mediocre)	1	3	1	3	9	4	4	1
Inf. al 40% (insuficiente)	4	6	4	1	14	0	0	0
No evalúa	0	1	1	2	0	0	1	0
No informa	0	1	0	0	0	2	0	0
TOTAL	39	41	27	29	51	13	13	7

6. INCIDENCIAS

En este apartado, y en función de las diferentes Direcciones y/o Unidades de la CNMC, hacemos constar exclusivamente aquellas actuaciones cuya ejecución ha sido insuficiente o simplemente menos relevante de lo que cabría esperar. También aquellas sobre las que las Unidades no han informado de manera suficiente, situación que ha sido parcialmente resuelta mediante sus alegaciones al Informe Provisional.

Lo anterior no oscurece o desmerece el resto de su trabajo y actuaciones, desarrollados en su gran mayoría con absoluta normalidad o incluso superando los estándares más óptimos de calidad, pero dada la finalidad eminentemente crítica de este informe de auditoría, tan solo reseñaremos a continuación los incumplimientos y otras incidencias acontecidas durante el año 2016

6.1. Incidencias Dirección de Competencia.

Revisada la respuesta al cuestionario de aquellas actuaciones en las que se identificó como responsable a la Dirección de Competencia, se encontraron carencias respecto de la información facilitada, según se refleja en la tabla siguiente, que también recoge sus alegaciones al respecto:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.4.1.	Reforzar la supervisión del mercado de distribución minorista de carburantes a través del canal de estaciones de servicio. (C/E/PR)	No se aportaba información alguna sobre esta actuación. En sus alegaciones la DC justifica ahora su cumplimiento al 100%
1.5.9.	Detectar obstáculos a la entrada de nuevas empresas y favorecer la entrada de nuevos suministradores. (C/E/PR)	No se aportaba información alguna sobre esta actuación. En alegaciones la DC confirma su incumplimiento.
1.9.1.	Continuar profundizando la coordinación y colaboración entre la Dirección de competencia y la Dirección de telecomunicaciones para impulsar una acción integrada en los mercados de telecomunicaciones y contenidos audiovisuales. (C/TC)	No se aportaba información alguna sobre esta actuación. En sus alegaciones la DC justifica ahora su cumplimiento al 100%
1.13.	Continuar profundizando en la coordinación y colaboración entre el ámbito de la competencia y la Dirección de Transportes y del Sector Postal para impulsar una acción integrada en estos mercados. (P/C/PR)	No se aportaba información alguna sobre esta actuación. En sus alegaciones la DC justifica ahora su cumplimiento al 75%

3.1.	Elaborar una comunicación metodológica sobre los criterios a seguir por la CNMC en relación con los informes relativos a la cuantificación de las indemnizaciones que los autores de las conductas previstas en los artículos 1, 2 y 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, deban satisfacer a los denunciantes y a terceros que hubiesen resultado perjudicados como consecuencia de aquéllas, cuando les sean requeridos por el órgano judicial competente. (GP/C/SC)	No se aportaba información alguna sobre esta actuación. En alegaciones la DC confirma su incumplimiento.
3.2.	Elaboración de una “Guía de Compliance” para facilitar a las empresas y asociaciones las mejores prácticas en los programas de empresa destinados a reducir y detectar tempranamente las conductas contrarias a la competencia. (PR/C/SC)	No se aportaba información alguna sobre esta actuación. En alegaciones la DC confirma su incumplimiento.
3.9.	Incrementar la coherencia y continuidad entre acciones ex ante y ex post en el ámbito de la competencia a través de una mayor coordinación entre la Dirección de Competencia y el Departamento de Promoción de la Competencia. (C/PR)	No informaba del nivel de cumplimiento, ni se identificaba ninguna actividad concreta. En sus alegaciones la DC justifica ahora su cumplimiento al 75%
7.2.	Realizar un seguimiento de la actividad de los operadores al por mayor y del mercado logístico de productos petrolíferos desde el punto de vista de la competencia y la buena regulación. Elaboración de un estudio sobre las tarifas aplicadas en el mercado logístico con recomendaciones metodológicas. (C/E/PR)	No informaba del nivel de cumplimiento. En sus alegaciones la DC justifica ahora su cumplimiento al 100%
7.8.	Analizar las condiciones de acceso a la red postal pública por parte de operadores postales alternativos. (C/P/PR)	No informaba del nivel de cumplimiento. En sus alegaciones la DC declara su cumplimiento al 100%. No obstante se justificaría con un informe resultado de los trabajos, no localizable en WECCO.
12.4.	Poner en marcha acciones de formación del personal de las autoridades de competencia de las CC.AA. (C)	No se facilitaba dato alguno sobre el curso En sus alegaciones la DC justifica ahora su cumplimiento al 100%

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica



6.2. Incidencias Departamento de Promoción de la Competencia.

En el caso de las actuaciones responsabilidad del DP, la información facilitada ha sido completa y minuciosa. No obstante, se deben destacar aquí un conjunto de situaciones que merecen una atención especial, a juicio del auditor, junto a las alegaciones recibidas.

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.5.9.	Detectar obstáculos a la entrada de nuevas empresas y favorecer la entrada de nuevos suministradores. (C/E/PR)	Fuerte disparidad de valoración entre DE y DP (100% / 15%)
1.12.2.	Realizar una propuesta metodológica para la estimación del coste neto del Servicio Postal Universal compatible con la normativa de ayudas públicas. (P/PR)	Fuerte disparidad de valoración entre la DTSP y el DP (100% / 0%). En sus alegaciones el DP confirma su falta de participación en esa propuesta, si bien han desarrollado algunas actuaciones de carácter reservado relacionadas con el asunto de referencia, en especial sobre ventajas inmateriales y sobrecompensación.
3.2.	Elaboración de una “Guía de Compliance” para facilitar a las empresas y asociaciones las mejores prácticas en los programas de empresa destinados a reducir y detectar tempranamente las conductas contrarias a la competencia. (PR/C/SC)	DP informa de falta de medios humanos, y valora en un 10%. La SC habla de un 50%.
3.3.	Publicación de la metodología para evaluar el impacto ex-ante sobre la competencia de las propuestas normativas y aplicarla para cuantificar dicho impacto. (PR)	Se informa de falta de medios humanos y escaso avance, y sin embargo valora en un 85%.
5.3.	Publicación centralizada de las estadísticas elaboradas en la CNMC. (PR)	Cumplimiento bajo (30%) debido según DP a falta de interés de otras unidades y carencia de recursos humanos.
7.1.	Mejora del procedimiento interno de elaboración de estadísticas para aprovechar las sinergias, de forma alineada con los principios de reutilización de datos del sector público y “open data”. (GP/PR)	Cumplimiento muy bajo (5%) debido según DP a la existencia de una gran cantidad de información no reglada en las diferentes Unidades. En alegaciones el DP señala que los datos son facilitados por la DE, que no cuenta sin embargo con una unidad para validarlos. Además, el método para obtenerlos debería ser adaptado para ello, pero la Subdirección de Estadísticas y Recursos Documentales

