



Ministerio de Trabajo e Inmigración  
Secretaría de Estado de la Seguridad Social

# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Mayo 2009



Intervención General de la Seguridad Social



## ÍNDICE

|   | <b>Página</b> |
|---|---------------|
| AREA 1.....   | 1             |
| 1101 PENSIONES CONTRIBUTIVAS.....                   | 2             |
| 1102 INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES..... | 6             |
| 1202 PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES.....  | 10            |
| 1391 DIRECCION Y SERVICIOS GENERALES.....           | 13            |
| 1392 INFORMACION Y ATENCION PERSONALIZADA.....      | 17            |
| 1393 GESTION INTERNACIONAL DE PRESTACIONES.....     | 21            |







| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  |   | Area 1   |                |
|--|---|--|----------------|
|  |   | G.P.<br>11   | Programa<br>01 |
| PROGRAMA:<br>PENSIONES CONTRIBUTIVAS   |   | RESPONSABLE:<br>SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES |                |
| <b>ACTIVIDADES</b>   |   |  |                |
| CONTROL Y REVISIÓN DE LAS PENSIONES RECONOCIDAS<br>RECONOCIMIENTO DE NUEVAS PENSIONES<br>REVALORIZACIÓN Y MEJORAS DE PENSIONES |   |  |                |
| <b>OBJETIVOS</b>   |   |  |                |
| CL   | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009                                     | EJECUCIÓN      |
| 01   | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD PERMANENTE DEL                     | 100,00   | 101,26         |
| 02   | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA DE JUBILACIÓN DEL                                 | 100,00   | 100,15         |
| 03   | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA DEL                     | 100,00   | 99,83          |
| 04   | CONSEGUIR TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS | 60   | 51             |
| 05   | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS          | 12   | 10             |
| 06   | CONSEGUIR TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS | 10   | 9              |
| 07   | EMITIR LOS DICTÁMENES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN LAS DDPP CON EVIS EN DÍAS            | 31   | 2              |
| <b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>  |   |  |                |
| CL   | MEDIOS  | Presupuesto 2009                                     | EJECUCIÓN      |
| 10   | NÚMERO DE PERSONAS  | 4.524  | 4.165          |
|  | EN MILES DE EUROS   |  |                |
| 11   | Gastos de personal  | 142.889,33   | 58.528,13      |
| 13   | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS  | 142.889,33   | 58.528,13      |
| 14   | Transferencias  | 91.767.550,00  | 31.362.200,15  |
| 16   | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS  | 91.910.439,33  | 31.420.728,28  |
| 18   | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA   | 91.910.439,33  | 31.420.728,28  |
| <b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>  |   |  |                |
| CL   | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009                                     | EJECUCIÓN      |
| 19   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO     | 17.001   | 19.595         |
| 20   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO                 | 171.242  | 80.102         |
| 21   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO                 | 171.242  | 81.108         |
| 22   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO         | 17.001   | 18.589         |
| 23   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO                 | 5.243  | 3.468          |
| 24   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO                             | 327.856  | 156.890        |
| 25   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO                             | 327.856  | 157.127        |
| 26   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO                     | 5.243  | 3.231          |
| 27   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO     | 2.967  | 1.584          |
| 28   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO                 | 181.395  | 85.165         |
| 29   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO                 | 181.395  | 85.023         |
| 30   | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO         | 2.967  | 1.726          |
| 31   | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)       | 60   | 51             |
| 32   | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)                   | 12   | 10             |
| 33   | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)       | 10   | 9              |
| 34   | TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE DICTÁMENES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN DDPP CON EVIS (DÍAS) | 8.423.538  | 8.374.871      |
| 35   | NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR  | 2.074.361  | 0              |
| 36   | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR COMPLEMENTO POR MÍNIMOS                              | 63.947   | 19.765         |
| 37   | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR VENCIMIENTOS   | 308.777  | 140.771        |
| 38   | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR FALLECIMIENTOS                                       | 70.423   | 0              |
| 39   | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS EN REVISIONES DE GRADO DE INCAPACIDAD PERMANENTE         | 108.012  | 0              |



