



AUDITORÍA DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO
SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACTUACIÓN DE
LA CNMC 2018-2019 (ref. DCI0041 *Auditoría Planes de Actuación
2018-2019*)

Informe definitivo

6 de julio de 2020

RESUMEN EJECUTIVO

AUDITORÍA DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL INTERNO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACTUACIÓN DE LA CNMC 2018-2019

Informe Definitivo

(ref. DCI0041 *Auditoría Planes de Actuación 2018-2019*)

El presente Informe definitivo corresponde a la auditoría sobre el nivel de cumplimiento de los Planes de Actuación de la CNMC para los años 2018 y 2019 (en adelante, el Plan). Se ha tratado de establecer si los objetivos previstos en dichos Planes han sido alcanzados y en qué medida, así como, en caso de no haberlo sido, identificar las posibles causas y proponer medidas correctoras.

Según lo previsto en el artículo 6.2 de la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, estamos obligados a evaluar y publicar el grado de cumplimiento y resultado de los citados planes de actuación, así como los indicadores de medidas y valoración empleados en dichos análisis.

Por otro lado, según lo dispuesto por el 37.3 de la Ley 3/2013, de creación CNMC, esta Comisión presentará de forma trianual una evaluación de sus planes de actuación y los resultados obtenidos. La presente auditoría formaría parte de dicha evaluación.

A mayor abundamiento, del artículo 38 de la Ley de creación de la CNMC y artículo 31.1 del Real Decreto 657/2013, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, al Departamento de Control Interno (DCI) le corresponde, entre otras funciones, verificar el adecuado nivel de cumplimiento, eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos de la CNMC. En virtud de todo ello se ha llevado a cabo la correspondiente revisión de auditoría.

Parece pertinente reseñar que lo que ha permitido el examen bianual, es examinar o analizar series temporales de actuaciones, es decir hemos estudiado los datos relativos al cumplimiento en un intervalo de tiempo superior al año natural lo que, por otra parte, y no menos importante, nos permite concluir la relativa repetición o redundancia de las actuaciones en la CNMC cada año.

Finalmente, es preciso señalar que como en años anteriores¹, el informe definitivo de valoración de cumplimiento los Planes de actuación de la CNMC 2018-2019, previo el traslado al Presidente y Consejo en Pleno de la CNMC, será objeto de publicación en nuestra página web y posterior remisión a la Comisión de Economía del Congreso de los Diputados para su efectivo conocimiento.

Naturaleza crítica del informe

El informe consecuente con su razón auditora es eminentemente crítico, de tal forma que sólo destacará como incidencias aquéllas actuaciones cuya ejecución ha sido insuficiente o simplemente menos relevante de lo que cabría esperar.

Sin embargo, la auditoría no puede soterrar el resto del trabajo y actuaciones desarrollado por las diferentes unidades de la CNMC, ejecutados en su gran mayoría con absoluta normalidad o incluso superando los estándares más óptimos de calidad, pero dada la finalidad eminentemente censora de este informe de auditoría, insistimos, tan solo reseñaremos a continuación los incumplimientos y otras incidencias acontecidas durante los años 2018-2019.

Obviamente en el cuerpo de documentación que en nuestro gestor documental acompaña a esta auditoría, se podrá comprobar las respuestas motivadas dadas por cada una de las unidades que componen la CNMC, así como las evidencias de cumplimiento de cada una de las acciones comprometidas por esas Direcciones o Departamentos.

Las respuestas dadas por las diferentes unidades junto a la justificación que obra unida a las mismas, constituye un auténtico glosario de cumplimiento de la CNMC que permite evidenciar el inmenso trabajo de este regulador/supervisor.

Advertencia previa

Los resultados del informe presentan una mejoría significativa respecto de años anteriores², en parte debido a un mayor ajuste del trabajo ejecutado a lo dispuesto en el plan por parte de las diferentes Unidades de la CNMC, y, en mayor medida si cabe,

¹ <https://www.cnmc.es/sobre-la-cnmc/plan-de-actuacion>

² Ver gráfico comparativo de los últimos años

Finalmente, una sugerencia que consideramos imprescindible y explicamos profusamente en el apartado de conclusiones y recomendaciones, es la necesaria consulta pública a futuro de nuestros planes de actuación. En la práctica muchos de nuestros homólogos europeos e incluso, algunos reguladores sectoriales españoles, someten a consulta pública sus planes de futuro, permitiendo que el resto de Stakeholders interesados y la sociedad civil nutran y hagan crecer los mismos. Que no lo hagamos nosotros nos sitúa en un estándar procedimental y gubernativo muy inferior a los mejores estándares.

AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACTUACIÓN 2018-2019

INFORME DEFINITIVO

1. OBJETO

Como se ha indicado, el objetivo de la auditoría es el de establecer si los objetivos previstos en los Planes de Actuación 2018-2019 de la CNMC (el Plan) han sido alcanzados y en qué medida, así como, en caso de no haberlo sido, tratar de establecer las posibles causas del incumplimiento, así como valorar en su caso, las razones esgrimidas por las diferentes unidades que pudieran justificar la inacción, todo ello a nivel individual de cada actuación.

El informe consecuente con su razón auditora es eminentemente crítico, de tal forma que sólo destacará como incidencias aquellas actuaciones cuya ejecución ha sido insuficiente o simplemente menos relevante de lo que cabría esperar.

Sin embargo, la auditoría no puede soterrar el resto del trabajo y actuaciones desarrollado por las diferentes unidades de la CNMC, ejecutados 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, insistimos, tan solo reseñaremos a continuación los incumplimientos y otras incidencias acontecidas durante los años 2018-2019.

Obviamente en el cuerpo de documentación que en nuestro gestor documental acompaña a esta auditoría, se podrá comprobar las respuestas motivadas dadas por cada una de las unidades que componen la CNMC, así como las evidencias de cumplimiento de cada una de las acciones comprometidas por esas Direcciones o Departamentos.

Las respuestas dadas por las diferentes unidades junto a la justificación que obra unida a las mismas, constituye un auténtico glosario de cumplimiento de la CNMC que permite evidenciar el inmenso trabajo de este regulador/supervisor.

Respecto del ámbito temporal de la revisión, se considerarán las actuaciones correspondientes al Plan para los años 2018-2019, con su grado de avance en el momento de la auditoría por reflejar esta postura una imagen muy actualizada de la CNMC, y, al igual que se hizo en el anterior informe de auditoría correspondiente a las acciones ejecutadas durante el año 2017.

2. ACTUACIONES PREVIAS Y ALCANCE

Se ha analizado el contenido del Plan, a fin de identificar su estructura y las Unidades responsables de cada una de sus actuaciones⁵.

Como se ha mencionado con anterioridad, la muestra a estudiar consistirá en aquellas actuaciones del Plan que son, específicamente y de forma relativamente, indubitada, atribuibles a una Unidad, bien en solitario o en compañía de un muy reducido número de ellas, por ser claramente atribuibles por razones competenciales, en mayor medida, a una de ellas.

Dado que, lamentablemente desde un punto de vista de auditoría, y en contra de lo sugerido por el DCI en su revisión al plan anterior, los aprobados por el Consejo de la CNMC para 2018 y 2019 no establecen en estos ejercicios dichas Unidades responsables, el auditor ha debido establecer esta responsabilidad a partir de versiones previas del citado Plan y su experiencia en anteriores auditorías, lo que obviamente implica un cierto margen de discrecionalidad e incluso de error.

En todo caso, estas atribuciones resultan coherentes con el Plan precedente (2017) y con las competencias formales de cada Unidad, como se ha expresado con anterioridad⁶.

Para cada una de las actuaciones del Plan, y una vez establecida la Unidad o Unidades responsables de la misma (Anexo II), se les hizo llegar un cuestionario requiriéndoles información y evidencia sobre el grado de cumplimiento de la citada actuación, a fecha de la auditoría (Anexo I).

Los Planes de Actuación 2018-2019 de la CNMC a los efectos de esta auditoría, constan de un total de **164-165⁷ actuaciones**, respectivamente, correspondientes a **18 Acciones Estratégicas** o bloques temáticos. Cada una de las actuaciones ha sido identificada como responsabilidad de una unidad o unidades de la CNMC, a través del ámbito funcional señalado por los identificadores de la siguiente tabla. A su vez, como Anexo II al presente informe se incluyen dos tablas, más extensas, con la atribución de ámbito funcional para cada una de las actuaciones concretas.

⁵ Es preciso señalar que a partir de 2020 esta actuación previa de identificación de responsables de acciones es innecesaria, pues ya existe al elaborar el plan 2020 una preasignación de la titularidad de las acciones a fines auditores posteriores.

⁶ La asignación de actuaciones a las Diferentes unidades no siempre es una cuestión pacífica, no obstante, y como hemos advertido con anterioridad, a partir del año 2020 la propia génesis del plan de actuación en la CNMC ya refleja de forma interna la titularidad de cada una de las acciones a ejecutar de forma prospectiva por cada Unidad, por lo que el problema en el plano auditor queda resuelto.

⁷ Para este cómputo hemos considerado los epígrafes de tipo "N.N." dentro de los Planes de Actuación 2018-2019 y dejado fuera los de tipo "N.N.N."

Identificador	Ámbito funcional	Unidades responsables (asignación organizativa interna)
(DTSA)	Audiovisual	Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual
(DC)	Competencia	Dirección de Competencia
(COM)	Comunicación	Departamento de Comunicación
(DE)	Energía	Dirección de Energía
(GP)	Presidencia	Gabinete del Presidente
(DTSP)	Postal	Dirección de Transportes y del Sector Postal
(DP)	Promoción	Departamento de Promoción
(SC)	Secretaría del Consejo	Secretaría del Consejo ⁸
(SG)	Secretaría General	Secretaría General
(DTSA)	Telecomunicaciones	Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual
(DTSP)	Transportes	Dirección de Transportes y del Sector Postal
(INT)	Internacional	Unidad Internacional ⁹

Ambas tablas han servido de punto de partida para la elaboración de los cuestionarios de toma de datos de los que se trata más adelante.

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 de 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 de la función supervisora de la CNMC cada año y del que se da traslado para conocimiento al Pleno de la CNMC para, posteriormente, ser remitido al Congreso de los Diputados y publicitado en nuestra página web junto a la memoria respectiva¹⁰.

Nada obsta, sin embargo, de hecho, podría resultar muy recomendable que, una auditoría externa verificara la actuación del propio Departamento de Control interno de la CNMC en su función derivada de lo prescrito en el artículo 38 de la Ley de Creación de la Autoridad Administrativa Independiente.

⁸ Siempre incluye a la Asesoría Jurídica de la CNMC.

⁹ Unidad Funcional de Internacional (Internacional), creada mediante la Instrucción de la Presidencia de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para la Coordinación de la Actividad Internacional, de 30 de julio de 2015, tiene funciones de coordinación, apoyo e informe en el ámbito internacional en todas las áreas de actuación de la CNMC

¹⁰ <https://www.cnmc.es/file/187971/download>

3. MUESTRA SELECCIONADA E INFORMACIÓN RECOPIADA.

Como se ha advertido con anterioridad, la muestra seleccionada para la presente auditoría ha consistido en aquellas actuaciones del Plan cuya responsabilidad es atribuible a una Unidad, bien en solitario o en compañía de un número de ellas muy reducido. Por ello, no se ha realizado el análisis del cumplimiento en el caso de actuaciones de ámbito completamente colaborativo (Actuaciones Transversales e Institucionales), sin un destinatario o destinatarios concretos.

Otro elemento a tener en cuenta es que una gran parte de las 164-165 actuaciones de los Planes para 2018-2019, respectivamente, están compuestas a su vez por una serie de actuaciones de menor nivel, cada una de las cuales puede ser responsabilidad a su vez de diferentes Unidades. Esto hace que deban ser consideradas, a nivel auditor, como actuaciones independientes.

De este modo, el tamaño real de la muestra ha sido de 207-241 actuaciones individuales para 2018-2019, respectivamente, bien de primer o de segundo nivel, lo que se traduce en un total de 251-294 ocurrencias debido a que algunas de ellas son responsabilidad de diferentes Unidades.

Como parte del trabajo de campo, para cada una de dichas actuaciones individuales se ha identificado la Unidad o Unidades responsables de las mismas, según las tablas que figuran como Anexo II. A dichas unidades se les ha hecho llegar un cuestionario requiriéndoles información y evidencia sobre el grado de cumplimiento de las actuaciones de las que son responsables en todo o en parte, a fecha de la auditoría.

Se adjunta igualmente como Anexo I un modelo genérico de dicho cuestionario. Los cuestionarios individuales efectivamente enviados se incluyen entre los papeles de auditoría, junto a las respuestas a los mismos.

Como consecuencia de la intervención de las diferentes unidades al remitir su propia declaración de cumplimiento respecto de cada una de las acciones que el Departamento de Control interno les asignaba, el alto grado de cumplimiento que, en términos generales y como luego veremos resulta del examen, la situación de la CNMC al tiempo que vertimos este informe, no hemos creído necesario conceder un segundo trámite contradictorio con las diferentes unidades y hemos procedido a revisar, siempre al alza, las valoraciones de las diferentes Unidades del grado de cumplimiento.

4. HECHOS OBJETO DE COMPROBACIÓN

Sobre el conjunto de las actuaciones del Plan se han comprobado los siguientes extremos, siempre a partir de la información recopilada en el trabajo de campo:

- Grado de cumplimiento de los objetivos previstos en la actuación. Esta evaluación de cumplimiento ha adoptado en general la forma de un tanto por ciento.
- Existencia de evidencia suficiente que soporte lo anterior: informes, resoluciones, notas, estudios u otros documentos producto de la actuación.
- Posibles motivos de eventuales incumplimientos: circunstancias tanto internas como externas esgrimidas por las diferentes unidades.