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

1

Por último y como se ha indicado, se han recibido alegaciones pormenorizadas por parte del DP en relación con las incidencias anteriores. En la propia tabla se reflejan las circunstancias ahora comunicadas.

6.3. Incidencias Dirección de Telecomunicaciones y Audiovisual.

La respuesta al cuestionario de la DTSA ha sido amplia, detallada y adecuadamente documentada. No obstante, permanecen algunas situaciones de excepción que se reflejan en la tabla inferior:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.8.3.	Promover que los canales temáticos y multigénero distribuidos por plataformas de pago participen en los órganos de autorregulación, con especial atención a los paquetes básicos de estas plataformas.	No se informa de actividad real durante 2016. En alegaciones se indica que la SD de Audiovisual está preparada para actuar, esperando el soporte de la SSR ⁸ .
1.8.5.	Promover la protección de los menores mediante la señalización de contenidos audiovisuales.	No se informa de actividad real durante 2016. En alegaciones se indica que la SD de Audiovisual preparó informe sobre el asunto que finalmente no fue discutido y ni siquiera incluido en el orden del día, no siendo por tanto aprobado por la SSR.
1.8.9.	Evaluar las posibilidades ofrecidas por las tecnologías digitales en el ámbito del control parental y la accesibilidad de personas con discapacidad sensorial.	No se informa de actividad real durante 2016. En alegaciones se indica que la SD de Audiovisual está pendiente del soporte de la SSR.
1.8.10.	Impulso de la alfabetización audiovisual, analizando las fórmulas más eficaces para su aplicación.	No se informa de actividad real durante 2016. En alegaciones se indica que la SD de Audiovisual está preparada para actuar, esperando el soporte de la SSR.
4.3.	Creación de un grupo de trabajo para el análisis, discusión y homogeneización de los sistemas de cálculo del coste de capital (WACC) en las distintas unidades. (E/GP/TC/TR)	No ha existido colaboración entre las unidades. No obstante en alegaciones la DTSA afirma haberse coordinado al menos con la DTSP a este fin.

⁸ Sala de Supervisión Regulatoria

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica



Expediente: DCI0030 ID: SWVK1T Copia auténtica



 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

- 



- 



 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica



FIRMADO DIG

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRM

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

		Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal establece la obligación, por parte del operador designado para prestar el servicio postal universal, de elaborar un contrato tipo de acceso a la red postal, que debe ser aprobado previamente por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (antes, Comisión Nacional del Sector Postal), y que debe ser publicado en el sitio web del operador y de la propia Comisión. A fecha de redacción de este informe, podemos comprobar cómo se han encomendado nuevamente a ISDEFE las <i>“actividades de apoyo para la revisión y aprobación del contrato-tipo de acceso a la red del operador designado para la prestación del servicio postal universal”</i>, por lo que tras varios años, no existe un contrato de acceso a la red postal aprobado por la CNMC y publicado en la web. Ciertamente es de aplicación la Resolución de 23 de abril de 2007, de la Subsecretaría del Ministerio de Fomento, por la que se aprueban las condiciones de referencia de carácter provisional para el acceso a la red postal pública, y que dicha Resolución regula las condiciones de referencia provisionales para el acceso a la red postal pública, que deben considerarse, por tanto, vigentes a los efectos mencionados. Pero no lo es menos que la CNMC debería haberse pronunciado hace tiempo al respecto, no obstante las diversas vicisitudes del expediente.
7.9.	Análisis de las reclamaciones relativas a la calidad del Servicio Postal Universal. (P)	No está documentado por Postal. En alegaciones la DTSP informa de que, dentro de las opciones previstas, se optó por incluir lo relativo a las reclamaciones en el informe sobre Calidad SPU 2015 STP/DTSP/007/15,

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

Merece la pena señalar en relación con esa Dirección y otras que acuden a esta figura con expresa cobertura legal en el ámbito nacional y en el derecho derivado de la UE, que de un análisis del estudio de las encomiendas de la CNMC, se puede resumir, en general, que su uso viene determinado por necesidades “prácticas”, carencia de medios propios o flexibilidad de su utilización, son las justificaciones mayormente empleadas.

Como consecuencia de lo antes dicho se solicitó a esta Dirección, y se hizo lo propio con el resto de unidades, que especificasen en fase de alegaciones cuáles de las actuaciones sobre las que informaron han sido ejecutadas mediante algún proceso de externalización, bien por un medio propio de la Administración (encomiendas, convenios), bien mediante alguna forma de contratación (concursos, procedimientos restringidos, etc.), ya sea de forma total o parcial.

Informe definitivo Auditoría de Plan de Actuación 2016 CNMC

Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

-

-

Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

Cierto es que la Dirección de Energía aglutina por razones legales un número extensísimo de obligaciones que supera con creces las capacidades que en materia de recursos humanos atesora. En reiteradas ocasiones tanto la Secretaría General como este mismo DCI ha llamado la atención sobre la precaria situación de recursos humanos, calificada a veces como crítica, de esta Dirección.