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

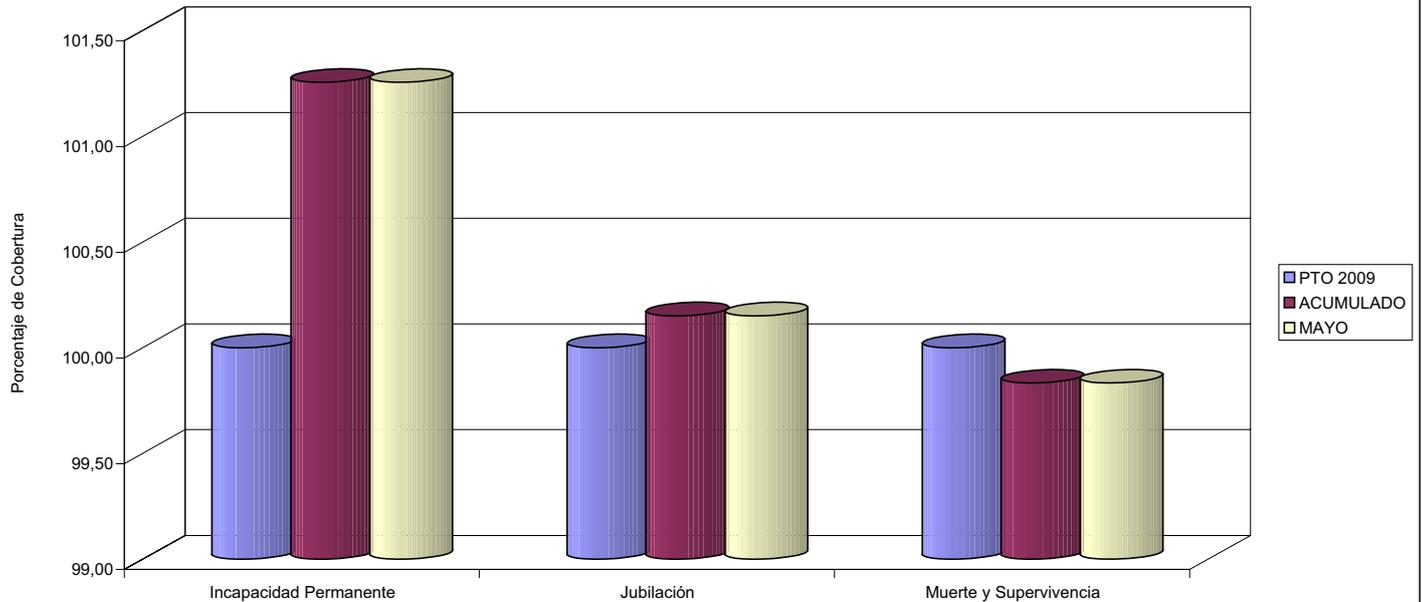
PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