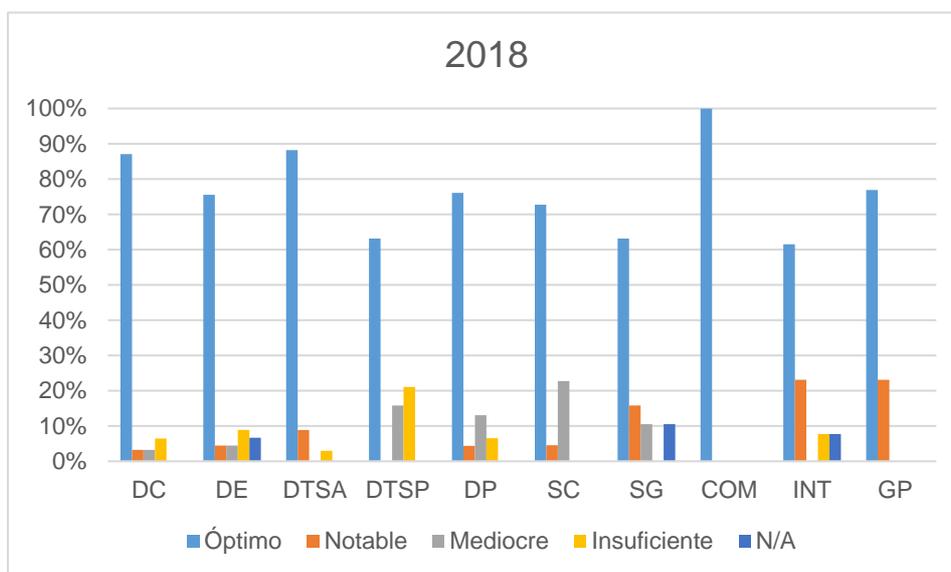
5. SITUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

A continuación, se ofrece una perspectiva general de la situación del Plan 2018-2019 en cuanto a su nivel de cumplimiento, seguida por un análisis de las discrepancias, incidencias o situaciones de excepción encontradas o alegadas, según la Unidad responsable.

El nivel de cumplimiento general puede estimarse a partir de los datos de las siguientes tablas resumen para 2018 y 2019, obtenidos directamente de las informaciones proporcionadas por las propias unidades.

Año 2018:

Nivel de cumplimiento de la Actuación	Número de ocurrencias por Unidad responsable o corresponsable									
	DC	DE	DTSA	DTSP	DP	SC	SG	COM	INT	GP
100-90% (óptimo)	27	34	30	12	35	16	12	9	8	10
89-70% (notable)	1	2	3	0	2	1	3	0	3	3
69-40% (mediocre)	1	2	0	3	6	5	2	0	0	0
Inf. al 40% (insuficiente)	2	4	1	4	3	0	0	0	1	0
No evalúa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
No informa	0	3	0	0	0	0	2	0	0	0
TOTAL	31	45	34	19	46	22	19	9	13	13



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 (nivel de cumplimiento inferior al 40%); aquellas asignadas a varias unidades cuando ha habido disparidad en la valoración¹³ y **aquellas sobre las que las Unidades no han informado de manera suficiente (porcentaje inferior al 3%), y, sobre las que hemos procedido de oficio a una interpretación in bona partem para evitar someter en estos momentos a toda la casa a una segunda fase de alegaciones.**

Lo anterior no 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 los años 2018-2019.

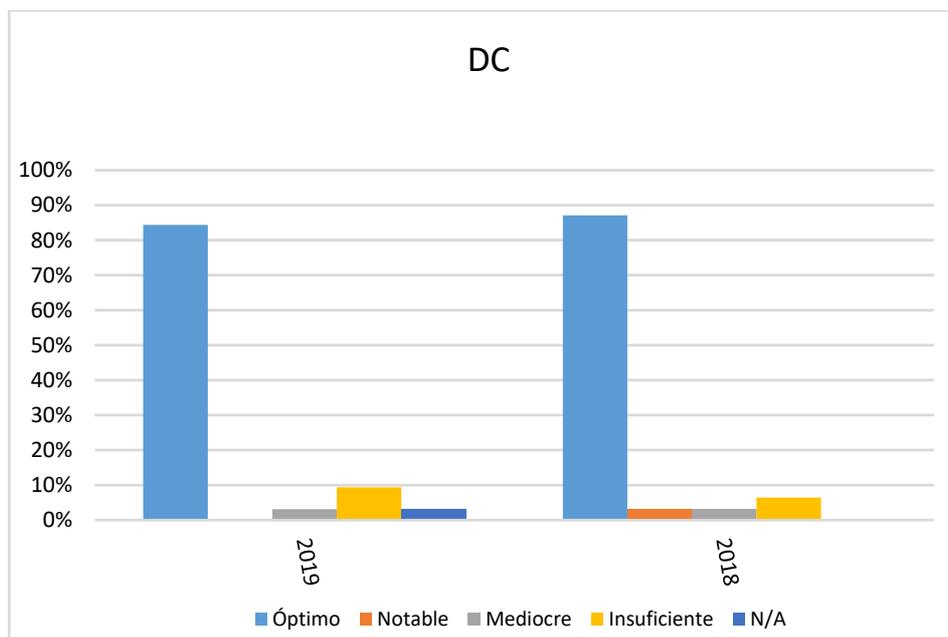
6.1 Incidencias Dirección de Competencia (DC)

Hay que señalar el elevado grado de cumplimiento representando las actuaciones con un cumplimiento óptimo un total cercano a un 85% como se puede apreciar en la tabla resumen.

Además, en 1 caso para 2018 y 2 para 2019 se ha considerado el cumplimiento óptimo de otra unidad implicada (DP), para mejorar los niveles de cumplimiento de la DC.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Cant.	%	Cant.	%
100-90% (óptimo)	27	84%	27	87%
89-70% (notable)	0	0%	1	3%
69-40% (mediocre)	1	3%	1	3%
Inf. al 40% (insuficiente)	3	9%	2	6%
No evalúa	1	3%	0	0%
No informa	0	0%	0	0%
TOTAL	32	100%	31	100%

¹³ Como se puede ver en el apartado destinado a cada Unidad, en aquellos casos en los que la/s otra/s unidad/es asignada/s informa/n de un nivel de cumplimiento superior, se toma este último en cuenta para su valoración siendo consecuentes con el objetivo final del cumplimiento de la actuación.



Revisada la respuesta al cuestionario de aquellas actuaciones de las que se la ha identificado como responsable a la Dirección de Competencia, se han encontrado incidencias respecto de la información facilitada, según se refleja en la tabla siguiente:

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
3.15	Evaluar las implicaciones de la disponibilidad de datos para el correcto desarrollo de los mercados (nuevos productos, precios, calidad) y su relación con la política de competencia. (DC)	Nivel de cumplimiento nulo (0%)
3.21	Desarrollar el convenio firmado con el Consejo Superior 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. (DC)	No evalúa al no establecer un concreto porcentaje, sin embargo, si cita algunas de las actuaciones en las que, bajo el auspicio del Departamento de Control interno, en la práctica se ha ejecutado tal misión, por todas, Debate Día del consumidor 15/3/2018

		https://www.cnmc.es/2018-03-15-dia-del-consumidor-366997 . Se valora en un 30%.
--	--	---

Año 2019:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
3.5	Fomentar la difusión de la existencia de la plataforma de colaboración para la detección de cárteles, y mejorar la formación del personal especializado en el manejo de canales de colaboración e información, así como crear un protocolo interno para el manejo de la información y de las fuentes de información, que asegure la confidencialidad de la identidad de los informantes que provengan de este canal. (DC)	Aun cuando no determina un concreto porcentaje, en su contestación refiere a varias actuaciones tanto en el blog de la CNMC como borradores internos en fase de elaboración que permiten entender cumplimentada en parte esta acción hasta un porcentaje del 30 %
3.9	Continuar el análisis en profundidad de los mercados relacionados con el sector bancario y con los servicios de pago para impedir que se obstruya con prácticas anticompetitivas el acceso al mercado de nuevos operadores (agregadores de información e iniciadores de pago). (DC)	De igual forma la anterior, en su contestación refiere a un conjunto de acciones (requerimientos de información, inspecciones, comunicación...) que permiten entender cumplimentada en parte la acción hasta un 50% <ul style="list-style-type: none"> • Requerimientos de información enviados a diversos operadores o entidades • Reuniones Fintonic • Seguimiento de la aplicación de la PSD2 y en particular del proceso de exención de APIs y su posible afectación a las Fintech; reunión con el Banco de España junto a DP en noviembre 2019. • Reunión con operadores en mercado de criptomonedas

		<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones e incoaciones hecha en el marco de expedientes sancionadores • Impulso de la comunicación con CE sobre préstamos sindicados y de la convocatoria del grupo de trabajo de banking. • Concentraciones: C/1013/19 Abanca/BCG.
3.14.3	Revisión de las condiciones que las plataformas fijan para que las PYME hagan uso de sus servicios, como elemento esencial para preservar la estructura competitiva de los mercados, en especial cuando las propias plataformas se encuentran integradas verticalmente. (DC)	Ídem, a la anterior, señala acciones ubicadas en el sector de los buscadores web (seguimiento, análisis de concentraciones, condiciones contractuales), valoradas por este departamento en un 30 % de cumplimiento de la actuación.
3.16	Reuniones periódicas de la Dirección de Competencia con unidades de la Dirección de Energía, de la Dirección de Transporte y Sector Postal y de la Dirección de Telecomunicaciones y Sector Audiovisual, para intercambiar información sobre posibles infracciones de competencia detectadas por las áreas reguladoras, análisis de la normativa sectorial desde la perspectiva de competencia y, en el caso de Telecomunicaciones, colaborar en las revisiones de mercados previstas para 2019, con el fin de fomentar la competencia e impulsar el acceso de nuevos operadores al mercado. (DC/DE/DTSP/DTSA)	No evalúa. Otra unidad (DTSP) tampoco evalúa y DE no informa. La unidad restante (DTSA) informa de un cumplimiento del 100%.
10.5	Potenciar la realización de informes económicos para apoyar las impugnaciones de la CNMC. (DC)	No evalúa y DP valora su cumplimiento en un 100%.

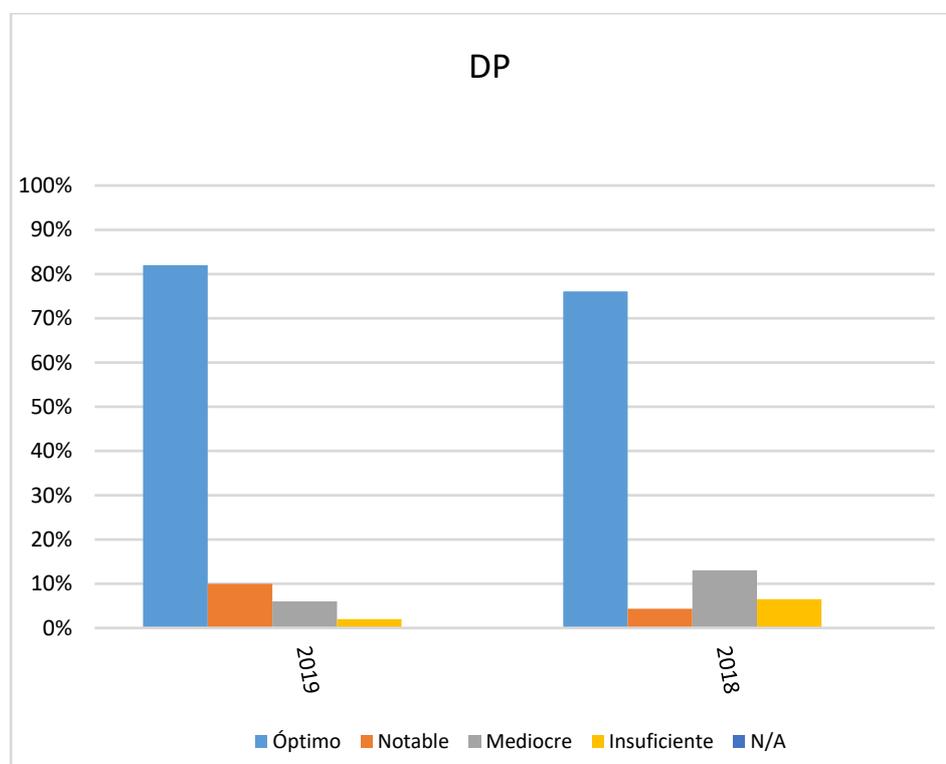
11.1	Participar en los grupos de trabajo de la European Competition Network (ECN), en las reuniones de Directores Generales de competencia, y en las del foro de European Competition Authorities (ECA), en particular contribuyendo a los trabajos y proyectos normativos para una aplicación armonizada de la normativa comunitaria de competencia. (DC/DP)	No evalúa, la otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 100%.
11.2.3	Ejecución de la programación 2019 de Capacitación para la Regulación de Mercados y la Defensa de la Competencia, en el marco del Plan de Transferencia, Intercambio y Gestión de Conocimiento para el Desarrollo de la Cooperación Española en América Latina y el Caribe (INTERCOONECTA), de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID): formación on line (regulación energética, de las telecomunicaciones y de derecho de la competencia) y actividades presenciales en centros AECID, en particular, en colaboración con REGULATEL (reunión de grupos de trabajo) y con ARIAE (curso de regulación energética). (DC)	Nivel de cumplimiento nulo (0%), al no organizarse el curso. CEDDET entra en concurso de acreedores

6.2 Incidencias Departamento de Promoción de la Competencia (DP)

Hay que destacar el elevadísimo grado de cumplimiento de la DP, registrando un nivel de cumplimiento notable u óptimo en un porcentaje del 92% para 2019.

En 6 casos para 2018 y otros tantos para 2019, se ha considerado el cumplimiento óptimo de otra unidad implicada para mejorar los niveles de cumplimiento.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Nº	%	Nº	%
100-90% (óptimo)	41	82%	35	76%
89-70% (notable)	5	10%	2	4%
69-40% (mediocre)	3	6%	6	13%
Inf. al 40% (insuficiente)	1	2%	3	7%
No evalúa	0	0%	0	0%
No informa	0	0%	0	0%
TOTAL	50	100%	46	100%



En el caso de las actuaciones responsabilidad de la DP, la información facilitada ha sido amplia y exhaustiva, aunque se han encontrado las siguientes incidencias que merecen una atención especial.