Informe definitivo Auditoría de Plan de Actuación 2016 CNMC

Expediente: DCI0030 ID: SWVK1T Copia auténtica



 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

Los actuales gestores de la Secretaría General no llevan más de dos meses en sus respectivos puestos, ello unido al cambio hasta en cuatro ocasiones en los últimos

Informe definitivo Auditoría de Plan de Actuación 2016 CNMC

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica



Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica



Expediente: DCI0030 ID: SWVK1T Copia auténtica



- 

 Expediente: DCI0030 ID: SWWK1T Copia auténtica

- 

1

FIRMADO DIGITALMENTE -

FIRMADO DIGITALMENTE -

ANEXO I: CUESTIONARIO

Modelo de cuestionario de recogida de información para las Unidades.

FORMULARIO DE REVISIÓN PLAN DE ACTUACIÓN 2016: (Nombre Unidad)

13.03.17

Con el fin de evaluar el grado de cumplimiento del Plan de Actuación 2016 de la CNMC, se le requiere cumplimentar el presente cuestionario.

Para cada una de las actuaciones listadas más abajo, que forman parte del Plan y para las cuales Control Interno ha identificado a su Unidad como responsable (bien único o en compañía de alguna otra unidad), se ruega facilite la siguiente información, representativa de la situación a fecha de hoy:

1. Grado de consecución del objetivo, en su opinión, en tanto por ciento aproximado.
2. Relación de Informes, resoluciones, circulares u otros documentos relevantes, producto de la actuación y que puedan soportar la afirmación anterior. Si es posible, adjúntelos a su respuesta o bien facilite enlace a los mismos si están publicados on-line.
3. En caso de no haberse alcanzado por completo el objetivo, exponga brevemente las circunstancias internas (organizativas, temporales, materiales, etc.) o externas que a su juicio han provocado tal situación.

Actuaciones del Plan 2016 correspondientes a la (Nombre Unidad):

(para cada una de ellas se expresa su nº y descripción según el Plan)

X.Y.

Se ruega remitir la información solicitada en el plazo de 10 días hábiles al Departamento de Control Interno.

El Director del Departamento de Control Interno,

Fdo. Carlos Balmisa

ANEXO II: ATRIBUCIÓN DE ACTUACIONES

Tabla de atribución de Actuaciones del Plan 2016 a los ámbitos funcionales.

Número actuación	Descripción según Plan 2016	Ámbito funcional
1.1.	Garantizar la calidad jurídica y económica de las actuaciones de la CNMC a través de una revisión continua desde la óptica jurídica y económica. (SC)	(SC)
1.2	Publicación del procedimiento interno de la CNMC de elaboración de Informes de Proyectos Normativos. (PR/SC)	(PR/SC)
1.3.	Impulsar mejoras regulatorias en el sector del gas. (E)	
1.3.1.	Desarrollar la regulación derivada de la Circular 2/2015 de la CNMC sobre balance de gas. (E)	(E)
1.3.2.	Realizar la propuesta de procedimiento y de modelo de contrato de asignación de capacidad de entrada al sistema gasista español. (E)	(E)
1.3.3.	Realizar la propuesta al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) de valores unitarios de referencia de inversión, y de operación y mantenimiento para instalaciones de transporte y regasificación. (E)	(E)
1.3.4.	Reforzar las medidas de protección del consumidor en el ámbito del gas. (E)	(E)
1.3.5.	Realizar la propuesta al MINETUR del valor de alquiler de contadores de gas natural en redes de presión inferior o igual a 4 bar y consumo inferior o igual a 50.000 kWh/año, y análisis de la edad media del parque de contadores de alquiler. (E)	(E)
1.3.6.	Elaborar el informe de evaluación del potencial de eficiencia energética de las infraestructuras de transporte y distribución propuesto por las empresas transportistas. (E)	(E)
1.3.7.	Elaborar el informe sobre los costes de comercialización del gas licuado del petróleo (GLP) envasado y canalizado. (E)	(E)
1.3.8.	Elaborar una propuesta de metodología de retribución del Mercado Ibérico del Gas (MIBGAS) considerando los principios establecidos en la Ley 18/2014 y consistente con propuestas similares desarrolladas anteriormente por la CNMC. (E)	(E)
1.3.9.	Desarrollar la metodología de cálculo de los peajes y cánones de acceso a las infraestructuras gasistas. (E)	(E)
1.3.10.	Calcular el margen comercial que corresponde aplicar a la actividad de comercialización de referencia para realizar el suministro de gas natural a la Tarifa de Último Recurso (TUR). (E)	(E)
1.4.	Reforzar la supervisión e impulsar la competencia en el mercado de hidrocarburos líquidos.	
1.4.1.	Reforzar la supervisión del mercado de distribución minorista de carburantes a través del canal de estaciones de servicio. (C/E/PR)	(C/E/PR)

1.4.2.	Reforzar el seguimiento y análisis de los mercados internacionales del petróleo y la relación entre el precio del crudo y precio antes de impuestos (PAI) de los carburantes. (E/PR)	(E/PR)
1.4.3.	Modificar la Circular 1/2013 y la Circular 5/2012 para la aplicación de las nuevas obligaciones de biocarburantes y la sostenibilidad transitoria e Instrucciones del Sistema de Certificación de Bio-carburantes y otros combustibles renovables con fines de transporte (SICBIOS), para poder seguir realizando la certificación de Bio-carburantes. (E)	(E)
1.5.	Impulsar mejoras regulatorias en el sector eléctrico y reforzar la supervisión:	
1.5.1.	Calcular el margen comercial que corresponde aplicar a la actividad de comercialización de referencia para realizar el suministro de energía eléctrica a precio voluntario del pequeño consumidor (PVPC). (E)	(E)
1.5.2.	Mantenimiento y mejora del centro de información al consumidor situado en la web de la CNMC (art. 10 RD 1011/2009); continuar reforzando los Informes trimestrales de supervisión de los cambios de comercializador (art. 3.a RD 1011/2009) y el Informe de verificación del consentimiento 2014-2015 (art. 3.q RD 1011/2009); publicar el Plan de reuniones con asociaciones de consumidores (art. 3.n del RD 1011/2009) y elaborar el Informe de supervisión de los Servicios de Atención al Cliente. (E)	(E)
1.5.3.	Aprobación de los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y entre los distribuidores y comercializadores de gas natural (DA 3ª RD 1074/2015). (E)	(E)
1.5.4.	Reforzar las medidas de protección del consumidor en el ámbito de la electricidad. (E)	(E)
1.5.5.	Redacción y trámite de la nueva Circular que regula la solicitud de información y los procedimientos del sistema de liquidación de la retribución específica de las instalaciones de generación de energía eléctrica con energías primarias renovables, cogeneración y residuos. (E)	(E)
1.5.6.	Elaborar la propuesta para el establecimiento de las cuantías de pagos regulados del régimen de acometidas eléctricas y demás actuaciones necesarias para atender el suministro eléctrico.(E)	(E)
1.5.7.	Elaborar la propuesta de Procedimientos de Operación Básicos de las redes de distribución. (E)	(E)
1.5.8.	Llevar a cabo un análisis regulatorio del autoconsumo y elaboración de propuestas de mejora. (E/PR)	(E/PR)
1.5.9.	Detectar obstáculos a la entrada de nuevas empresas y favorecer la entrada de nuevos suministradores. (C/E/PR)	(C/E/PR)
1.5.10.	Revisión de la normativa relacionada con el mercado minorista. (E)	(E)