01 COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD PERMANENTE

02 COEFICIENTE DE COBERTURA DE JUBILACIÓN

03 COEFICIENTE DE COBERTURA DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA

COEFICIENTES DE COBERTURA POR TIPO DE PENSIÓN

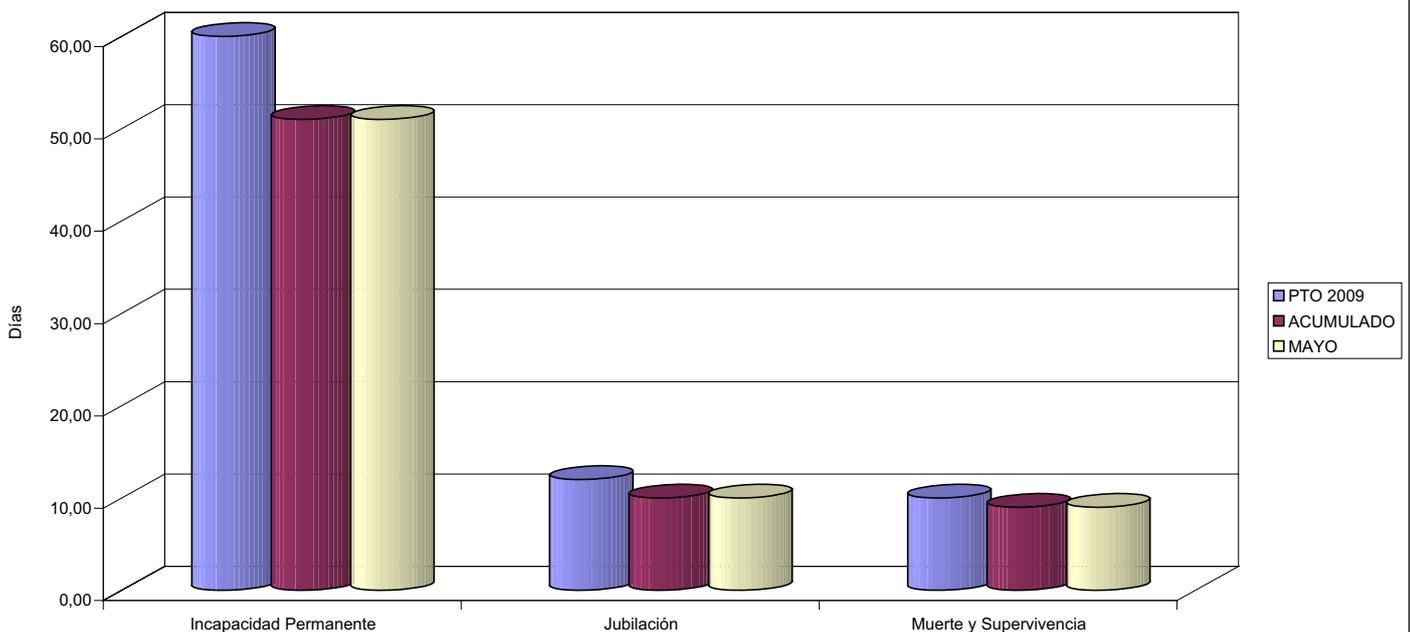


04 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (ÁREA NACIONAL)

05 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (ÁREA NACIONAL)

06 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (ÁREA NACIONAL)

TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN





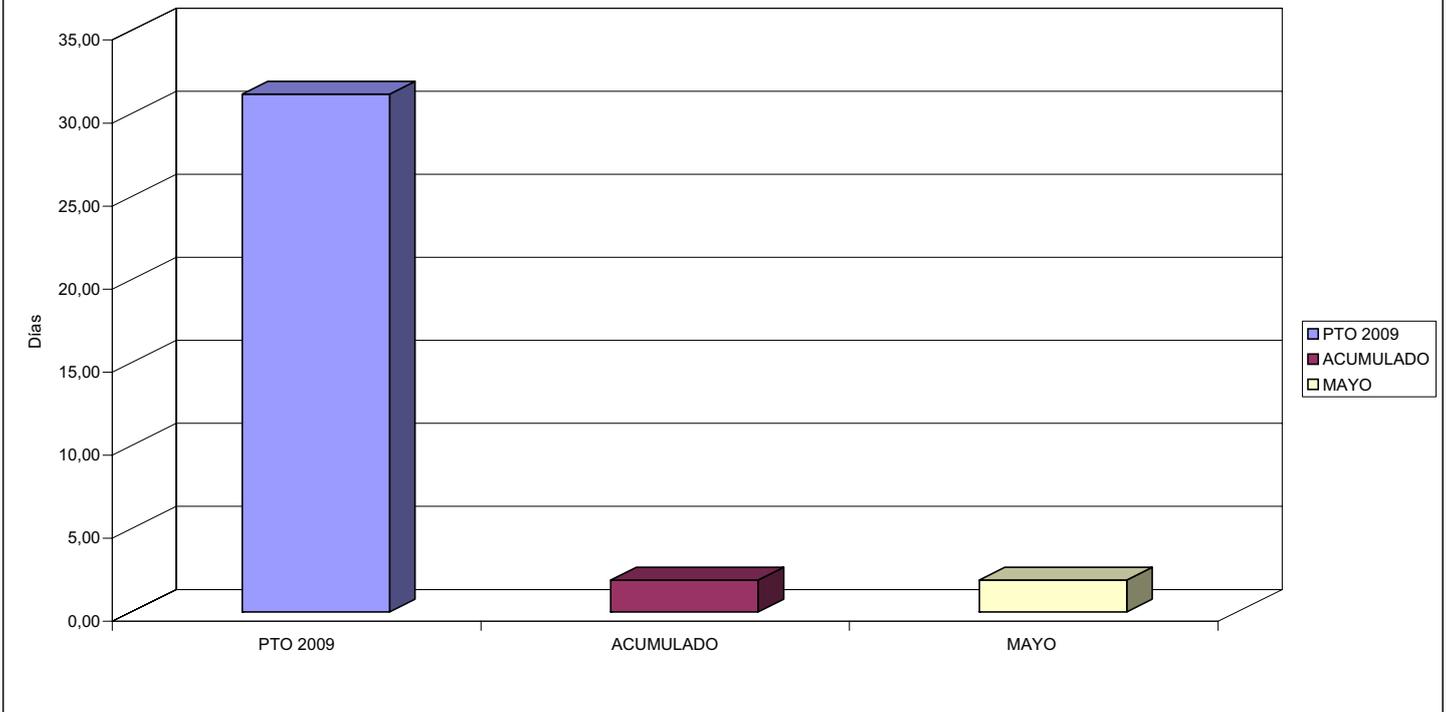
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