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.5.3.	Reforzar la supervisión del mercado de distribución minorista de carburantes a	No evalúa, las otras dos unidades (DC y DE) informan de un cumplimiento del 100%.

	través del canal de estaciones de servicio. (DC/DE/DP)	
1.14.6.	Evaluación y adopción de medidas en relación con los elementos que restringen la competencia en el mercado ferroviario de transporte de mercancías. (DTSP/DC/DP)	No evalúa, las otras dos unidades (DTSP y DC) informan de un cumplimiento del 100%.
3.7.	Promover la obtención de datos no confidenciales sobre licitaciones y mercados a fin de contar con un conjunto de datos suficientes que permita la detección de indicios de ilícitos anticompetitivos. En particular, promover la firma de convenios con las diferentes administraciones que permita acceder a información completa sobre las ofertas en los procesos de licitación. (DC/DP)	No evalúa al haber sido desarrollado por la Dirección de Competencia, la otra unidad (DC) informa de un cumplimiento del 40%.
3.17.	Analizar la situación competitiva del mercado de publicidad televisiva, para determinar si las políticas comerciales de los operadores se adecuan a la normativa de competencia. (DC/DP)	No evalúa por igual circunstancia a la antes reseñada, la otra unidad (DC) informa de un cumplimiento del 100%.
3.18.	Vigilancia de los mercados relacionados con el sector financiero, y en concreto con los servicios de pago para impedir que se obstruya con prácticas anticompetitivas el acceso al mercado de nuevos operadores (agregadores de información e iniciadores de pago). (DC/DP)	No evalúa, ídem anterior, la otra unidad (DC) informa de un cumplimiento del 100%.
3.19.	Continuar la vigilancia del sector farmacéutico y hospitalario; en concreto, posibles prácticas de "pay for delay" en medicamentos genéricos; de fijación de precios excesivos en medicamentos originales; posibles pujas fraudulentas en	No evalúa, ídem anterior, la otra unidad (DC) informa de un cumplimiento del 100%.

	material y equipamiento, así como el análisis de la comercialización de medicamentos, productos OTC y de parafarmacia. (DC/DP)	
6.10.	Actualizar la Guía para las asociaciones empresariales. (DP)	Nivel de cumplimiento insuficiente (20%). En 2018, no fue posible completar esta acción por falta de recursos.
8.6.	Aplicaciones prácticas de la Guía de Evaluación de Ayudas Públicas publicada en 2016. (DP)	Nivel de cumplimiento insuficiente (20%).
10.1.	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. (DP/SC)	Informa de un nivel de cumplimiento del 100%, la otra unidad (SC) de un cumplimiento del 50%.
10.4.	Potenciar el área de legitimación activa para mejorar la detección de actos o disposiciones que obstaculicen el mantenimiento de la competencia efectiva y sistematizar su análisis interno a efectos de su posible impugnación. (DP/SC)	Informa de un nivel de cumplimiento del 100%, la otra unidad (SC) no evalúa.
10.8.	Aplicar y potenciar 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 actuaciones del sector público, con el objetivo de aplicar los instrumentos de promoción más eficaces en cada caso. (DP/SC)	Informa de un nivel de cumplimiento del 50%, la otra unidad (SC) no evalúa.
14.7.	Continuar la serie de notas estadísticas para aprovechar las sinergias de la estructura integrada CNMC, y explotar los	Nivel de cumplimiento insuficiente (20%), a pesar de ello se han publicado dos artículos a título particular de sus autores, técnicos del Departamento en revistas especializadas.

	datos disponibles tras un análisis previo. (DP)	Journal of Regulatory Economics June 2018, Volume 53, Issue 3 , pp 256–274 Cite as Fiber deployment in Spain Authors Joan Calzada, Begoña García-Mariñoso, Jordi Ribé, Rafael Rubio, David Suárez <i>Revista de Economía Aplicada</i> <i>Deployment of Broadband Platforms: Empirical Evidence of a Regulation Failure</i> XAVIER FAGEDA, MONTSERRAT TERMES-RIFE -Universitat de Barcelona-, RAFAEL RUBIO-CAMPILLO -Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. Universitat de Barcelona. Revista de Economía Aplicada Número 77 (vol. XXVI), Verano 2018, págs. 7 a 30. http://www.revecap.alde.es/revista/numeros/77/7_inv02.html
14.9.	Completar las actuaciones iniciadas en materia de cumplimiento normativo y que están dirigidas a mejorar la gobernanza, compartir las mejores prácticas entre el sector público y el privado, así como dar a conocer los principios de competencia y regulación eficiente. (DP)	No evalúa. Refiere a la labor de Control Interno en esta cuestión, en especial a la digitalización de la Guía de Autodiagnóstico y reporting en materia de cumplimiento normativo, buen gobierno corporativo y prevención de la Corrupción de la CNMC, cumplimiento 100 % https://arguide.cnmc.es/

Año 2019:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
3.7.	Mejorar los sistemas de adquisición y tratamiento de información procedente de fuentes abiertas para la detección de infracciones de competencia y para la asistencia a los procedimientos de inspección. (DC/DP)	No evalúa, la otra unidad (DC) informa de un cumplimiento del 100%.
3.11.	Análisis en profundidad del sector postal, tanto de la actividad tradicional como de paquetería, en especial, en el primer caso, tras la	No evalúa, las otras dos unidades (DC y DTSP) informan de un cumplimiento del 100%.

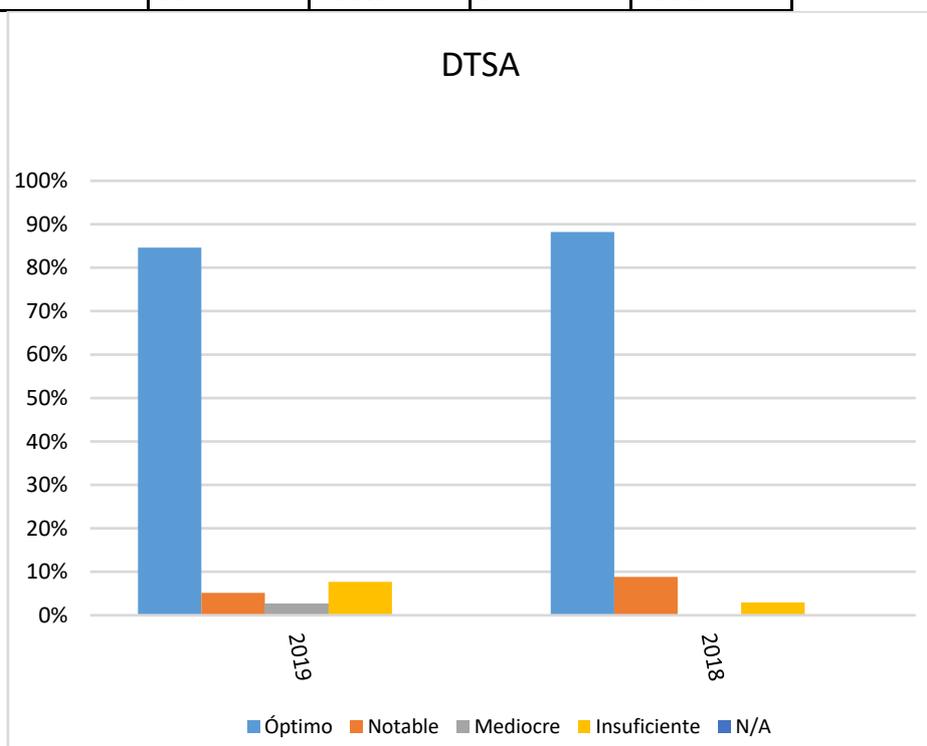
	desaparición del principal competidor del operador designado. (DC/DP/DTSP)	
3.12.	Análisis del sector funerario, dado el proceso de concentración e integración vertical con grupos aseguradores que se viene produciendo en el mismo. (DC/DP)	No evalúa, la otra unidad (DC) informa de un cumplimiento del 100%.
3.13.	Continuar el análisis en profundidad del sector marítimo portuario, con el objetivo de detectar e impedir prácticas que puedan impedir el proceso de liberalización. (DC/DP)	No evalúa, la otra unidad (DC) informa de un cumplimiento del 100%.
10.1.	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. (DP/SC)	Informa de un nivel de cumplimiento del 100%, la otra unidad (SC) de un cumplimiento del 50%.
12.3.	Reforzar la coordinación e información recíproca con las CCAA para la detección de algunas de las prácticas ilícitas consideradas más graves, como la manipulación de las licitaciones. (DP)	No evalúa, DC informa de un cumplimiento del 100%.
14.7.	Continuar la serie de notas estadísticas para aprovechar las sinergias de la estructura integrada CNMC, y explotar los datos disponibles tras un análisis previo. (DP)	Nivel de cumplimiento insuficiente (20%).

6.3 Incidencias Dirección de Telecomunicaciones y Audiovisual (DTSA)

Hay que destacar el elevadísimo grado de cumplimiento de la DTSA y la calidad de las respuestas efectuadas por la señalada dirección lo que ha facilitado enormemente el trabajo de este centro auditor, registrando un nivel de cumplimiento muy óptimo en un porcentaje cercano al 90% en los dos años analizados.

En 1 caso para 2018 se ha considerado el cumplimiento óptimo de otra unidad implicada para mejorar los niveles de cumplimiento.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Nº	%	Nº	%
100-90% (óptimo)	33	85%	30	88%
89-70% (notable)	2	5%	3	9%
69-40% (mediocre)	1	3%	0	0%
Inf. al 40% (insuficiente)	3	8%	1	3%
No evalúa	0	0%	0	0%
No informa	0	0%	0	0%
TOTAL	39	100%	34	100%



A continuación, se indican algunas situaciones de excepción:

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.12.2	Revisión precios de la Oferta de Referencia de Líneas Alquiladas de Telefónica (ORLA). (DTSA)	Nivel de cumplimiento nulo (0%). Pese a dar una convincente y razonada explicación de por qué no se efectuó en esos años 2018-2019 En 2018 estaba prevista una nueva actualización de precios utilizando como fuente la información de Telefónica de la contabilidad regulatoria. No obstante, en el proceso de verificación de la

		<p>contabilidad la DTSA detectó que en ese ejercicio Telefónica había realizado unas modificaciones en sus sistemas de imputación de coste de las líneas alquiladas que impidieron verificar los datos de las líneas alquiladas y (ver resolución de verificación de la contabilidad de Telefónica en expediente https://www.cnmc.es/expedientes/vecodtsa00918, páginas 23-27 de la resolución). Por tanto, no se pudo realizar el ejercicio de revisión de precios de la ORLA.</p> <p>La DTSA estuvo analizando internamente como realizar el ejercicio de revisión de precios a la luz de la situación. Finalmente, se decidió que la mejor opción era revisar el método de fijación de precios de las líneas alquiladas, y para ello la opción jurídicamente más sólida era hacerlo dentro de la revisión del análisis del mercado 4 que se está analizando actualmente</p>
1.17	Realizar informe relativo al servicio de itinerancia internacional (roaming) en la UE provisto por operadores en España, analizando la evolución de estos servicios desde el fin de las tarifas de itinerancia en la UE en junio 2017 acordado por la Comisión Europea. (DTSA)	No evalúa y otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 100%.

Año 2019:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.14.14.	Revisión de los precios de acceso a la infraestructura de Telefónica regulados en la oferta MARCO. (DTSA)	Nivel de cumplimiento nulo (0%). El objetivo no se ha completado todavía. Se consideró prioritario concluir una revisión de la oferta destinada a mejorar su efectividad en las zonas de menor densidad, por medio de la resolución de 30 de abril de 2019 disponible aquí:

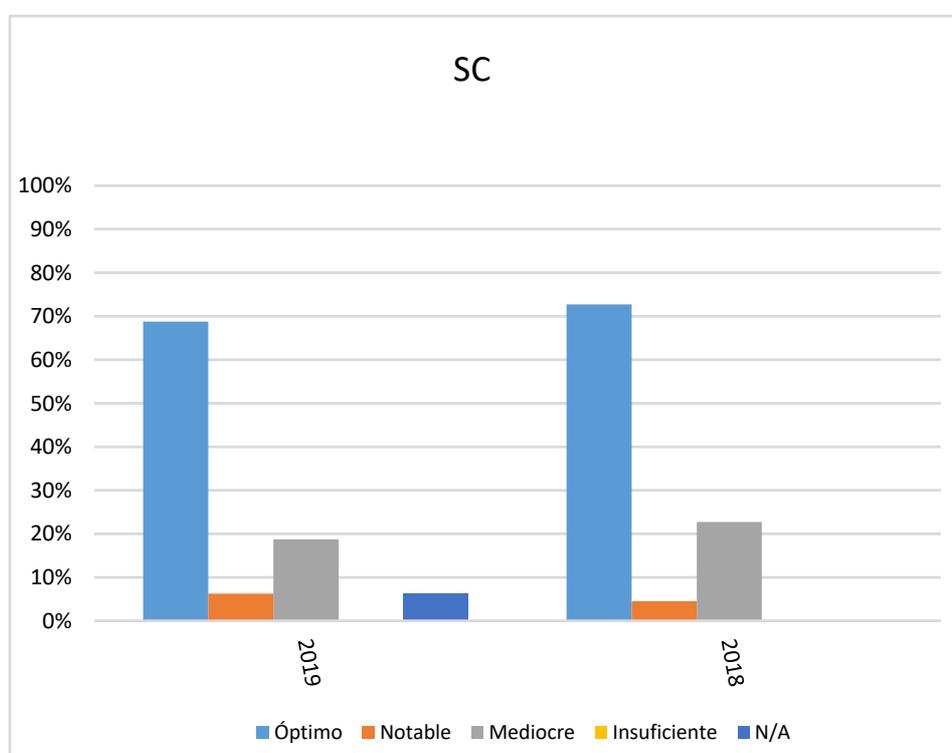
		https://www.cnmc.es/expedientes/ofedtsa01217 . También se ha trabajado en preparar la información de costes que debe sustentar la revisión de precios, pero ha sido necesario revisar los estudios disponibles para adaptarlos a la situación cambiante de los despliegues en España y garantizar la transparencia de los cálculos. Una vez que se han llevado a cabo dichos estudios preliminares las actuaciones correspondientes a la tramitación del expediente se van desarrollar en 2020.
1.21.2	Mejorar la información de la calificación de los contenidos y analizar la posibilidad de introducir mecanismos de señalización de los contenidos que puedan perjudicar el desarrollo físico, mental y moral de los menores. (DTSA)	Nivel de cumplimiento nulo (0%). Justificación razonable basada en la demora de la transposición de la Directiva
1.21.3.	Revisar el modelo de correulación en materia de protección del menor en los medios audiovisuales, en línea con la nueva Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual. (DTSA)	Nivel de cumplimiento nulo (0%) con idéntica razón al anterior.