1.5.11.	Revisar las circulares de la CNMC para evitar duplicidades con información remitida en el ámbito de la anterior Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM). (E)	(E)
1.6.	Desarrollo de la herramienta Sistema de Información Regulatoria de Costes (SICORE) para la recepción, validación, cálculo y <i>reporting</i> de los datos que deben remitir las empresas relacionadas con las actividades reguladas de transporte de electricidad, la operación del Sistema Eléctrico Nacional, el transporte de gas natural, regasificación, almacenamiento subterráneo de gas natural y gestión del Sistema Gasista. (E)	(E)
1.7.	Agilizar la detección y acreditación de incumplimientos de la normativa energética sectorial de diversa índole, y elaborar propuestas de actuación en materia sancionadora. Continuar profundizando en la coordinación y colaboración entre la Dirección de Competencia y la Dirección de Energía para impulsar una acción integrada en los mercados energéticos. (E)	(E)
1.8.	Reforzar la supervisión del sector audiovisual.	
1.8.1.	Impulso de actuaciones que aseguren la adecuación a la legalidad de las emisiones televisivas y sus contenidos. Incorporar a los nuevos canales TDT en el análisis y evaluación del cumplimiento.	(AV)
1.8.2.	Reforzar el control de las condiciones de emisión de las comunicaciones comerciales impulsando actuaciones de supervisión, control, y sanción, en su caso, de las conductas relacionadas con las comunicaciones comerciales ilícitas.	(AV)
1.8.3.	Promover que los canales temáticos y multigénero distribuidos por plataformas de pago participen en los órganos de autorregulación, con especial atención a los paquetes básicos de estas plataformas.	(AV)
1.8.4.	Impulsar la integración de las personas con discapacidad en el ámbito audiovisual y realizar una evaluación continua de las obligaciones de los operadores.	(AV)
1.8.5.	Promover la protección de los menores mediante la señalización de contenidos audiovisuales.	(AV)
1.8.6.	Seguimiento y control del servicio público de la Corporación de Radio y Televisión Española.	(AV)
1.8.7.	Supervisión del cumplimiento de la legalidad en la emisión de las comunicaciones comerciales y autopromociones de la Corporación RTVE.	(AV)
1.8.8.	Seguimiento del cumplimiento de la normativa en materia de producción de obras audiovisuales europeas.	(AV)
1.8.9.	Evaluar las posibilidades ofrecidas por las tecnologías digitales en el ámbito del control parental y la accesibilidad de personas con discapacidad sensorial.	(AV)
1.8.10.	Impulso de la alfabetización audiovisual, analizando las fórmulas más eficaces para su aplicación.	(AV)

1.9.	Impulsar la buena regulación y una supervisión eficaz de los mercados de telecomunicaciones.	
1.9.1.	Continuar profundizando la coordinación y colaboración entre la Dirección de competencia y la Dirección de telecomunicaciones para impulsar una acción integrada en los mercados de telecomunicaciones y contenidos audiovisuales. (C/TC)	(C/TC)
1.9.2.	Finalizar la tercera revisión de mercados relevantes en telecomunicaciones (finalización de los mercados 2, 3a-3b y 4, y tramitación y finalización de los mercados 7 y 15). (TC)	(TC)
1.9.3.	Verificar las contabilidades de costes de los cinco operadores de telecomunicaciones obligados y determinar su coste de capital. (TC)	(TC)
1.9.4.	Resolver sobre el coste neto del servicio universal presentado por los operadores obligados y decidir sobre los operadores obligados a contribuir al mecanismo de compartición del coste. (TC)	(TC)
1.9.5.	Revisar los precios de las Ofertas de Referencia de Líneas Alquiladas (ORLA). (TC)	(TC)
1.9.6.	Revisar las Circulares de comunicaciones electrónicas, teniendo en cuenta la nueva regulación y jurisprudencia. (TC)	(TC)
1.9.7.	Aprobar las especificaciones de las soluciones mayoristas previstas en el análisis de mercados de banda ancha. (TC)	(TC)
1.9.8.	Revisar la oferta de acceso a la infraestructura de obra civil de Telefónica. (TC)	(TC)
1.9.9.	Realizar un seguimiento de las actuaciones de las Administraciones Públicas en su calidad de operadores de comunicaciones electrónicas. (TC)	(TC)
1.10.	Impulsar la buena regulación y una supervisión eficaz del sector de transporte aéreo.	
1.10.1.	Elaborar el informe sobre previsiones de tráfico incluidas en el Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA) para su período de vigencia (2017-2021). (TR)	(TR)
1.10.2.	Elaborar el informe sobre indicadores de calidad incluidos en el DORA. (TR)	(TR)
1.10.3.	Elaborar el Informe sobre inversiones previstas para el periodo de vigencia del DORA. (TR)	(TR)
1.10.4.	Elaborar el Informe sobre evolución de costes operativos del DORA. (TR)	(TR)
1.10.5.	Elaborar el Informe sobre la metodología de estimación del coste de capital (WACC) para ese periodo de vigencia del DORA, y participar en el grupo de trabajo europeo sobre esta última cuestión. (TR)	(TR)
1.10.6.	Elaborar el Informe sobre el índice P de actualización de precios recogido en el DORA, de forma que valore si el índice propuesto reconoce el impacto sobre los costes de Aena de variaciones anuales en los precios de los inputs fuera del control del operador. (TR)	(TR)