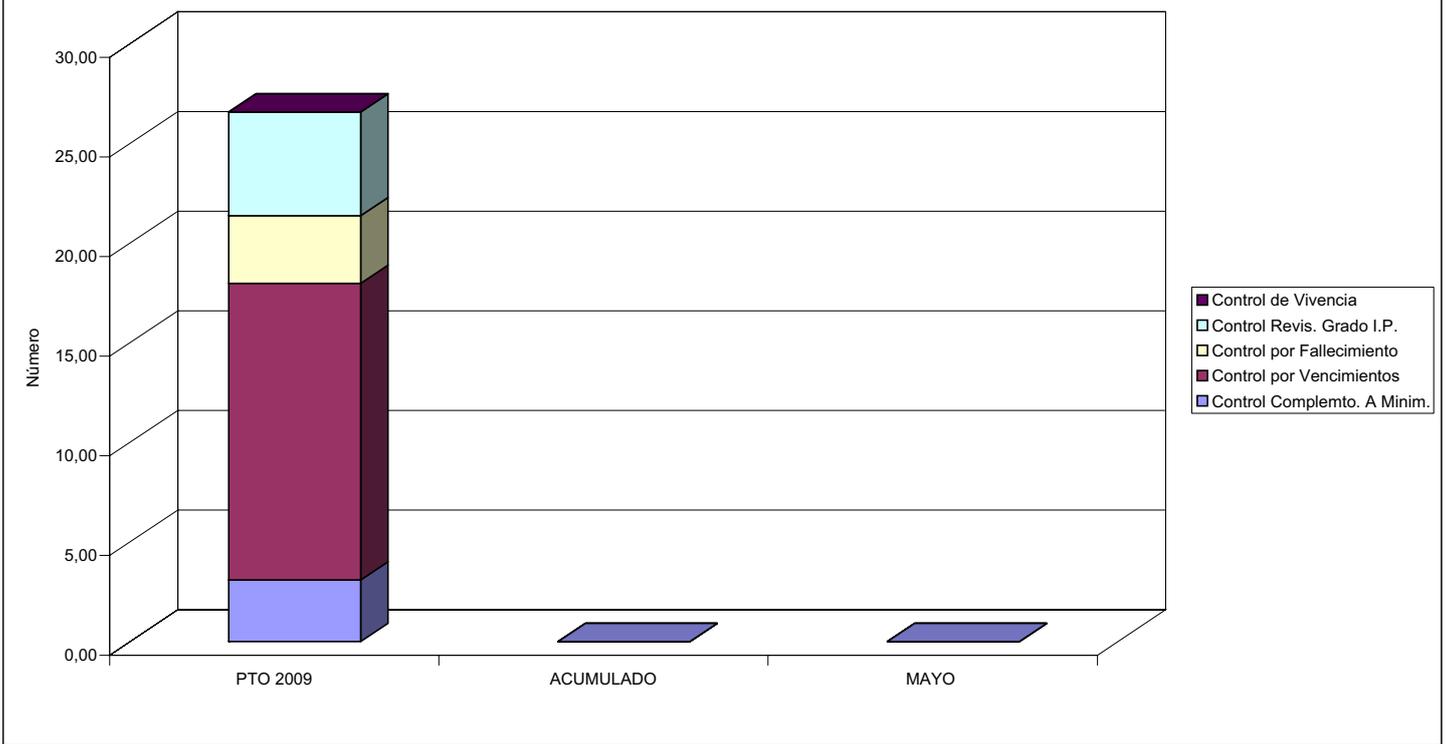
07 DÍAS PARA EMITIR LOS DICTÁMENES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN LAS DD.PP CON EVIS