6.4 Incidencias Secretaría del Consejo (SC)

Hay que señalar el reducido número de incidencias detectadas, 1 de un total de 16 actuaciones para 2019, lo que redundo en un elevado grado de cumplimiento representando las actuaciones con un cumplimiento notable u óptimo total superior al 75% como se puede apreciar en la tabla resumen.

Además, en 4 casos para 2018 y 2019 se ha considerado el cumplimiento superior y/o existente de la otra unidad implicada para mejorar los niveles de cumplimiento de la SC.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
100-90% (óptimo)	11	69%	16	73%
89-70% (notable)	1	6%	1	5%
69-40% (mediocre)	3	19%	5	23%
Inf. al 40% (insuficiente)	0	0%	0	0%
No evalúa	0	0%	0	0%
No informa	1	6%	0	0%
TOTAL	16	100%	22	100%



En relación con las actuaciones propias de la Secretaría del Consejo, se han advertido las siguientes incidencias a partir de su formulario de respuestas:

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
10.1	Hacer balance de las actuaciones de la CNMC en el marco de la LGUM y promover la	Nivel de cumplimiento del 50%, la otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 100%.

	aplicación de las herramientas previstas en esta ley por parte de la CNMC. (DP/SC)	
10.2	Mejorar los instrumentos de comunicación, y en especial, la web, en lo relativo a actuaciones de la CNMC y herramientas a disposición de los operadores en materia de unidad de mercado. (COM/SC)	Nivel de cumplimiento 50%, la otra unidad (COM) informa de un cumplimiento del 100%.
10.4	Potenciar el área de legitimación activa para mejorar la detección de actos o disposiciones que obstaculicen el mantenimiento de la competencia efectiva y sistematizar su análisis interno a efectos de su posible impugnación. (DP/SC)	No evalúa, la otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 100%.
10.8	Aplicar y potenciar 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 actuaciones del sector público, con el objetivo de aplicar los instrumentos de promoción más eficaces en cada caso. (DP/SC)	No evalúa, la otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 50%.

Año 2019:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
3.4	Elaboración de una guía sobre cuestiones relacionadas con el acceso al expediente y la confidencialidad de la documentación que pueda, en su caso, contribuir a la adopción de una futura Comunicación sobre confidencialidad. (SC)	No evalúa. Se suprime de las actuaciones asignadas a la SC al ser competencia de la Dirección de Competencia, pese a no computarse pues como actuación a efectos auditores, se significa con carácter informativo que en junio de 2020 se ha publicado la

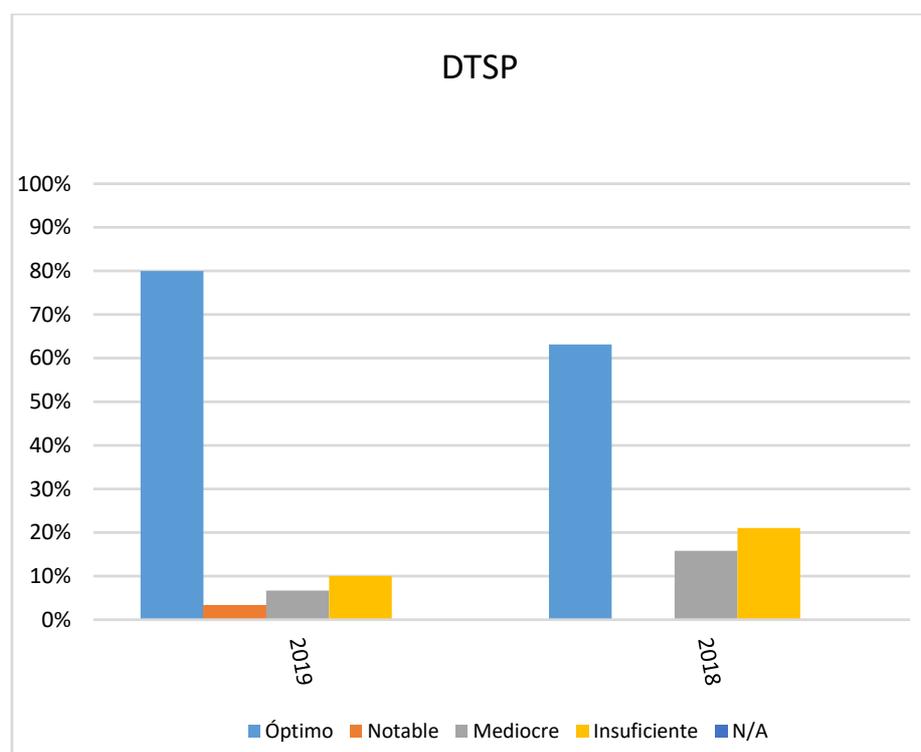
		<p>Guía de Confidencialidad de la CNMC</p> <p>https://www.cnmc.es/prensa/guia-confidencialidad-procedimientos-competencia-20200604</p>
5.13	Crear un registro electrónico de apoderamientos. (SG/SC)	Nivel de cumplimiento notable (70%), la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 90%.
10.1	Hacer 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. (DP/SC)	Nivel de cumplimiento del 50%, la otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 100%.
10.2	Mejorar los instrumentos de comunicación, y en especial, la web, en lo relativo a actuaciones de la CNMC y herramientas a disposición de los operadores en materia de unidad de mercado. (COM/SC)	Nivel de cumplimiento del 50%, la otra unidad (COM) informa de un cumplimiento del 100%.
10.4	Potenciar el área de legitimación activa para mejorar la detección de actos o disposiciones que obstaculicen el mantenimiento de la competencia efectiva y sistematizar su análisis interno a efectos de su posible impugnación. (DP/SC)	No evalúa, la otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 100%.
17.1	Continuar el seguimiento de los distintos procedimientos en el ámbito europeo relativos a las competencias de la CNMC. (SC)	No informa.

6.5 Incidencias Dirección de Transportes y Sector Postal (DTSP)

Nuevamente, es preciso señalar el elevado grado de cumplimiento de la DTSP registrando un nivel de cumplimiento notable u óptimo en un porcentaje superior al 80% en 2019.

En 1 caso para 2019 se ha considerado el cumplimiento óptimo de otra unidad implicada para mejorar los niveles de cumplimiento.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Nº	%	Nº	%
100-90% (óptimo)	24	80%	12	63%
89-70% (notable)	1	3%	0	0%
69-40% (mediocre)	2	7%	3	16%
Inf. al 40% (insuficiente)	3	10%	4	21%
No evalúa	0	0%	0	0%
No informa	0	0%	0	0%
TOTAL	30	100%	19	100%



De la respuesta al formulario suministrada por la DTSP se desprenden las siguientes situaciones de excepción:

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada

1.13.2	Informe sobre el valor anual del índice P. (DTSP)	Nivel de cumplimiento nulo (0%) Motivo: el Real Decreto por el que se aprobó la fórmula de cálculo del Índice P estableció que el primer ejercicio en el que se debía calcular era el ejercicio 2019, por tanto, en 2018 no se calculó el índice.
1.14.4	Informe sobre la prestación de los servicios ferroviarios en el interior de los Puertos de Interés General. (DTSP)	Nivel de cumplimiento insuficiente (25%) Desde la aprobación del Reglamento 2017/2177 se trabajó con las Autoridades Portuarias y Puertos del Estado para su implementación. El cambio regulatorio retrasó el avance de este Informe.
1.15.2	Verificar el cálculo del coste neto del Servicio Postal Universal y determinación de la carga financiera injusta correspondiente a los ejercicios 2011 y siguientes. (DTSP)	Nivel de cumplimiento nulo (0%) Causa no imputable a la CNMC en la medida que no se dispone de un Plan de Prestación conforme al que hacer la verificación y cuya elaboración depende del antiguo Ministerio de Fomento (ahora Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana).
1.15.5	Consulta a los representantes de los usuarios de los servicios de transporte ferroviario de mercancías y viajeros. (DTSP)	Nivel de cumplimiento nulo (0%) Al ser una consulta de carácter bienal y por haberse realizado la primera en 2017, su ejecución debía de tener lugar en 2019 y no en 2018. Consecuentemente, no computaremos esta acción para no perjudicar a la unidad asignataria
7.7	Elaboración de un informe trimestral sobre la evolución del mercado ferroviario de viajeros y mercancías. (DTSP)	Nivel de cumplimiento nulo (0%) Hasta octubre de 2018 no se ocupó la vacante de la Subdirección de Análisis de Mercados, y hasta 2019 no se cubrieron otros puestos de la RPT destinados a esa unidad. Dada la escasez de medios, se dio prioridad a la realización de otras actuaciones.

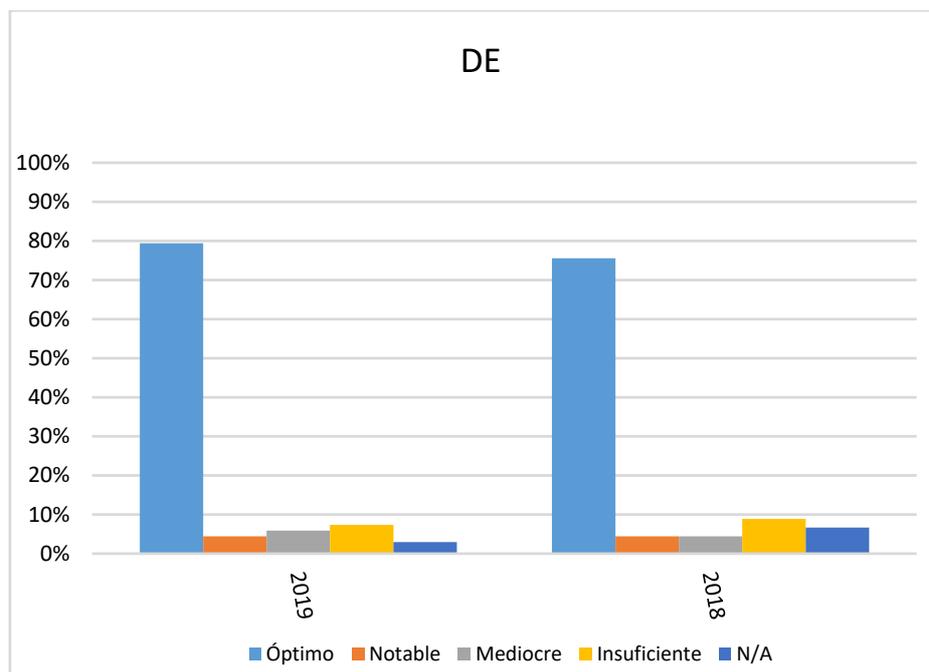
7.8	Elaboración de una nota trimestral sobre la evolución del mercado ferroviario de viajeros y mercancías. (DTSP)	Nivel de cumplimiento insuficiente (25%)
-----	--	--

6.6 Incidencias Dirección de Energía (DE)

Nuevamente es preciso remarcar el elevado grado de cumplimiento representando las actuaciones con un cumplimiento notable u óptimo un total superior a un 80% como se puede apreciar en la tabla resumen.

Además, en 1 casos para 2018 y 4 para 2019 se ha considerado el cumplimiento superior y/o existente de la otra unidad implicada para mejorar los niveles de cumplimiento de la DE.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Casos	%	Casos	%
100-90% (óptimo)	54	79%	34	76%
89-70% (notable)	3	4%	2	4%
69-40% (mediocre)	4	6%	2	4%
Inf. al 40% (insuficiente)	5	7%	4	9%
No evalúa	0	0%	0	0%
No informa	2	3%	3	7%
TOTAL	68	100%	45	100%



En la respuesta al cuestionario de la DE se han advertido las siguientes incidencias a partir de su formulario de respuestas:

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.1.5	Supervisar la adaptación de los procedimientos de operación de la distribución eléctrica a la nueva regulación	Nivel de cumplimiento insuficiente (25%).
1.1.6	Promover y facilitar el uso eficiente de garantías de origen y etiquetado de energías renovables. (DE)	No informa. Dificil avance, debido a que se ha incrementado notablemente la carga de trabajo por la implementación del R.D. 1048/2013, la litigiosidad derivada del mismo y la relativa escasez de recursos en el área.
1.5.1	Reforzar la vigilancia del mercado de distribución minorista de hidrocarburos, tanto a través de expedientes de vigilancia como mediante el control de concentraciones. (DE/DC)	No informa, la otra unidad informa de un 100%.
1.7	Agilizar la detección y acreditación de incumplimientos de diversa índole de la normativa energética sectorial, y elaborar propuestas de	No informa.

	actuación en materia sancionadora. (DE)	
1.8.1	Desarrollo del procedimiento de seguridad para el intercambio y la comunicación de datos con ACER dando cumplimiento a los requerimientos de confidencialidad, integridad y protección de la información intercambiada para la supervisión de los mercados mayoristas de gas y electricidad. (DE)	Nivel de cumplimiento insuficiente (25%).
1.8.2	Verificación y contraste de la calidad e integridad de los datos de las operaciones de electricidad y de gas natural recibidos de ACER con la información disponible de acuerdo con la normativa nacional. (DE)	Nivel de cumplimiento insuficiente (0%). Al no estar habilitados con ACER para recibir los datos en virtud de REMIT (ver apartado 1.8.1) no se ha podido hacer un contraste de los mismos con los datos que la CNMC ya tiene en virtud de la normativa nacional.
5.7	Conectar la CNMC al sistema ARIS de la Agencia de Cooperación de los Reguladores de Energía (ACER), con objeto de obtener el acceso a los datos europeos de datos de mercados mayoristas de electricidad y gas. (DE)	Nivel de cumplimiento insuficiente (0%). La CNMC no ha podido conectarse con ACER porque no se ha finalizado el proceso de habilitación, pero se han elaborado, por parte de la SSTIC, un conjunto de procedimientos y manuales para garantizar el cumplimiento de una parte de los controles requeridos por la política de seguridad de la Agencia (ver apartado anterior).
11.12	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 instituciones y organismos internacionales y con la Comisión Europea. En particular, mediante la organización del primer workshop internacional sobre GNL entre la UE y Japón, y de la 31 edición del Foro Europeo de Regulación de Gas. (INT/DE)	No informa, la otra unidad (INT) no evalúa.