1.10.7.	Determinación de la información que deberá aportar AENA en futuros procesos de consulta. (TR)	(TR)
1.11.	Impulsar la buena regulación y una supervisión eficaz del sector de transporte por ferrocarril. (TR)	
1.11.1.	Elaboración del Informe sobre los cánones de ADIF para 2017. (TR)	(TR)
1.11.2.	Seguimiento de la implementación del Reglamento de Ejecución (UE) 2015/909 de la Comisión, de 12 de junio, relativo a las modalidades de cálculo de los costes directamente imputables a la explotación del servicio ferroviario. (TR)	(TR)
1.11.3.	Elaboración de un informe sobre las instalaciones ferroviarias y su regulación. (TR)	(TR)
1.11.4.	Elaboración de un informe sobre las tarifas de los servicios complementarios al transporte ferroviario. (TR)	(TR)
1.11.5.	Prestar atención prioritaria al proceso de liberalización del transporte de viajeros por ferrocarril, impulsando la transparencia en el calendario y monitorizando el proceso de apertura con la finalidad de fomentar e intensificar la competencia efectiva. (TR)	(TR)
1.11.6.	Realizar consultas a los representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario de mercancías y de viajeros (TR)	(TR)
1.12.	Impulsar la buena regulación y una supervisión eficaz del sector postal.	
1.12.1.	Realizar la auditoria del modelo y de los resultados de la contabilidad analítica del operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal. (P)	(P)
1.12.2.	Realizar una propuesta metodológica para la estimación del coste neto del Servicio Postal Universal compatible con la normativa de ayudas públicas. (P/PR)	(P/PR)
1.12.3.	Revisión de los aspectos relacionados con el sector postal en los procesos electorales de 2015. (P/PR)	(P/PR)
1.12.4.	Llevar a cabo un seguimiento del expediente comunitario de ayudas públicas en el ámbito postal (P/PR)	(P/PR)
1.13.	Continuar profundizando en la coordinación y colaboración entre el ámbito de la competencia y la Dirección de Transportes y del Sector Postal para impulsar una acción integrada en estos mercados. (P/C/PR)	(P/C/PR)
1.14.	Reforzar la vigilancia del cumplimiento de las resoluciones de la CNMC, y específicamente en materia de competencia. (SC)	(SC)
1.15.	Reforzar la coordinación con la Abogacía del Estado para impulsar la efectividad de las actuaciones CNMC. (SC)	(SC)
2.1.	Impulso de la utilización sistemática de la herramienta WECO para reforzar la transparencia interna de la CNMC. (SC/SG)	(SC/SG)
2.2.	Elaboración del reglamento de arbitraje. (SC)	(SC)

2.3.	Reforzar la utilización de reuniones técnicas y grupos de trabajo con miembros del Consejo y entre direcciones para coordinar y fijar posiciones en asuntos que afectan a varias unidades, de forma que las decisiones del Consejo se basen en un análisis integral. (GP/SC)	(GP/SC)
2.4.	Continuar reforzando la coordinación entre unidades en la aplicación de la Ley de Unidad de mercado. (GP/SC/PR)	(GP/SC/PR)
3.1.	Elaborar una comunicación metodológica sobre los criterios a seguir por la CNMC en relación con los informes relativos a la cuantificación de las indemnizaciones que los autores de las conductas previstas en los artículos 1, 2 y 3 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, deban satisfacer a los denunciantes y a terceros que hubiesen resultado perjudicados como consecuencia de aquéllas, cuando les sean requeridos por el órgano judicial competente. (GP/C/SC)	(GP/C/SC)
3.2.	Elaboración de una “Guía de <i>Compliance</i> ” para facilitar a las empresas y asociaciones las mejores prácticas en los programas de empresa destinados a reducir y detectar tempranamente las conductas contrarias a la competencia. (PR/C/SC)	(PR/C/SC)
3.3.	Publicación de la metodología para evaluar el impacto ex-ante sobre la competencia de las propuestas normativas y aplicarla para cuantificar dicho impacto. (PR)	(PR)
3.4.	Reforzar la lucha contra actuaciones contrarias a la competencia en licitaciones públicas (<i>bid-rigging</i>) (C/PR)	
3.4.1	Creación sistemas de detección o “ <i>screening</i> ” que permitan identificar las licitaciones fraudulentas.	(C/PR)
3.4.2	Colaboración con las Administraciones públicas más activas en la convocatoria de licitaciones, impartiendo formación para que sean capaces de detectar pujas fraudulentas.	(C/PR)
3.5.	Aumentar la visibilidad y conocimiento del programa de clemencia, evaluar lo conseguido tras ocho años de aplicación, y realizar propuestas de mejora. (C)	(C)
3.6.	Impulsar el uso de los instrumentos disponibles para luchar contra los carteles, y en concreto las sanciones a personas físicas y la prohibición de contratar con el Estado para las empresas sancionadas. (C)	(C)
3.7.	Elaborar y difundir una nota sobre procedimientos de inspección. (C)	(C)
3.8.	Reforzar la vigilancia, la investigación y el análisis de la competencia en determinados sectores (C):	
3.8.1.	Medicamentos, productos sanitarios y productos de parafarmacia.	(C)
3.8.2.	Cemento y construcción.	(C)
3.8.3.	Transporte marítimo.	(C)