DÍAS PARA EMITIR DICTÁMENES DE INCAPACIDAD PERMANENTE



08 EFECTUAR UN CONTROL DE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN PORCENTAJE DEL

PORCENTAJE DE CONTROL DE LAS PENSIONES EN VIGOR







| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL   |   | Area 1   |                |
|---|---|--|----------------|
|   |   | G.P.<br>11   | Programa<br>02 |
| PROGRAMA:<br>INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES  |   | RESPONSABLE:<br>SUB. GRAL. DE GESTIÓN DE I.T Y OTRAS<br>PRESTACIONES A CORTO PLAZO |                |
| ACTIVIDADES   |   |  |                |
| CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS<br>RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA<br>CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES<br>REALIZACIÓN DEL CONTROL MÉDICO A PRECEPTORES DE IT CON EL FIN DE VALORAR SU SITUACIÓN DE CAPACIDAD LABORAL |   |  |                |
| OBJETIVOS   |   |  |                |
| CL  | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 01  | CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T. DE                     | 50,00  | 53,18          |
| 02  | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE I.T. RESPECTO A LOS AFILIADOS                       | 3,47   | 3,27           |
| 03  | CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS                                    | 384,16   | 47,81          |
| 04  | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %          | 100,00   | 100,34         |
| 05  | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL                      | 100,00   | 99,91          |
| 06  | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DÍAS     | 12   | 8              |
| 07  | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DÍAS                              | 12   | 6              |
| 08  | EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN % DEL                 | 31,78  | 25,17          |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS  |   |  |                |
| CL  | MEDIOS  | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 10  | NÚMERO DE PERSONAS  | 1.514  | 1.092          |
| 11  | EN MILES DE EUROS   |  |                |
| 11  | Gastos de personal  | 56.199,42  | 14.541,69      |
| 13  | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS  | 56.199,42  | 14.541,69      |
| 14  | Transferencias  | 6.615.175,80   | 2.023.769,46   |
| 16  | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS  | 6.671.375,22   | 2.038.311,15   |
| 18  | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA   | 6.671.375,22   | 2.038.311,15   |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS  |   |  |                |
| CL  | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 19  | NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL PERIODO                        | 2.488.512  | 910.250        |
| 20  | Nº DÍAS DE BAJA, DEL PERIODO O ANTER., DE LOS PROC. CUYA ALTA SE HAYA PROD. EN EL PERIODO   | 124.425.600  | 48.411.266     |
| 21  | Nº PROCESOS EN LOS QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA | 299.168  | 260.034        |
| 22  | POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO   | 8.615.922  | 7.942.324      |
| 23  | POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO   | 8.615.922  | 7.995.235      |
| 24  | GASTO EN PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP. TEMP. EXCLUIDAS EMP. COLABORADORAS EN (MILES€)       | 3.309.864,40   | 382.255,47     |
| 25  | NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO  | 2.728.327  | 1.018.937      |
| 26  | NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS POR CADA MIL AFILIADOS   | 316,66   | 127,44         |
| 27  | Nº EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO      | 2.214  | 2.289          |
| 28  | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO           | 344.923  | 125.512        |
| 29  | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO           | 344.923  | 125.941        |
| 30  | NÚMERO DE PROCESOS EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MAS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO      | 3.033.601  | 1.278.600      |
| 31  | NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS                              | 964.036  | 321.780        |
| 32  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO                     | 2.417  | 1.887          |
| 33  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO                                 | 387.804  | 143.833        |
| 34  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO                                 | 387.804  | 143.707        |
| 35  | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DÍAS)            | 12   | 8              |
| 36  | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DÍAS)                                     | 12   | 6              |
| 37  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO                            | 1.240  | 544            |
| 38  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO                            | 1.240  | 538            |
| 39  | COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL DEL %                            | 100,00   | 98,90          |
| 40  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO                     | 1.866  | 1.217          |
| 41  | COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD (%)                                   | 100  | 100            |
| 42  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO                                 | 298.762  | 115.124        |
| 43  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO                                 | 298.762  | 114.930        |