Año 2019:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
1.1.12	Supervisar la adaptación de los procedimientos de operación de la distribución eléctrica a la nueva regulación. (DE)	Nivel de cumplimiento insuficiente (25%).
1.1.14	Elaborar la nueva Circular relativa al origen de la electricidad consumida y su impacto sobre el medio ambiente, que sustituirá a la actual Circular 1/2008, de 7 de febrero, de la CNE (hoy CNMC), con objeto de incorporar las mejoras necesarias y las modificaciones normativas habidas en los últimos años. (DE)	<p>Nivel de cumplimiento insuficiente (0%). Informan que tuvieron hasta tres bajas de cierta duración en el último cuatrimestre de 2019, una de las cuales se prolonga aún, y no han podido desviar recursos a esta actuación, que es fundamentalmente una puesta al día.</p> <p>Con todo, confían en poder abordarla en 2020, sometiéndola a consulta pública tras el verano, para que pudiera ser aprobada a principios de 2021 y aplicable en el ciclo de garantías 2021-2022 (empleada por lo tanto en el etiquetado a publicar en abril de 2022).</p>
1.5.3	Promover la competencia en el sector de los hidrocarburos líquidos, a través del estudio de las barreras regulatorias a la competencia. (DE)	No informa.
1.9.2	Inicio de la verificación y contraste de la calidad e integridad de los datos de las operaciones de electricidad y de gas natural recibidos de ACER con la información disponible de acuerdo con la normativa nacional. (DE)	Nivel de cumplimiento insuficiente (0%).
3.16	Reuniones periódicas de la Dirección de Competencia con unidades de la Dirección de Energía, de la Dirección de Transporte y Sector Postal y de la Dirección de Telecomunicaciones y	No informa, dos unidades (DC, DTSP) no evalúan y la otra unidad (DTSA) informa de un 100% de cumplimiento.

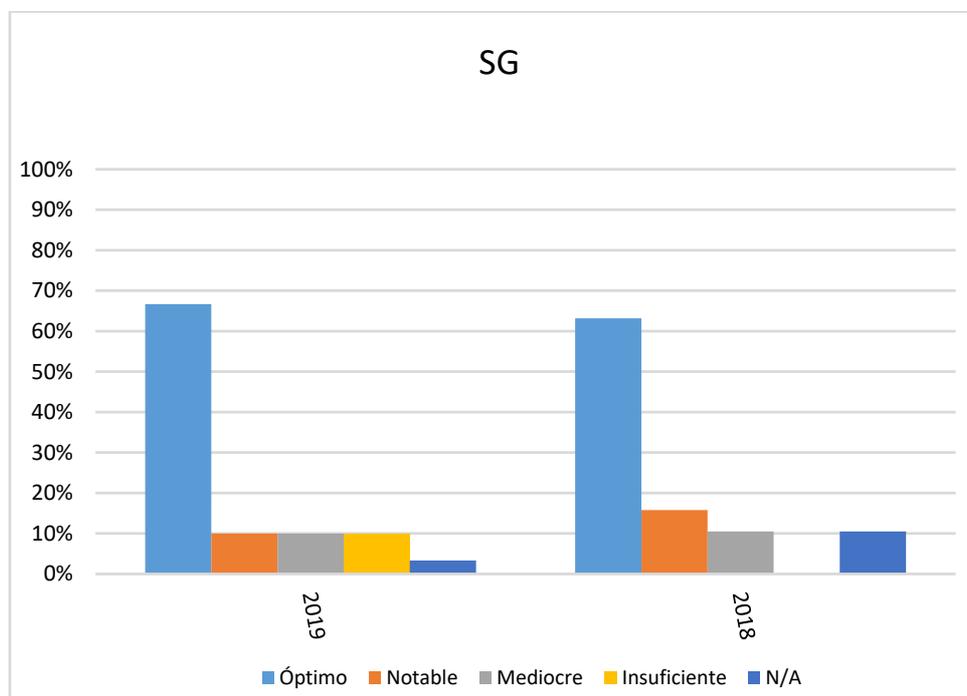
	Sector Audiovisual, para intercambiar información sobre posibles infracciones de competencia detectadas por las áreas reguladoras, análisis de la normativa sectorial desde la perspectiva de competencia y, en el caso de Telecomunicaciones, colaborar en las revisiones de mercados previstas para 2019, con el fin de fomentar la competencia e impulsar el acceso de nuevos operadores al mercado. (DC/DE/DTSP/DTSA)	
5.15	Diseñar un prototipo tecnológico para el sistema unificado de consulta de liquidaciones, que permitirá unificar la visión de alto nivel con respecto a la situación de las liquidaciones de la CNMC. (SG/DE)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.
5.16	Mejorar el modelo informático de gestión de la retribución de las actividades reguladas de gas. (SG/DE)	Nivel de cumplimiento insuficiente (25%), la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 60%.
5.17	Diseñar un prototipo tecnológico que permita el cálculo de la liquidación de instalaciones en régimen retributivo específico, con objeto de realizar un contraste con los resultados del sistema actual. (SG/DE)	Nivel de cumplimiento insuficiente (25%), la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 20%.
5.21	Integración de las declaraciones de tasas de petróleo y recargos de tasas de gas y electricidad en el sistema de notificaciones telemáticas. (SG/DE)	Nivel de cumplimiento óptimo (75%), la otra unidad informa de un cumplimiento del 90%.
13.2	Desarrollo de un prototipo de formularios para la presentación de las declaraciones de tasas y cuotas de gas y electricidad. (DE)	Nivel de cumplimiento nulo (0%).
15.1.3	Participación en el Foro Mundial de Reguladores de la Energía (WFER) (INT/DE)	No informa, la otra unidad (INT) no evalúa.

6.7 Incidencias Secretaría General (SG)

Hay que señalar el elevado grado de cumplimiento registrando un nivel de cumplimiento notable u óptimo en un porcentaje cercano al 80%.

Además, en 1 caso para 2018 y en 2 casos para 2019 se ha considerado el cumplimiento óptimo de otra unidad implicada para mejorar los niveles de cumplimiento de la SG.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Cant.	%	Cant.	%
100-90% (óptimo)	20	67%	12	63%
89-70% (notable)	3	10%	3	16%
69-40% (mediocre)	3	10%	2	11%
Inf. al 40% (insuficiente)	3	10%	0	0%
No evalúa	0	0%	0	0%
No informa	1	3%	2	11%
TOTAL	30	100%	19	100%



Del formulario de respuestas por la SG se han advertido las siguientes incidencias:

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
2.6	Intensificar la comunicación interna mediante seminarios de trabajo entre los distintos departamentos. (GP/SG/COM)	Grado de cumplimiento del 80%, otra unidad (GP) no evalúa y la unidad restante (COM) informa de un cumplimiento del 100%.
5.4	Elaborar un plan de seguridad informática para completar la adaptación al Esquema Nacional de Seguridad. (SG)	<p>No informa. No obstante, es preciso señalar que el 18 de junio de 2018 se aprobó, por resolución de la presidencia y en cumplimiento del Real Decreto 3/2010, la Política de Seguridad de la Información de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. La Política de Seguridad de la Información (PSI) constituye el documento fundamental para abordar el impulso de la normativa de seguridad, estableciendo los principios y directrices a tener en cuenta en su posterior desarrollo normativo y define la estructura organizativa de la seguridad de la información.</p> <p>En la resolución de presidencia de 23 de enero de 2019 se realizó el nombramiento de los vocales de la CSI, el secretario de la comisión y el responsable de Seguridad. Desde entonces se han celebrado varias reuniones ordinarias, en las que ya se ha avanzado muchísimo en la normativa de desarrollo, la valoración de los activos, haciéndose pues, relativamente, efectiva la implantación del Esquema Nacional de Seguridad.</p>
5.8	Revisar y mejorar todos los procedimientos electrónicos de la Sede electrónica para hacerlos más accesibles e intuitivos, y alcanzar una integración completa con los expedientes electrónicos. (SG)	No informa.

Año 2019:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
4.5	Consolidar la política de sensibilización sobre la discapacidad, a través de jornadas internas de concienciación y de la puesta en marcha de prácticas laborales de trabajadores con discapacidad intelectual, renovando los convenios de colaboración con entidades que promueven su empleo. (SG)	Señala un nivel de cumplimiento insuficiente (30%). Sin embargo, el grado de cumplimiento en 2018 fue del 100 % al suscribir la CNMC un Convenio de Colaboración para la realización de Prácticas Formativas en Itinerarios Individuales de inserción laboral con las siguientes entidades: Fundación PRODIS; Asociación Libre para la Educación Personalizada y Humana de los Trastornos del Espectro Autista (ALEPH-TEA) y la Fundación SINDROME DE DOWN de Madrid y así recibir alumnos de las mismas.
5.6	Mejoras en materia de ahorro energético tales como control de iluminación en zonas comunes y espacios de trabajo diáfanos y sustitución de fluorescencia por iluminación led. (SG)	Nivel de cumplimiento insuficiente (40%).
5.7	Definición de un catálogo de servicios en materia de TI dirigido a los usuarios, que dé publicidad a los servicios disponibles. (SG)	Nivel de cumplimiento insuficiente (20%).
5.10	Elaboración de un Plan de seguridad de la información que establezca las actuaciones a seguir en los próximos años en materia de seguridad tecnológica. (SG)	No informa. Ídem 5.4 del año anterior
5.13	Crear un registro electrónico de apoderamientos. (SG/SC)	Grado del cumplimiento del 90%, la otra unidad (SC) informa de un cumplimiento del 75%.
5.16	Mejorar el modelo informático de gestión de la retribución de las actividades reguladas de gas. (SG/DE)	Nivel de cumplimiento del 60%, la otra unidad (DE) informa de un cumplimiento del 25%.
5.17	Diseñar un prototipo tecnológico que permita el cálculo de la	Nivel de cumplimiento insuficiente (20%), la otra unidad informa de un

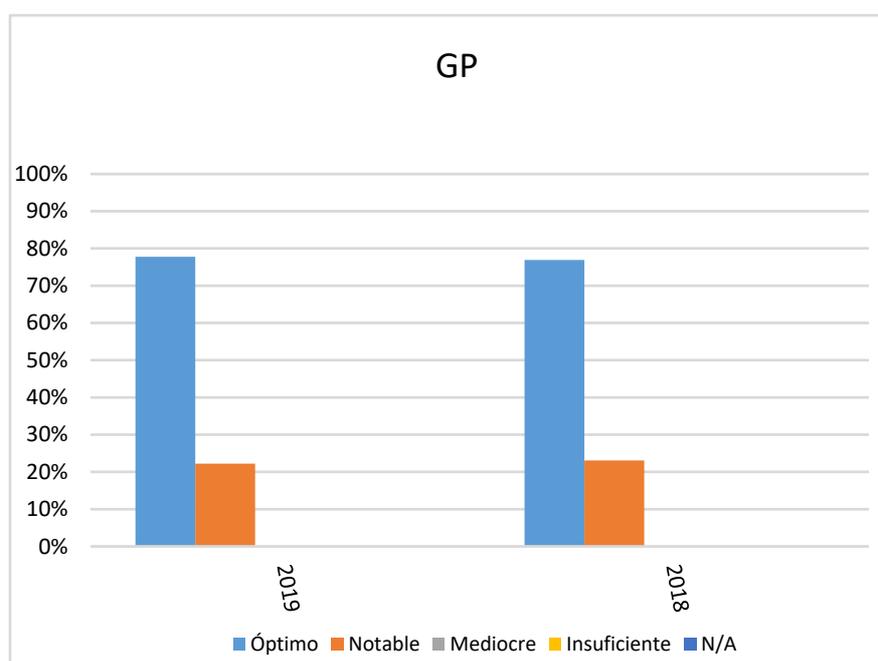
	liquidación de instalaciones en régimen retributivo específico, con objeto de realizar un contraste con los resultados del sistema actual. (SG/DE)	cumplimiento del 25%. Sin embargo, dentro del aplicativo Liquid se está creando el prototipo tecnológico que permita el cálculo de la liquidación de instalaciones en régimen retributivo específico. Actualmente se están implementando los sistemas de carga de los datos históricos del sector de Régimen Retributivo Específico, se ha creado la estructura para el almacenamiento de las instalaciones del sector de Régimen Retributivo Específico, se están implementando los sistemas de carga de los datos de instalaciones del sector de Régimen Retributivo Específico y se ha creado la arquitectura para la definición de fórmulas que permitan el cálculo de las liquidaciones y retribuciones.
5.21	Integración de las declaraciones de tasas de petróleo y recargos de tasas de gas y electricidad en el sistema de notificaciones telemáticas. (SG/DE)	Grado del cumplimiento del 90%, la otra unidad (DE) informa de un cumplimiento del 75%.