3.8.4.	Vigilancia del cumplimiento de la normativa de competencia en los sectores sometidos a supervisión de la CNMC (telecomunicaciones, energía, transportes y postal). Especial seguimiento de la competencia en el mercado de contenidos televisivos en relación con el mercado de las telecomunicaciones.	(C)
3.8.5.	Derechos del futbol.	(C)
3.8.6.	Sector agrícola.	(C)
3.8.7.	Propiedad intelectual. Colaboración con la Comisión de Propiedad Intelectual en la implementación de la Orden Ministerial ECD/2574/2015 que aprueba la metodología para la determinación de las tarifas generales, de cara a la resolución de conflictos entre entidades de gestión y usuarios.	(C)
3.8.8.	Sector financiero.	(C)
3.8.9.	Sectores de distribución.	(C)
3.8.10.	Economía digital.	(C)
3.8.11.	Profesiones colegiadas.	(C)
3.9.	Incrementar la coherencia y continuidad entre acciones ex ante y ex post en el ámbito de la competencia a través de una mayor coordinación entre la Dirección de Competencia y el Departamento de Promoción de la Competencia. (C/PR)	(C/PR)
3.10.	Impulsar la administración electrónica en la tramitación de expedientes de competencia. (C)	(C)
3.11.	Detección de obstáculos al correcto funcionamiento del mercado, mediante el análisis de las solicitudes de autorización de concentración notificadas. (C)	(C)
3.12.	Refuerzo de la investigación y análisis del incumplimiento de la obligación de notificar en operaciones de concentración. (C)	(C)
3.13.	Vigilancia del cumplimiento de las resoluciones del Consejo y su incidencia sobre los mercados afectados. (C)	(C)
4.1.	Elaboración de un programa de formación interna del personal de la Secretaría del Consejo y de la Asesoría jurídica. (SC)	(SC)
4.2.	Organización de seminarios internos para reforzar y mejorar intercambio de información entre unidades de la CNMC. (COM/GP)	(COM/GP)
4.3.	Creación de un grupo de trabajo para el análisis, discusión y homogeneización de los sistemas de cálculo del coste de capital (WACC) en las distintas unidades. (E/GP/TC/TR)	(E/GP/TC/TR)
4.4.	Diseñar e implementar un mecanismo coordinador que identifique y difunda entre todas las unidades las acciones formativas organizadas por cualquier unidad de la CNMC. (SG)	(SG)
4.5.	Elaboración de un Plan de personal para la atracción y retención del talento en la CNMC. (SG)	(SG)

5.1.	Fomento de notificaciones electrónicas, gestión electrónica de expedientes y actuaciones y plena adaptación a la futura normativa sobre Administración electrónica. (SC)	(SC)
5.2.	Elaborar un plan de seguridad informática, con el objetivo de proteger la información a disposición de la CNMC. (SG)	(SG)
5.3.	Publicación centralizada de las estadísticas elaboradas en la CNMC. (PR)	(PR)
5.4.	Elaboración de una carta de servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación que establezca baremos de calidad. (PR)	(PR)
5.5.	Desarrollo del portal intranet de la Biblioteca y Centro de Documentación. (PR)	(PR)
5.6.	Recopilación y puesta a disposición en una base de datos documental de las ponencias públicas impartidas por el personal de la CNMC. (COM/GP)	(COM/GP)
5.7.	Ejecución del plan de gestión y optimización de espacios en los edificios de la CNMC. (SG)	(SG)
5.8.	Revisión del sistema de habilitación del acceso a los expedientes. (SG)	(SG)
5.9.	Adopción de medidas para incrementar la concurrencia y mejorar los pliegos en las licitaciones que realiza la CNMC. (SG)	(SG)
6.1.	Impulsar la elaboración de estudios en varios sectores: Economía Colaborativa, Energía (mercado de generación eléctrica), Educación, Aguas (suministro y saneamiento de agua urbana), transporte y almacenamiento de carburantes en España. En el medio plazo: mercado mayorista de medicamentos, mercado de trabajo, sector bancario, sistema sanitario, sistema portuario, telecomunicaciones. (PR)	(PR)
6.2.	Publicación de la Comunicación de estudios sectoriales. (PR)	(PR)
6.3.	Convocatoria de un concurso sobre los mejores escritos de defensa y promoción de la competencia y regulación económica eficiente. (AT/COM/GP)	(COM/GP)
6.4.	Poner en marcha un sistema de colaboración con las Universidades para la actualización de Estudios sectoriales realizados en el pasado. (PR)	(PR)
6.5.	Elaboración de un estudio internacional sobre los Gestores de Redes de Transporte (TSO) de gas para comparar los costes de capital y operativos (CAPEX y OPEX) en la actividad de transporte de gas (competencia referencial). (E)	(E)
7.1.	Mejora del procedimiento interno de elaboración de estadísticas para aprovechar las sinergias, de forma alineada con los principios de reutilización de datos del sector público y “open data”. (AT/GP/PR)	(GP/PR)