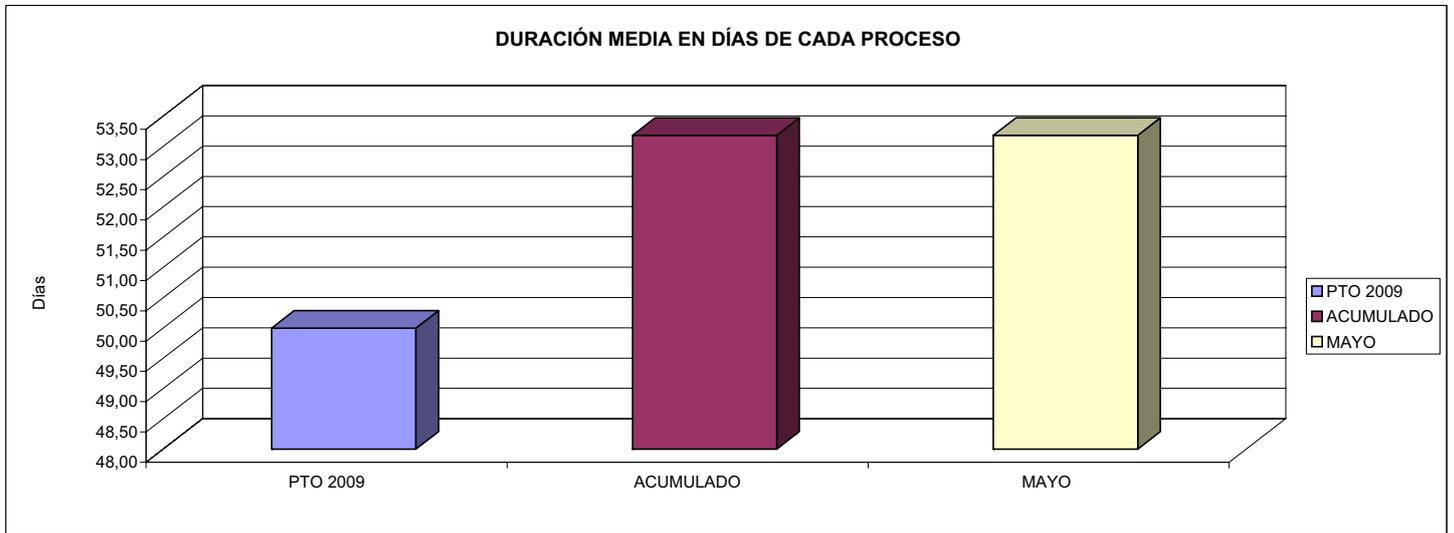


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

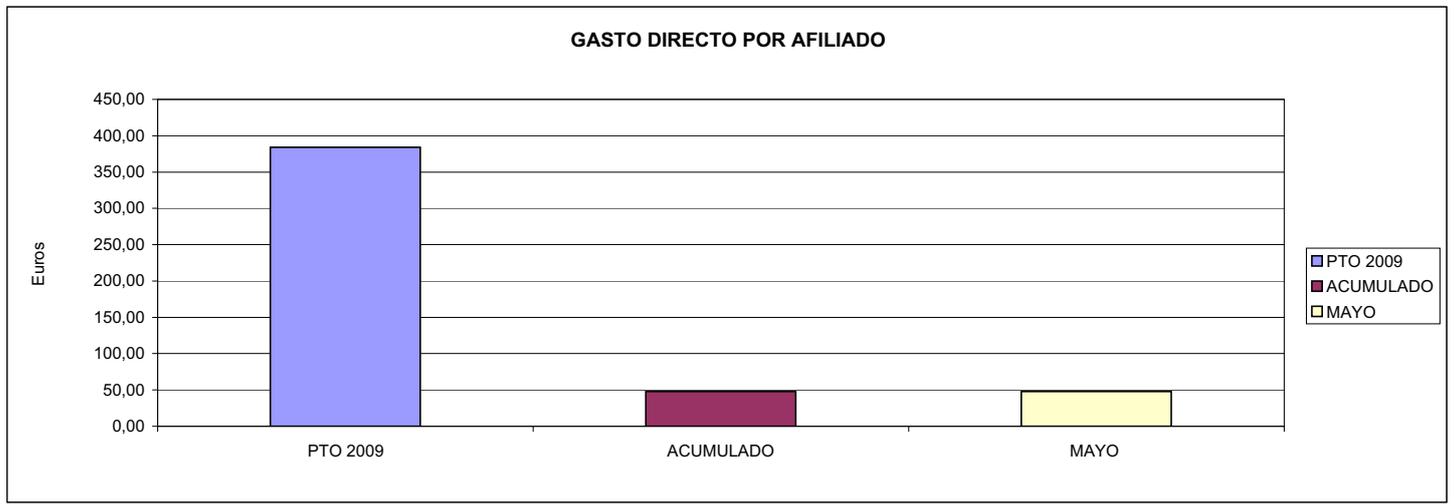
01 DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS DE CADA PROCESO DE I.T. DE



02 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE I.T. RESPECTO A LOS AFILIADOS