6.8 Incidencias Departamento de Comunicación (COM)

En relación con las incidencias detectadas cabe señalar la relativa disparidad de criterios de valoración de cumplimiento con las otras unidades implicadas, si bien hay que destacar que se facilita sobrada información sobre las actividades realizadas en este sentido que justifican la acreditación del cumplimiento íntegro, se podría decir que, excelente de las mismas (100%).

La tabla resumen muestra el siguiente reparto:

100-90% (óptimo)	7	78%	10	77%
89-70% (notable)	2	22%	3	23%
69-40% (mediocre)	0	0%	0	0%
Inf. al 40% (insuficiente)	0	0%	0	0%
No evalúa	0	0%	0	0%
No informa	0	0%	0	0%
TOTAL	9	100%	13	100%



En las respuestas facilitadas por el Gabinete de Presidencia (GP) se detectan las siguientes incidencias.

Año 2018:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
2.4.	Continuar reforzando el análisis integral de las decisiones que adopte el Consejo a través de la sistematización e intensificación de las 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. (GP/SC)	No evalúa, la otra unidad (SC) informa de un cumplimiento del 100%.
2.6.	Intensificar la comunicación interna mediante seminarios de trabajo	No evalúa, otra unidad (COM) informa de un cumplimiento del

	entre los distintos departamentos. (GP/SG/COM)	100% y la unidad restante (SG) informa de un cumplimiento del 80%.
3.6.	Incrementar la coherencia y continuidad entre acciones de defensa y promoción de la competencia a través de una mayor colaboración entre la Dirección de Competencia y el Departamento de Promoción de la Competencia, tanto en la elaboración de informes sobre propuestas normativas que afecten a sectores en los que se estén analizando (o se hayan analizado recientemente) conductas anticompetitivas y/o concentraciones, como en la planificación de estudios en mercados en los que se pudieran anticipar posibles conductas anticompetitivas. (GP/DC/DP)	No evalúa, las dos unidades restantes (DC y DP) informan de un cumplimiento del 100%.
4.1.	Continuar con los procesos de selección derivados de la oferta pública de empleo y perfeccionar el proceso de integración de los nuevos trabajadores en la institución. (GP/SG)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.
4.2.	Consolidar la cultura de atraer y fidelizar el talento en la CNMC promoviendo la promoción profesional de sus empleados, la formación relacionada con la capacitación y mejora de los perfiles profesionales, el teletrabajo y la movilidad interna y externa de sus empleados.	No evalúa, la otra unidad (SC) informa de un cumplimiento del 75%.
9.2.	Reforzar la fluidez de la comunicación con las instancias judiciales en los ámbitos de competencia y supervisión de mercados. (GP/SC)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.
12.2.	Potenciar la colaboración con las autoridades autonómicas en materia de asignación de casos y	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.

	de coordinación de Consejos en asuntos de común interés, mejorando los sistemas de comunicación telemática entre las autoridades autonómicas de competencia y la CNMC. (DC/GP)	
13.7.	Elaboración de un calendario que permita conocer de forma anticipada las principales publicaciones y reuniones, o eventos de relevancia para la representación institucional de la CNMC a través de la web. (GP/COM)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.
14.4.	Celebrar seminarios divulgativos en colaboración con el sector empresarial para la difusión de la defensa de la competencia. (GP)	Informa de un cumplimiento del 100 %
18.1.	Promover la mejora de las condiciones salariales del personal de la CNMC ligadas al rendimiento de los trabajadores. (SG/GP)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 75%.

Año 2019:

Número actuación	Descripción según Plan	Incidencia detectada
2.5.	Continuar reforzando el análisis integral de las decisiones que adopte el Consejo a través de la sistematización e intensificación de las 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. (GP/SC)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.
3.17.	Incrementar la coherencia y continuidad entre acciones de defensa y promoción de la competencia a través de una mayor colaboración entre la Dirección de Competencia y el Departamento de Promoción de la Competencia, tanto en la elaboración de informes sobre propuestas normativas que afecten	No evalúa, las otras dos unidades (DC y DP) informan de un cumplimiento del 100%.

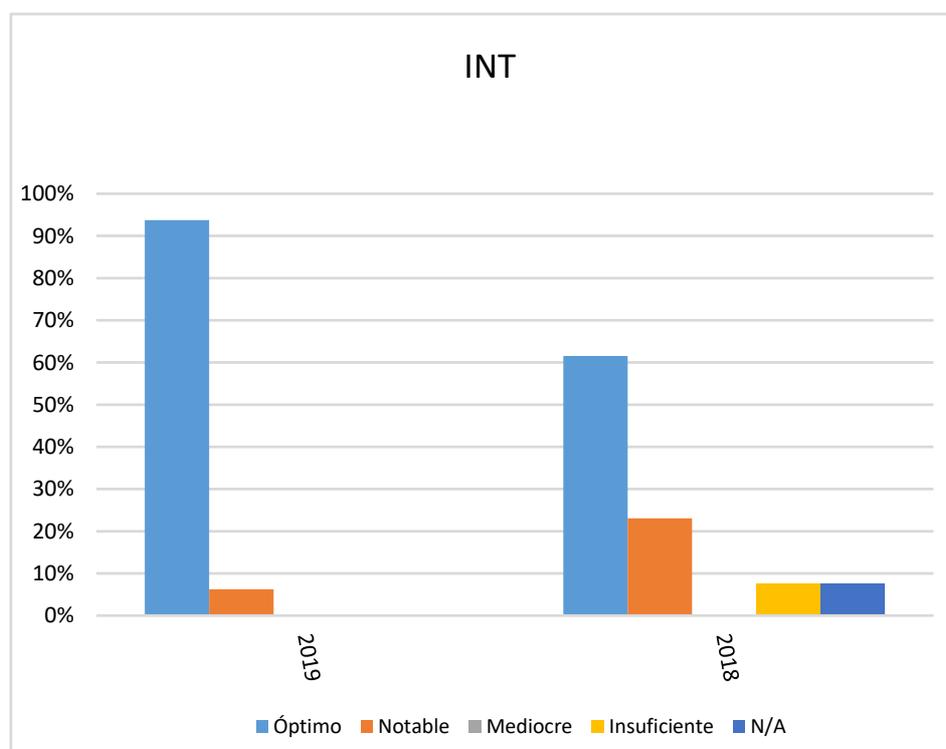
	a sectores en los que se estén analizando (o se hayan analizado recientemente) conductas anticompetitivas y/o concentraciones, como en la planificación de estudios en mercados en los que se pudieran anticipar posibles conductas anticompetitivas. (GP/DC/DP)	
4.1.	Seguir promoviendo los procesos de selección derivados de la oferta pública de empleo y perfeccionar el proceso de integración de los nuevos trabajadores en la institución. (GP/SG)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.
4.2.	Consolidar la cultura de atraer y fidelizar el talento en la CNMC a través de la promoción profesional de sus empleados, la formación relacionada con la capacitación y mejora de los perfiles profesionales, el teletrabajo y la movilidad interna y externa de sus empleados. (GP/SG)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 90%.
9.1.	Reforzar la fluidez de la comunicación con las instancias judiciales en los ámbitos de competencia y supervisión de mercados.(GP/SG)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 100%.
18.1.	Continuar con la promoción de la mejora de las condiciones salariales del personal de la CNMC ligadas al rendimiento de los trabajadores. (SG/GP)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 75%.
18.3.	Reiterar las propuestas debidamente justificadas para obtener una asignación presupuestaria adecuada y una mayor autonomía en la gestión de recursos humanos, que refuerce la independencia de la institución. (SG/GP)	No evalúa, la otra unidad (SG) informa de un cumplimiento del 75%.

6.10 Incidencias Unidad Internacional (INT)

Hay que destacar el elevado grado de cumplimiento de esta unidad, registrando un nivel de cumplimiento notable u óptimo en un porcentaje cercano al 90%.

Destacar que en 5 casos (38% del total) para 2018 y 9 (53% del total) para 2019 no se ha evaluado por lo que se ha considerado el cumplimiento óptimo o notable de otra unidad implicada para mejorar los niveles de cumplimiento.

Nivel de cumplimiento de la Actuación	2019		2018	
	Casos	Porcentaje	Casos	Porcentaje
100-90% (óptimo)	15	88%	8	62%
89-70% (notable)	0	0%	2	15%
69-40% (mediocre)	0	0%	0	0%
Inf. al 40% (insuficiente)	0	0%	1	8%
No evalúa	2	12%	2	15%
No informa	0	0%	0	0%
TOTAL	17	100%	13	100%



11.12.	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 instituciones y organismos internacionales y con la Comisión Europea. En particular, mediante la organización del primer workshop internacional sobre GNL entre la UE y Japón, y de la 31 edición del Foro Europeo de Regulación de Gas. (INT/DE)	No evalúa, la otra unidad (DE) no informa.
11.13.	Impulsar una mayor proactividad sobre ayudas públicas tanto en el ámbito de la Unión Europea como en otros foros internacionales. (INT/DP)	No evalúa, la otra unidad (DP) informa de un cumplimiento del 100%.
15.7.1.	La celebración de la XV Edición de la Escuela Iberoamericana de Competencia. (INT)	Nivel de cumplimiento nulo (0%). Señala que en 2018 no se celebró por sustitución de la persona responsable, se retrasó su celebración hasta el primer semestre de 2019.
15.12.	Continuar la participación en los grupos de trabajo de la European Competition Network (ECN), con especial atención a los grupos de economía digital y competencia, y de licitaciones públicas; y en las reuniones del foro de European Competition Authorities (ECA), así como en otros ámbitos internacionales como la ICN, OCDE y la UNCTAD. (INT)	No evalúa. Sin embargo, de su examen conjunto con la participación señalada por DC y DP y lo dicho por el Gabinete, entendemos que se ha cumplido en un 80%. el Presidente es miembro del Bureau del Competition Committee de la OCDE, y que ha asistido a sus reuniones semestrales: 4/06/2018 En París. Reunión del Bureau del Competition Committee, de la OCDE 26/11/2018 En París. Reunión del Bureau del Competition Committee, de la OCDE - el Asesor Económico o personas de su equipo han asistido a las reuniones semestrales del:

	Carburantes Renovables Europeo (REFUREC). (INT/DE)	
11.7.	Dentro de nuestras actuaciones en lo relativo a comunicaciones electrónicas, dinamizar los trabajos del Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (BEREC) para la implementación del nuevo Código de Comunicaciones Electrónicas, así como una activa participación en el Grupo de Reguladores Independientes del sector de las Comunicaciones Electrónicas. (INT/DTSA)	No evalúa, la otra unidad (DTSA) informa de un cumplimiento del 100%.
11.8.	En materia audiovisual, como miembros del Grupo Europeo de Reguladores del Audiovisual (ERGA) y de sus subgrupos, contribuir a los avances para una adecuada implementación de la Directiva de Medios y Servicios Audiovisuales, así como promover una mayor colaboración regional en la Plataforma Europea de Reguladores del Audiovisual (EPRA). (INT/DTSA)	No evalúa, la otra unidad (DTSA) informa de un cumplimiento del 100%.
11.12.5.	Como titulares de la Vicepresidencia primera y de la Secretaria Ejecutiva de la Asociación de Reguladores Iberoamericanos de Energía (ARIAE), impulso a la Escuela Iberoamericana de Regulación, organización de cursos de regulación energética sobre acceso universal a la energía, sobre eficiencia energética y sobre mercados regionales de energía, y fortalecimiento de las relaciones de ARIAE con instituciones financieras internacionales. (INT/DE)	No evalúa, la otra unidad (DE) informa de un cumplimiento del 100%.

11.13.	Colaborar con el BID en la creación de una base de datos armonizada de regulación energética en Iberoamérica. (INT/DE)	No evalúa, la otra unidad (DE) informa de un cumplimiento del 100%.
15.1.3.	Participación en el Foro Mundial de Reguladores de la Energía (WFER) (INT/DE)	No evalúa, la otra unidad (DE) no informa.
15.2.	En el ámbito europeo, y en lo relativo al área de competencia, continuar con el intercambio de conocimientos y la participación activa en los grupos de trabajo de la European Competition Network (ECN), con especial atención a los grupos de economía digital y competencia, y en las reuniones del foro de European Competition Authorities (ECA). (INT)	No evalúa. Nivel de cumplimiento 80 % de acuerdo con lo señalado en el año anterior

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como ya se ha advertido anteriormente, en la presente auditoría se ha hecho un estudio centrado en aquellas actuaciones del Plan que son atribuibles a una Unidad, bien en solitario o en compañía de un número reducido de ellas.

En estas condiciones, puede comprobarse que **un 77%-80% de las 251-294 actuaciones evaluadas¹⁴ para 2018-2019 ha tenido un cumplimiento declarado que puede considerarse óptimo**, frente al 73% logrado en la auditoría del Plan de 2017.

Dicho de otro modo, un 23%-20% de las actuaciones para 2018-2019 con responsable asignado (un 27% en el 2017) han adolecido, según las propias unidades, de un incumplimiento parcial más o menos acusado, o no se ha declarado su nivel de cumplimiento. En este grupo hay que destacar 15-18 actuaciones para 2018-2019 cuyo grado de cumplimiento ha sido claramente insuficiente (frente a 23 actuaciones en la misma situación en 2017).

Por tanto, puede afirmarse que la situación general de cumplimiento de los Planes 2018-2019 es comparativamente mejor a la del Plan anterior y alcanza unos niveles muy satisfactorios.

Los incumplimientos encontrados han sido justificados en alguna ocasión por la carencia de personal, bien por insuficiencia numérica o bien por falta de formación específica y capacitación, si bien estos motivos han sido mucho menos frecuentes que en años anteriores.