7.2.	Realizar un seguimiento de la actividad de los operadores al por mayor y del mercado logístico de productos petrolíferos desde el punto de vista de la competencia y la buena regulación. Elaboración de un estudio sobre las tarifas aplicadas en el mercado logístico con recomendaciones metodológicas. (C/E/PR)	(C/E/PR)
7.3.	Iniciar la supervisión del nuevo mercado mayorista de gas (MIBGAS). (E)	(E)
7.4.	Análisis de la evolución de la liquidez del mercado mayorista de gas y recomendación de medidas de fomento de la liquidez. (E)	(E)
7.5.	Revisar los indicadores de seguimiento de los mercados de transportes y del sector postal bajo supervisión. (P/TR)	(P/TR)
7.6.	Realizar el análisis del sector postal y del sector de la mensajería y paquetería. (P)	(P)
7.7.	Control y medición de las condiciones de prestación del Servicio Postal Universal. (P)	(P)
7.8.	Analizar las condiciones de acceso a la red postal pública por parte de operadores postales alternativos. (C/P/PR)	(C/P/PR)
7.9.	Análisis de las reclamaciones relativas a la calidad del Servicio Postal Universal. (P)	(P)
7.10.	Análisis del mercado de servicios de consulta telefónica sobre números de abonado asignados a los números del tipo 118AB. (TC)	(TC)
8.1.	Introducción de mejoras en la elaboración del Informe Anual de Ayudas Públicas de España con la incorporación de análisis sectoriales específicos. (PR)	(PR)
8.2.	Aprobación, publicación y divulgación de una Guía de Evaluación de Ayudas Públicas. (PR)	(PR)
8.3.	Elaboración de Informes de Proyectos Normativos y Propuestas de Modificaciones Normativas, dando prioridad al ámbito de la contratación pública, distribución comercial, digitalización de la economía, educación, economía del deporte, propiedad intelectual y los sectores objeto de regulación y supervisión por la CNMC. (PR/AT)	(PR)
8.4.	Actualización de las Guías de Contratación Pública y Competencia, Guía para las asociaciones empresariales y de Recomendaciones a las Administraciones Públicas. (PR)	(PR)
8.5.	Mejora de las sinergias, la transparencia y el impacto de los Informes de la CNMC sobre Proyectos Normativos y sobre actuaciones públicas específicas. (GP/PR/COM)	(GP/PR/COM)
8.6.	Elaboración de propuestas de modificación normativa en sectores susceptibles de incrementar su grado de competencia a través de una mejor regulación o para hacer frente puntualmente a restricciones a la competencia relevantes e injustificadas derivadas de la normativa. (PR/AT)	(PR)
8.7.	Elaborar informes y propuestas sobre el aprovisionamiento público, en especial sobre contratación pública.	

8.7.1.	Desarrollar actuaciones que identifiquen los aspectos que pueden ser optimizados en las nuevas normas de contratación pública. (PR)	(PR)
8.7.2.	Reforzar el análisis estadístico de la situación de la contratación pública en España desde el punto de vista de la CNMC. (PR)	(PR)
8.8.	Impulsar los programas de formación activa dirigidos a la Administración en materia de competencia y regulación económica eficiente, en especial, en el ámbito de la contratación pública. (C/PR)	(C/PR)
8.9.	Medición cuantitativa del grado de implementación de las recomendaciones realizadas por la autoridad de competencia española en el marco de la función de promoción de la competencia. (PR)	(PR)
8.10.	Impulsar la coordinación con las Comunidades Autónomas y el Consejo de Consumidores y Usuarios para la mejora de la normativa del mercado minorista y la detección de prácticas incorrectas por parte de los agentes del mercado. (E)	(E)
8.11.	Elaborar y poner en marcha el procedimiento general de interrupción de la interconexión en el marco de conflictos entre los operadores en el sector de la energía. (E)	(E)
9.1.	Refuerzo de las relaciones con las Cortes Generales para mejorar la eficacia de las funciones encomendadas a la CNMC. (GP)	(GP)
9.2.	Agilizar la contestación a requerimientos de información de instancias judiciales, así como las respuestas a consultas formuladas por organismos autonómicos, particulares o agentes del mercado. (E)	(E)
9.3.	Establecer un procedimiento de respuesta a las consultas realizadas por el Defensor del Pueblo. (GP)	(GP)
10.1.	Aplicación y potenciación de las herramientas desarrolladas por la CNMC para la detección sistemática e informatizada de restricciones públicas a la competencia o perjuicios a la regulación económica eficiente, tanto en disposiciones normativas como en actuación económicas del sector público, con el objetivo de aplicar los instrumentos de promoción más eficaces en cada caso. (PR)	(PR)
10.2.	Hacer balance de las actuaciones de la CNMC en el marco de la LGUM y promover la aplicación de las herramientas previstas en esta ley por parte de la CNMC. (PR/SC)	(PR/SC)
10.3.	Ampliación y actualización de la "Guía para la elaboración de memorias de competencia" de la CNMC para incluir el análisis por el órgano proponente de la compatibilidad de la norma con la Ley de Garantía de Unidad de Mercado. (PR)	(PR)
11.2.	Fomentar la participación activa en los trabajos de reforma de la normativa comunitaria en materia de defensa y promoción de competencia, así como en los proyectos de convergencia en la aplicación de la misma. (C/PR)	(C/PR)

11.3.	Continuar la participación en los grupos de trabajo de la European Competition Network (ECN) y en las reuniones del foro de European Competition Authorities (ECA). (C/PR)	(C/PR)
11.4.	Impulsar una mayor proactividad sobre ayudas de estado en el ámbito de la Unión Europea (UE). (PR)	(PR)
11.5.	Fomentar la cooperación a nivel regional en defensa y promoción de la competencia a través de la celebración del Foro Ibérico de Competencia, junto a la autoridad portuguesa y de la celebración de encuentros bilaterales con la autoridad francesa. (C/PR)	(C/PR)
11.6.	Fomentar la cooperación a nivel europeo en materia energética, en especial a través de la participación en CEER y ACER. Fomentar la participación activa y el liderazgo de los expertos de la CNMC en sus grupos de trabajo. (E)	(E)
11.7.	Fomentar la cooperación a nivel regional (MIBEL) en energía eléctrica y mercados de derivados. (E)	(E)
11.8.	Fomentar la cooperación en la UE en materia de comunicaciones electrónicas y sector audiovisual, en particular mediante la participación en BEREC. (TC/AV)	(TC/AV)
11.9.	Fomentar la cooperación a nivel regional en materia de telecomunicaciones a través de la celebración de un Foro bilateral con el Regulador Portugués. (TC)	(TC)
11.10.	Fomentar la cooperación a nivel europeo en el ámbito aeroportuario, en especial a través de la participación en el Foro de Tesalónica de Reguladores de Tasas Aeroportuarias. (TR)	(TR)
11.11.	Contribuir a la difusión de buenas prácticas en materia de regulación y de defensa de la competencia, mediante la organización de eventos, en colaboración con la Comisión Europea. En particular, organizar el Taller de Cárteles de la Red Internacional de Competencia (ICN), la cumbre de Reguladores de la Energía de EE.UU. y la UE, la primera Conferencia Ibérica sobre el MIBEL y el Foro del Gas.(C/E)	(C/E)
11.12.	Fomentar la cooperación a nivel regional en el ámbito audiovisual mediante la participación activa en ERGA. (AV)	(AV)
11.13.	Fomentar la cooperación a nivel europeo en el ámbito postal, en especial a través de la participación en el ERGP. (P)	(P)
11.14.	Fomentar la cooperación a nivel europeo en el ámbito ferroviario, en especial a través de la participación en el IRG-Rail y en la ENRRB. (TR)	(TR)
12.1.	Elaboración de documentos conjuntos con los organismos de competencia de las Comunidades Autónomas en el marco del Grupo de Trabajo de Promoción de la Competencia. (PR)	(PR)