03 GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO



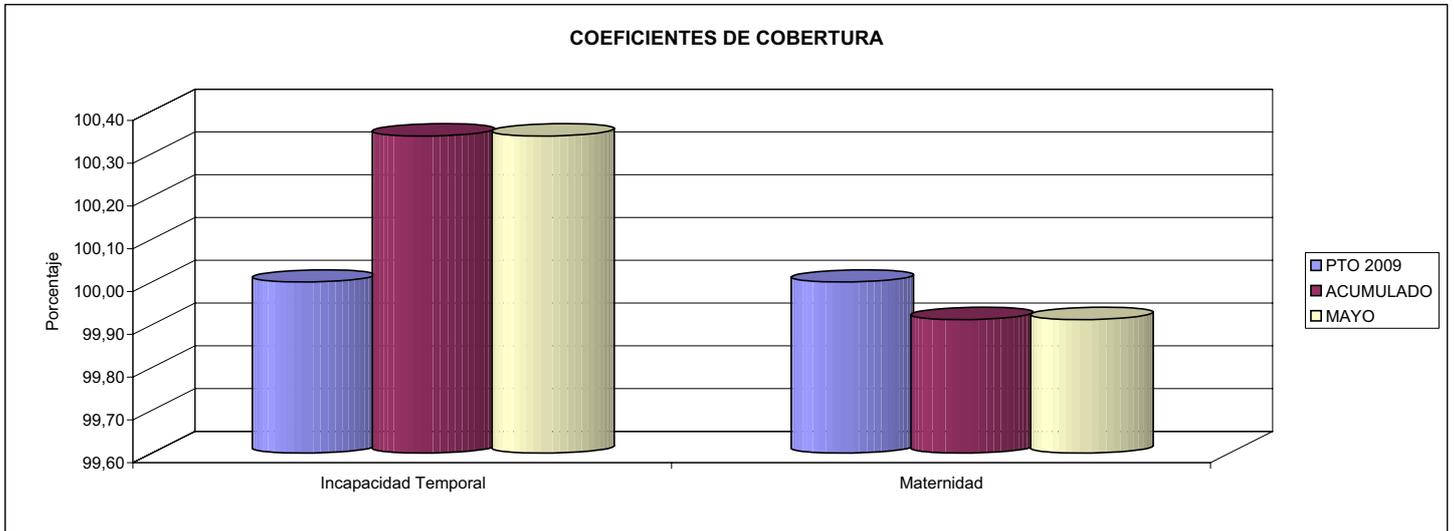


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

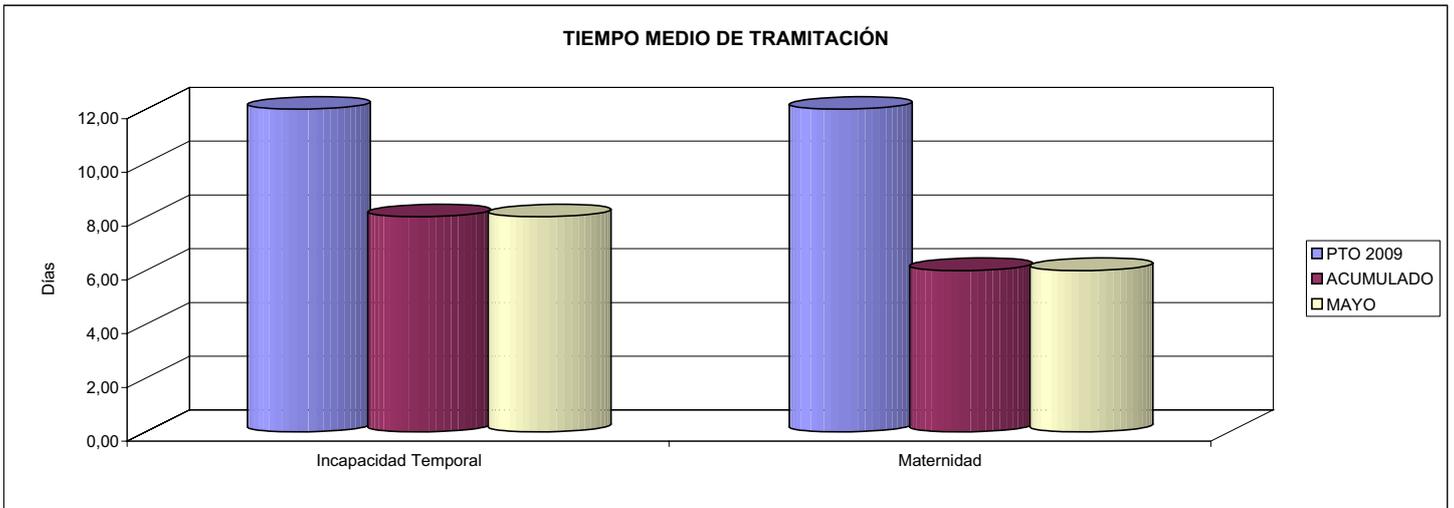
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