Por último, es cada vez más residual la escasa información aportada por determinadas Unidades, bien por no aportar grados de cumplimiento, bien por ignorar completamente determinadas actuaciones.

Ante este conjunto de evidencias cabe formular las **siguientes recomendaciones**, que en algún caso ya figuraban en las auditorías de los Planes anteriores, y, en otros, se

¹⁴ Ver punto 3, *Muestra Seleccionada*.

incorporan este año como consecuencia de la renovación de la mitad del Consejo de la CNMC:

- **Revisión o formulación de un nuevo Plan Estratégico**

El Plan Estratégico de la CNMC fue fruto de la labor de reflexión y numerosas aportaciones de los consejeros, las direcciones y departamentos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, pero, destacaba sobremanera la incorporación también de numerosos comentarios surgidos en la acertada Consulta Pública llevada a cabo entre los días 8 y 29 de abril de 2014.

Tras su aprobación por el Consejo de la CNMC el 8 de mayo de 2014 fue presentado a la Comisión de Economía y Competitividad del Congreso de los diputados el 13 de mayo, y en la Comisión de Economía y Competitividad del Senado el 26 de junio de 2014.

Sistemáticamente, los sucesivos planes de actuación en desarrollo de aquél, aluden a los objetivos y acciones estratégicas que aquel refería (incorporándose a lo largo del tiempo dos nuevas acciones estratégicas a las previstas inicialmente), sin embargo, más de seis años después de su aprobación, parece pertinente el replanteamiento de su revisión, y, así dar cabida a nuevas líneas de acción en la CNMC.

En realidad, coyunturalmente resulta igualmente el momento más adecuado para su replanteamiento y la redacción de un nuevo documento/guía estratégico, habida cuenta la renovación de la mitad del consejo, pero con particular intensidad, debido a la infinidad de nuevas cuestiones que presiden el nuevo orden, en especial, las relativas a la resiliencia en casos de crisis, la transformación digital, la economía circular, la sostenibilidad e integridad de las Instituciones públicas, la colaboración público-privada y el nuevo escenario post covid-19.

- **Repetición o rutina de los planes de actuación**

La auditoría, y, en especial el cuestionario y las actuaciones remitidas a cada una de las diferentes direcciones y departamentos de la CNMC, obrantes en los Anexos I y II, permiten evidenciar una cierta repetición crónica o complacencia en las funciones que, a la postre se repiten cada año. Claro que entendemos que responden a una planificación permanente fruto de las misiones asignadas legalmente a la CNMC en los artículos 5 a 12 de nuestra norma de creación pero, no es menos cierto que, en línea con lo apuntado en la anterior recomendación y lo que digamos en la siguiente, parece necesario una cierta oxigenación funcional que quizás deba partir de las aportaciones de terceras partes o interesados, y, en cualquier caso, el afloramiento de nuevas líneas de acción.

- **Sometimiento a Consulta pública del nuevo Plan estratégico de la CNMC, o, subsidiariamente y, para el caso que el Consejo no considerara necesario un nuevo plan estratégico, de los futuribles planes de actuación.**

Implementación de una nueva fase de consulta pública de todos los planes de actuación y/o plan estratégico que la CNMC pretenda elaborar.

Sin duda en las sociedades modernas muy participadas de las opiniones de los Stakeholders y resto de interesados, y, especialmente, de la sociedad civil, parece imprescindible hacer crecer nuestros documentos de intenciones con los comentarios y opiniones de los auténticos destinatarios de nuestra acción.

Como hemos anticipado en el resumen ejecutivo, muchos de nuestros homólogos europeos e incluso, algunos reguladores sectoriales españoles someten a consulta pública sus planes de futuro¹⁵.

- **Formación de un Grupo de Trabajo o equipo multidisciplinar**, copresidido por el Departamento de Control Interno junto con los Gabinetes de Presidencia y Vicepresidencia, que se encargue de coordinar y potenciar las esperadas sinergias entre Unidades, lo que, sin duda, redundará en un mejor desempeño del organismo. Al propio tiempo, será en ese grupo de trabajo en el que se centralicen las opiniones manifestadas en la fase de consulta que será extractadas e informadas al Consejo de la CNMC para decisión sobre futuros planes de actuación y/o estratégicos.
- **Evitar, en la redacción de futuros Planes de Actuación, la presencia de tareas con más de una Unidad asignada.** No es sólo que la tarea de auditar el cumplimiento de actuaciones sin destinatario asignado resulte más compleja y pueda generar conflicto con las Unidades auditadas, en potencial desacuerdo con la atribución de actuaciones estimada por el auditor, sino que la eficacia del propio desempeño de la CNMC se ve comprometida, pues determinadas actuaciones del Plan, cada vez menos cierto es, pueden quedar absolutamente desatendidas.

En el caso de que, en el momento de redactar el Plan, asignar una actuación a una Unidad sea difícil, puede hacerse a un grupo reducido de unidades, siempre que esta asignación sea explícita. La práctica parece avalar que en toda actuación siempre existe una unidad que lidera y asume responsabilidad, aunque requiera del auxilio puntual de otras, por lo que cabe escoger siempre a la unidad mejor posicionada en función de la materia, o al menos a un grupo muy reducido de ellas.

¹⁵ <https://www.aepd.es/es/la-agencia/participacion/envio-de-sugerencias-al-plan-estrategico>

De cualquier modo, parece necesaria una mayor implicación de las Unidades en la redacción de los Planes de Actuación, para que contribuyan a su construcción y así los asuman como parte fundamental de sus propios objetivos.

El Director del Departamento de Control Interno,

Fdo.: Carlos Balmisa García-Serrano

ANEXO I: CUESTIONARIO

Modelo de cuestionario de recogida de información para las Unidades.

FORMULARIO DE REVISIÓN PLANES DE ACTUACIÓN 2018-2019: (Nombre Unidad)

Con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los Planes de Actuación 2018-2019 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 2018 correspondientes a la (Nombre Unidad):

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

X.Y.

Actuaciones del Plan 2019 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

1.2.5. Elaboración de un informe mensual de supervisión de los mercados a plazo de gas.	(DE)
1.2.6. Elaborar la propuesta de incentivos de las acciones de balance del gestor técnico del sistema en el marco de la Circular 2/2015 de la CNMC sobre balance de gas.	(DE)
1.2.7. Definición y propuesta de nuevos servicios (bundled y unbundled) y de asignación de capacidades en las plantas de regasificación.	(DE)
1.3.1. Reforzar la supervisión de los cambios de comercializador, de verificación del consentimiento y de supervisión de los servicios de atención al cliente.	(DE)
1.3.2. Elaborar un contrato marco entre comercializadores y distribuidores para los procedimientos de cambio de comercializador en el sector eléctrico.	(DE)
1.3.3. Mejorar el centro de información al consumidor de la web de la CNMC y continuar con las reuniones de trabajo con asociaciones de consumidores.	(DE/COM)
1.3.4. Mejorar y adaptar los formatos de ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores y de los mecanismos de entrega de las bases de datos de puntos de suministro.	(DE)
1.4.1. Elaborar una propuesta de metodología de la tasa de retribución financiera de las actividades reguladas del sector eléctrico y gasista consistente con la mejor práctica regulatoria a nivel europeo.	(DE)
1.4.2. Elaborar un informe de análisis económico-financiero de las empresas del sector energético, que analice su nivel de endeudamiento y su capacidad económico-financiera, a partir de los datos reportados por la Circular 5/2009.	(DE)
1.5.1. Reforzar la vigilancia del mercado de distribución minorista de hidrocarburos, tanto a través de expedientes de vigilancia como mediante el control de concentraciones.	(DE/DC)
1.5.2. Reforzar los mecanismos de control y supervisión del mercado de los biocarburantes	(DE)

conocimiento y perfeccionamiento en las funciones y competencias de la propia CNMC, para permitir el desarrollo de la carrera profesional de los empleados, así como la adquisición de conocimientos extensivos en competencias que permitan una mayor movilidad interna.	
4.4. Avanzar en la mejora de la planificación y coordinación de las actividades formativas entre los distintos centros directivos, así como profundizar en mejorar la gestión y evaluación de las mismas.	(SG)
4.5. Reforzar la sensibilización sobre la discapacidad, a través de jornadas internas de concienciación y de la puesta en marcha de prácticas laborales de trabajadores con discapacidad intelectual, renovando los convenios de colaboración con entidades que promueven su empleo.	(SG)
4.6. Consolidar el nuevo sistema de notificación telemática, la comunicación electrónica con otras administraciones públicas y la gestión electrónica de expedientes y actuaciones.	(SG)
4.7. Celebrar sesiones de formación jurídica para el personal de la Comisión en el ámbito de la transparencia y de los procedimientos contencioso-administrativos.	(SC)
5.1. Adaptar tanto los criterios de actuación y las normas de procedimiento interno como la documentación que se genera en la tramitación de los procedimientos de contratación (fundamentalmente, los pliegos-tipo) a los nuevos requerimientos derivados de la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos del Sector Público, recientemente aprobada.	(DP)
5.2. Impulsar los mecanismos necesarios para racionalizar la gestión de espacios de las sedes de la CNMC, con el fin de rentabilizar las áreas de los inmuebles que no necesiten adscribirse a los servicios de la Comisión de acuerdo con lo señalado en la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.	(SG)
5.3. Completar el sistema de notificaciones telemáticas para el 100% de los expedientes, en línea con lo estipulado en la ley 39/2015,	(SC)

creador de mercado a los operadores dominantes.	
7.4. Supervisión del mercado mayorista de gas, en particular del mercado organizado MIBGAS, para detectar posibles problemas y proponer mejoras de funcionamiento	(DE)
7.5. Supervisión y análisis de las reclamaciones de los consumidores de gas y electricidad.	(DE)
7.6. Elaborar el informe económico sectorial de las telecomunicaciones y el audiovisual, adaptando su contenido a las evoluciones tecnológicas y de negocio en los mercados; y adelantar temporalmente su publicación, al objeto de mejorar su relevancia para agentes e instituciones.	(DTSA)
7.7. Elaboración de un informe trimestral sobre la evolución del mercado ferroviario de viajeros y mercancías.	(DTSP)
7.8. Realizar el análisis del sector postal y del sector de la mensajería y paquetería.	(DTSP)
8.1. Realizar un seguimiento de las actuaciones que llevan a cabo las administraciones públicas en el despliegue de redes de comunicaciones electrónicas y en la concesión de ayudas públicas para tal fin.	(DTSA)
8.2. Elaboración de Informes de Proyectos Normativos y Propuestas de Modificaciones Normativas, dando prioridad a los ámbitos de la contratación pública, energía, telecomunicaciones, transporte, distribución comercial, digitalización de la economía, educación, economía del deporte, sector agroalimentario y propiedad intelectual.	(DP)
8.3. Elaboración de propuestas de modificación normativa en sectores en los que se han detectado deficiencias de competencia o regulatorias puntuales especialmente graves.	(DP)
8.4. 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.	(DP)

Descripción según Plan 2019	Ámbito funcional
1.1.1. Reforzar las medidas de protección del consumidor en el ámbito de la electricidad, en particular al objeto de evitar prácticas abusivas en materia de captación de clientes, en especial utilizando el canal telefónico, supervisar el cumplimiento de lo establecido en el RD-ley 15/2018 en lo que a visita domiciliaria se refiere y evitar la confusión en la imagen de marca entre distribuidor y comercializador.	(DE)
1.1.2. Supervisar y analizar las reclamaciones de los consumidores de electricidad y, en particular, gestionar las denuncias que se reciban por cambio de comercializador eléctrico sin consentimiento (apertura de expedientes informativos y/o sancionadores). Así como las actuaciones de las comercializadoras gasistas en relación a la resolución alternativa de litigios.	(DE/DC)
1.1.3. Mejorar las aplicaciones del comparador de ofertas de electricidad y de la aplicación facturaluz para facilitar el reporte de ofertas por parte de los comercializadores y mejorar las herramientas de comparación por parte del usuario.	(DE)
1.1.4. Analizar la telegestión en el sistema eléctrico una vez concluido el Plan de Sustitución de Contadores.	(DE)
1.1.5. Desarrollar e implantar las metodologías y plataformas previstas en los códigos de red europeos de manera coordinada con el resto de reguladores europeos, y plantear los cambios normativos necesarios para su implementación a nivel nacional.	(DE)
1.1.6. Revisar el sistema de subastas intradiarias eléctricas compatibles con el mercado intradiario continuo europeo.	(DE)
1.1.7. Desarrollar las condiciones de los servicios de balance nacionales en desarrollo de la Guía de Balance Europea.	(DE)
1.1.8. Desarrollar la metodología de retribución de las actividades de transporte para el periodo regulatorio 2020-2025 que incluya, entre otros, los valores unitarios de referencia de inversión y de operación y mantenimiento y las vidas útiles de las instalaciones de la red de transporte.	(DE)
1.1.9. Elaborar la propuesta de retribución de la actividad de transporte para 2019 de acuerdo a la metodología establecida en el RD 1047/2013.	(DE)

sistema eléctrico nacional, el transporte de gas natural, regasificación, almacenamiento subterráneo de gas natural y gestión del sistema gasista.	
1.8. Agilizar la detección y acreditación de incumplimientos de diversa índole de la normativa energética sectorial, y elaborar propuestas de actuación en materia sancionadora.	(DE)
1.9.1. Finalización del desarrollo del procedimiento de seguridad para el intercambio y la comunicación de datos con ACER dando cumplimiento a los requerimientos de confidencialidad, integridad y protección de la información intercambiada para la supervisión de los mercados mayoristas de gas y electricidad.	(DE)
1.9.2. Inicio de la verificación y contraste de la calidad e integridad de los datos de las operaciones de electricidad y de gas natural recibidos de ACER con la información disponible de acuerdo con la normativa nacional.	(DE)
1.9.3. Participación en la elaboración de notas específicas sobre prácticas de manipulación de mercado (artículo 2 de REMIT), que tienen como objetivo completar la 4ª edición de la Guía de ACER sobre la implementación de REMIT.	(DE)
1.10. Revisar y modificar, en su caso, la metodología de peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad, aprobada por la Circular 3/2014, de 2 de julio, de la CNMC, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad.	(DE)
1.11. Elaborar una propuesta de metodología y estructura de peajes del sistema gasista en aplicación del Reglamento UE 2017/460 sobre armonización de la estructura de tarifas de transporte de gas.	(DE)
1.12. Reforzar las actuaciones inspectoras de la CNMC con especial incidencia en la retribución regulada de los sistemas eléctrico y gasista, así como verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas a las empresas comercializadoras de energía eléctrica, con especial incidencia en las de referencia.	(DE)
1.13. Actualizar la relación de operadores principales y dominantes en los mercados de electricidad y gas.	(DE)
1.14.1. Llevar a cabo las medidas necesarias para colaborar en la pronta implementación nacional del nuevo Código de Comunicaciones Electrónicas.	(DTSA)