12.2.	Impulsar la coordinación entre la autoridad nacional de competencia y las autoridades autonómicas en los ámbitos de instrucción y resolución. Suscripción de convenios con aquellas CC.AA. con las que todavía no se dispone de ese marco. (C)	(C)
12.3.	Revisar el funcionamiento del sistema de comunicación con las CC.AA. en materia de competencia (CIRCA) y articular mecanismos de colaboración en este ámbito. (C)	(C)
12.4.	Poner en marcha acciones de formación del personal de las autoridades de competencia de las CC.AA. (C)	(C)
13.1.	Remodelar la página web de la CNMC. (COM/SG)	(COM/SG)
13.2.	Elaborar un Plan de seguridad informática. (COM/SG) (<i>coincide en el Plan con la 5.2.</i>)	(COM/SG)
13.3.	Fortalecer el conocimiento y la información del consumidor (<i>customer empowerment</i>). (GP/PR)	(GP/PR)
13.4.	Mejorar las prestaciones de las bases de datos de ayudas públicas de la CNMC, en alineamiento con la metodología open data. (PR)	(PR)
13.5.	Ampliar el Panel de Hogares de la CNMC con información sobre el sector postal y/o ferroviario. (PR/P/TR)	(PR/P/TR)
14.1.	Elaboración de una Guía para los Consumidores en la que se detalle, de forma rigurosa y divulgativa, los efectos beneficiosos de la regulación económica eficiente y la competencia. (PR)	(PR)
14.2.	Celebrar seminarios divulgativos en colaboración con el sector empresarial para la difusión de la defensa de la competencia.(C/GP/PR)	(C/GP/PR)
14.3.	Reforzar la organización de seminarios periódicos sobre organización industrial, economía de la competencia y regulación económica con alcance nacional e internacional. (AT/GP)	(GP)
14.4.	Impulsar el programa de becas y las estancias de estudiantes en la CNMC. (GP/SG)	(GP/SG)
14.5.	Refuerzo de la divulgación de los estudios elaborados por la CNMC. (PR)	(PR)
14.6.	Divulgación de las actuaciones de la CNMC en materia de contratación pública y competencia a través de la organización de jornadas y seminarios, la publicación de artículos y la impartición de ponencias. (C/COM/PR)	(C/COM/PR)
14.7.	Elaborar folletos y documentos divulgativos que apoyen la actividad de difusión realizada por las distintas unidades de la CNMC. (AT/COM)	(COM)
14.8.	Introducir mejoras en los informes mensuales de supervisión de carburantes en estaciones de servicio. (E/PR)	(E/PR)
14.9.	Mejorar la coordinación con el Consejo de Consumidores y Usuarios en actividades de divulgación y formativas en relación con los mercados minoristas de electricidad y gas. (E)	(E)

14.10.	Mantener e impulsar el diálogo constante con los representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario de mercancías y de viajeros. (TR)	(TR)
15.7.	Colaboración con ARIAE ejerciendo la Vicepresidencia 1ª y la Secretaría Ejecutiva. (E)	(E)
15.8.	Fomentar la participación activa y el liderazgo de los expertos de la CNMC en grupos de trabajo de los organismos internacionales en el ámbito de la energía. Contribuir al reforzamiento de las capacidades de los organismos reguladores y de defensa de la competencia del Mediterráneo y a la difusión del acervo comunitario. En particular, en el ámbito energético, a través del MEDREG y del proyecto de hermanamiento con el regulador de Argelia; y en el ámbito de las telecomunicaciones, a través del proyecto de hermanamiento con el regulador de Túnez. (E/TC)	(E/TC)
15.9.	Reforzar la colaboración y cooperación con reguladores de comunicaciones electrónicas y audiovisuales a nivel internacional. (TC/AV)	(TC/AV)
15.10.	Fomentar la cooperación a nivel regional en el ámbito audiovisual, en particular a través de la presidencia de la CICA. (AV)	(AV)
16.1.	Seguimiento de indicadores de desempeño por acciones estratégicas que permitan valorar de manera objetiva el grado de cumplimiento del Plan anual de actuación y que sean tenidos en cuenta en la elaboración de futuros Planes de actuación. (AT/GP)	(GP)
16.2.	Creación de un formulario de sugerencias sobre estudios de interés abierto al público. (PR)	(PR)
17.1	Identificar las necesidades existentes en las distintas unidades del organismo para el correcto desempeño de las competencias asignadas a la institución. (SG)	(SG)
17.2	Adoptar medidas que faciliten el desarrollo de las carreras profesionales de los empleados de la CNMC. (SG/GP)	(SG/GP)
17.3	Promover la mejora de las condiciones salariales del personal de la CNMC ligadas al rendimiento de los trabajadores. (SG/GP)	(SG/GP)
17.4	Elaborar un argumentario que justifique la necesidad de contar con una mayor autonomía en la gestión de RRHH así como una asignación presupuestaria que garantice la independencia de la institución. (SG/GP)	(SG/GP)
18.2	Proponer modificaciones legislativas justificadas adecuadamente en los marcos legales de referencia, que contribuyan a un mejor funcionamiento de los mercados y una actuación más eficaz de la CNMC en los distintos ámbitos. En particular, teniendo en cuenta la evolución del marco regulatorio y las competencias de los reguladores homólogos a la CNMC en la UE en los ámbitos de las comunicaciones electrónicas y mercados de la energía, identificar las competencias propias de un regulador y supervisor de la UE y proponer, en su caso, cambios normativos al respecto. (AT/GP)	(GP)