1.14.17. Declaración de operadores principales en los mercados de telecomunicaciones de telefonía fija y móvil.	(DTSA)
1.15. Seguimiento de la vigilancia de la operación de concentración de Telefónica/DTS, elevando al Consejo de la CNMC los correspondientes informes de vigilancia parcial, en particular el relativo a la replicabilidad ex post de las ofertas minoristas.	(DTSA/DC)
1.16. Incrementar la vigilancia de los acuerdos entre operadores de telecomunicaciones y seguimiento de la evolución de precios de los empaquetamientos de comunicaciones electrónicas y televisión de pago.	(DTSA/DC)
1.17. Realizar informe relativo al servicio de itinerancia internacional (roaming) en la UE provisto por operadores en España, analizando la evolución de estos servicios a nivel minorista desde el fin de las tarifas de itinerancia en la UE en junio 2017 acordado por la Comisión Europea.	(DTSA)
1.18.1. Informe sobre los valores que permitan establecer los incentivos o penalizaciones anuales para el cálculo del IMAAJ (Ingreso máximo anual por pasajero ajustado).	(DTSP)
1.18.2. Informe sobre el valor anual del índice P correspondiente al ejercicio tarifario en curso.	(DTSP)
1.18.3. Informe de supervisión del procedimiento anual de consultas del Documento de Regulación Aeroportuaria (DORA).	(DTSP)
1.18.4. Informes sobre Planes Directores de Aeropuertos.	(DTSP)
1.19.1. Informe sobre el modelo de costes de ADIF y ADIF Alta Velocidad de conformidad con el Reglamento de Ejecución 2015/909 y su implementación en los cánones ferroviarios.	(DTSP)
1.19.2. Supervisión e implementación del Reglamento 2017/2177 de la Comisión Europea, de 22 de noviembre de 2017 relativo al acceso a las instalaciones de servicio y a los servicios ferroviarios conexos.	(DTSP)
1.19.3. Valoración de una metodología de previsión del tráfico ferroviario de ADIF y ADIF Alta Velocidad.	(DTSP)
1.19.4. Revisión de la metodología de equilibrio económico ante la entrada de nuevos competidores en líneas sujetas a obligaciones de servicio público.	(DTSP)

<p>2.4. Profundizar en la integración de la herramienta WEEO con el distribuidor de documentación y con el sistema de publicación en web.</p>	<p>(SG/SC)</p>
<p>2.5. Continuar reforzando el análisis integral de las decisiones que adopte el Consejo a través de la sistematización e intensificación de las 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.</p>	<p>(GP/SC)</p>
<p>2.6. Elaborar un reglamento de arbitraje de acuerdo con lo previsto en el art. 46.2 del Estatuto Orgánico de la CNMC.</p>	<p>(SC)</p>
<p>3.1. Colaborar en los trabajos para la pronta transposición de la Directiva ECN+ y reforma de la Ley 15/2007 de Defensa de la Competencia, en particular para reforzar el programa de clemencia y añadir nuevos instrumentos como los procedimientos transaccionales (settlements).</p>	<p>(DC/DP)</p>
<p>3.2. Reforzar y agilizar la vigilancia de las resoluciones con vistas a analizar y confirmar los efectos de las sanciones y/o compromisos en conductas restrictivas de la competencia y de las autorizaciones con compromisos en concentraciones, así como detectar posibles incumplimientos de las empresas que no cesen en la práctica prohibida, incluyendo para ello la realización de actuaciones inspectoras.</p>	<p>(DC)</p>
<p>3.3. Robustecer jurídicamente las actuaciones y procedimientos de la Dirección de Competencia, haciendo un seguimiento y análisis exhaustivo de la revisión judicial de las resoluciones en materia de competencia. En este sentido, se reforzará la coordinación con la Asesoría Jurídica y el Departamento de control interno.</p>	<p>(DC/SC)</p>
<p>3.4. Elaboración de una guía sobre cuestiones relacionadas con el acceso al expediente y la confidencialidad de la documentación que pueda, en su caso, contribuir a la adopción de una futura Comunicación sobre confidencialidad.</p>	<p>(SC)</p>
<p>3.5. Fomentar la difusión de la existencia de la plataforma de colaboración para la detección de cárteles, y mejorar la formación del personal especializado en el manejo de canales de colaboración e información, así como crear un protocolo interno para el manejo de la información y de las fuentes de información, que asegure la</p>	<p>(DC)</p>

<p>4.2. Consolidar la cultura de atraer y fidelizar el talento en la CNMC a través de la promoción profesional de sus empleados, la formación relacionada con la capacitación y mejora de los perfiles profesionales, el teletrabajo y la movilidad interna y externa de sus empleados.</p>	(GP/SG)
<p>4.3. Continuar con la iniciativa desarrollada durante 2018 y contenida en el nuevo Plan de Formación de potenciar la formación transversal en áreas de conocimiento tales como la ofimática, los idiomas, las administrativas, en habilidades funcionales directivas y, por último, en conocimiento y perfeccionamiento en las funciones y competencias de la propia CNMC, para permitir el desarrollo de la carrera profesional de los empleados, así como la adquisición de conocimientos extensivos en competencias que permitan una mayor movilidad interna.</p>	(SG)
<p>4.4. Consolidar los procedimientos puestos en marcha de planificación trimestral y coordinación de las actividades formativas entre los distintos centros directivos, así como profundizar en mejorar la gestión y evaluación de las mismas.</p>	(SG)
<p>4.5. Consolidar la política de sensibilización sobre la discapacidad, a través de jornadas internas de concienciación y de la puesta en marcha de prácticas laborales de trabajadores con discapacidad intelectual, renovando los convenios de colaboración con entidades que promueven su empleo.</p>	(SG)
<p>4.6. Celebrar sesiones de formación jurídica para el personal de la Comisión.</p>	(SC)
<p>4.7. Realizar acciones de formación interna para mejorar la utilización de los recursos documentales propios por el personal de la CNMC.</p>	(DP)
<p>4.8. Incrementar la formación del personal de la CNMC en conceptos y técnicas estadísticas relevantes en la regulación de mercados para la mejora en el análisis de datos mediante el empleo de las herramientas disponibles.</p>	(DP)
<p>4.9. Avanzar en la formación del personal de la CNMC en el conocimiento de las fuentes y recursos de información en el ámbito de trabajo CNMC (jurídico, económico, financiero, etc.) para el desarrollo de una serie de destrezas informacionales básicas como herramienta necesaria en la actual sociedad de la información.</p>	(DP)
<p>5.1. Una vez adaptados a las exigencias de la nueva Ley de Contratos del Sector Público y difundidos a las</p>	(DP)

<p>unidades de la CNMC, tanto los criterios de actuación como los formularios a utilizar en los procedimientos de contratación, avanzar en la aprobación de los pliegos-tipo de cada modalidad de contratación, y en la aprobación de un nuevo procedimiento de contratación.</p>	
<p>5.2. Racionalizar la gestión de espacios de las sedes de la CNMC, con el fin de rentabilizar las áreas de los inmuebles que no necesiten adscribirse a los servicios de la Comisión de acuerdo con lo señalado en la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.</p>	(SG)
<p>5.3. Optimización del espacio en cuanto a la gestión de la reserva de salas.</p>	(SG)
<p>5.4. Mejora y reacondicionamiento del espacio de la Subdirección de Audiovisuales.</p>	(SG)
<p>5.5. Renovación tecnológica de los medios audiovisuales del salón de actos de Madrid.</p>	(SG)
<p>5.6. Mejoras en materia de ahorro energético tales como control de iluminación en zonas comunes y espacios de trabajo diáfanos y sustitución de fluorescencia por iluminación led.</p>	(SG)
<p>5.7. Definición de un catálogo de servicios en materia de TI dirigido a los usuarios, que dé publicidad a los servicios disponibles.</p>	(SG)
<p>5.8. Configuración de los sistemas informáticos de Madrid y Barcelona en un modelo de continuidad de negocio en previsión de contingencias.</p>	(SG)
<p>5.9. Puesta en funcionamiento del Comité de Seguridad de la Información.</p>	(SG)
<p>5.10. Elaboración de un Plan de seguridad de la información que establezca las actuaciones a seguir en los próximos años en materia de seguridad tecnológica.</p>	(SG)
<p>5.11. Racionalización del procedimiento de recepción y traspaso de las transferencias del sector eléctrico.</p>	(SG/DE)
<p>5.12. Consolidar el nuevo sistema de notificación telemática, la comunicación electrónica con otras administraciones públicas y la gestión electrónica de expedientes y actuaciones.</p>	(SG)
<p>5.13. Crear un registro electrónico de apoderamientos.</p>	(SG/SC)
<p>5.14. Mejorar el registro de actividades de tratamiento de datos de carácter personal adaptado al Reglamento (UE) 2016/679, siguiendo las mejores prácticas.</p>	(SG)

CEER y ACER, líderes del grupo de trabajo de GNL y de la Iniciativa Regional del gas del sur de Europa, continuar con el proceso de implementación del Tercer Paquete - términos y condiciones derivados de las directrices y códigos de red - y contribuir al proceso de transposición del Paquete de Energía Limpia a la normativa española.	
11.4 Organización de la 32 y 33 edición del Foro Europeo de Regulación del Gas.	(INT/DE)
11.5 Fomentar, en el marco del MIBEL, la cooperación a nivel regional en energía eléctrica y mercados de derivados, en particular mediante el estudio comparativo de los precios MIBEL (contado y plazo) con otros mercados europeos y su relación con el mercado único, elaborando una propuesta de posibles medidas de mejora de la transparencia, la competencia y la liquidez del MIBEL.	(INT/DE)
11.6 Impulsar la cooperación a través de la participación en los grupos de trabajo del Club de Reguladores de Combustibles Renovables Europeo (REFUREC).	(INT/DE)
11.7 Dentro de nuestras actuaciones en lo relativo a comunicaciones electrónicas, dinamizar los trabajos del Organismo de Reguladores Europeos de las Comunicaciones Electrónicas (BEREC) para la implementación del nuevo Código de Comunicaciones Electrónicas, así como una activa participación en el Grupo de Reguladores Independientes del sector de las Comunicaciones Electrónicas.	(INT/DTSA)
11.8 En materia audiovisual, como miembros del Grupo Europeo de Reguladores del Audiovisual (ERGA) y de sus subgrupos, contribuir a los avances para una adecuada implementación de la Directiva de Medios y Servicios Audiovisuales, así como promover una mayor colaboración regional en la Plataforma Europea de Reguladores del Audiovisual (EPRA).	(INT/DTSA)
11.9 Colaborar en el intercambio de buenas prácticas en el ámbito ferroviario y a nivel europeo mediante la participación en el Grupo de Reguladores Independientes de Ferrocarril (IRG-Rail) y en la Red Europea de Organismos de Regulación Ferroviaria (ENRRB).	(DTSP)
11.10 Impulsar la cooperación a nivel europeo en el ámbito aeroportuario a través de la participación en el Foro de Tesalónica de Reguladores de Tasas Aeroportuarias.	(DTSP)

11.13 Colaborar con el BID en la creación de una base de datos armonizada de regulación energética en Iberoamérica.	(INT/DE)
12.1 Potenciar la coordinación y colaboración entre la CNMC y las autoridades autonómicas de competencia en materia de promoción de la competencia para la elaboración de estudios, informes sobre normas y otras actuaciones públicas e impugnaciones, en el marco del Grupo de Trabajo de Promoción de la Competencia.	(DP)
12.2 Actualizar y consolidar las actuaciones de formación con las CCAA, especialmente en lo que se refiere a investigación e instrucción de expedientes sancionadores.	(DC)
12.3 Reforzar la coordinación e información recíproca con las CCAA para la detección de algunas de las prácticas ilícitas consideradas más graves, como la manipulación de las licitaciones.	(DP)
12.4 Reformar la plataforma de comunicación con las CCAA en materia de competencia, con vistas a optimizar y dinamizar las comunicaciones en este ámbito.	(DC)
13.1 Desarrollo de la primera fase del nuevo comparador de precios de energía, adaptado a las ofertas con precios horarios. (Presentación de ofertas).	(DE)
13.2 Desarrollo de un prototipo de formularios para la presentación de las declaraciones de tasas y cuotas de gas y electricidad.	(DE)
13.3 Diseño de una estrategia para la definición y posterior publicación de conjuntos de datos, en relación con las fuentes de datos de la CNMC susceptibles de publicarse en formatos estadísticos.	(DP)
13.4 Mejorar la estructura, ordenación y contenidos de la página web y de la sede electrónica.	(SG)
13.5 Restructurar la presentación del área de promoción de la competencia en la página web para mejorar la accesibilidad por los usuarios.	(DP)
13.6 Continuar ampliando el Panel de Hogares de la CNMC con información sobre el sector postal y ferroviario, entre otros, así como información procedente del análisis de facturas domésticas de electricidad.	(DP)
13.7 Mejorar las prestaciones de las bases de datos de ayudas públicas de la CNMC, en coherencia con la metodología open data.	(DP)

FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE - FIRMADO DIGITALMENTE