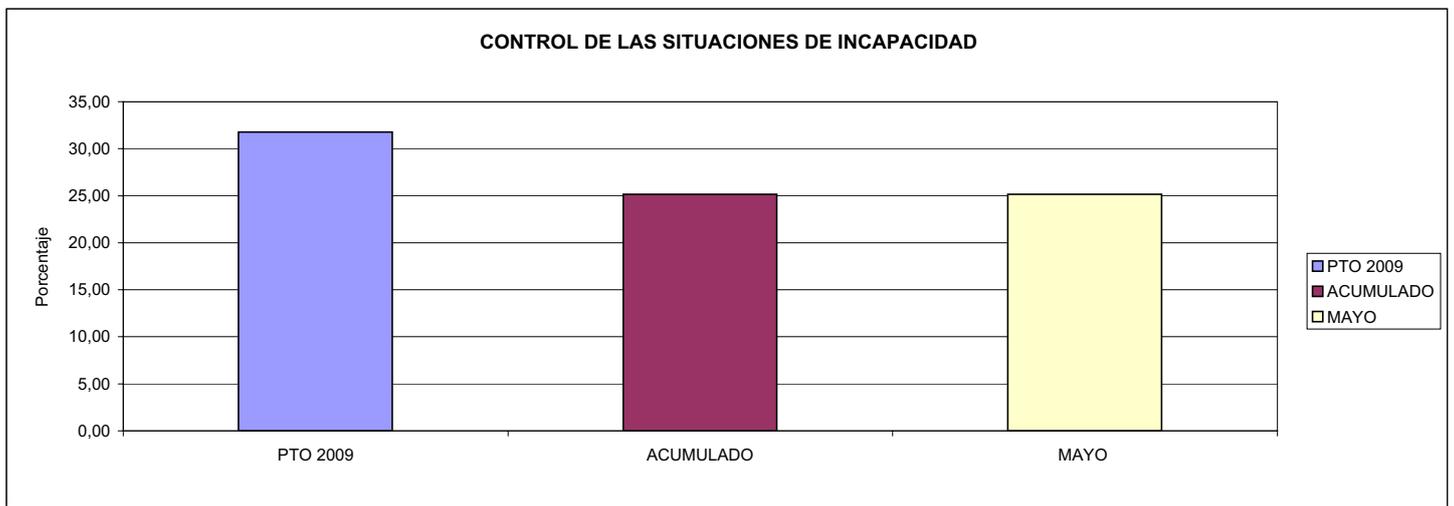
04 COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %  
05 COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL



06 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DÍAS  
07 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DÍAS



08 CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD







| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL   |   | Area 1   |                |
|---|---|--|----------------|
|   |   | G.P.<br>12   | Programa<br>02 |
| PROGRAMA:<br>PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES   |   | RESPONSABLE<br>SUB. GRAL. DE GESTIÓN DE I.T. Y OTRAS<br>PRESTACIONES A CORTO PLAZO |                |
| <b>ACTIVIDADES</b>  |   |  |                |
| CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS<br>RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA<br>CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES |   |  |                |
| <b>OBJETIVOS</b>  |   |  |                |
| CL  | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 01  | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %                          | 100,00   | 75,60          |
| 02  | % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEFIC. Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)     | 182,21   | 0,00           |
| 03  | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO DEL                     | 100,00   | 90,60          |
| 04  | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAM. DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO EN PERIODO (EN DÍAS)       | 25   | 31             |
| <b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>   |   |  |                |
| CL  | MEDIOS  | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 10  | NÚMERO DE PERSONAS  | 524  | 414            |
|   | EN MILES DE EUROS   |  |                |
| 11  | Gastos de personal  | 17.262,74  | 5.302,05       |
| 13  | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS  | 17.262,74  | 5.302,05       |
| 14  | Transferencias  | 1.119.407,78   | 558.685,91     |
| 16  | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS  | 1.136.670,52   | 563.987,96     |
| 18  | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA   | 1.136.670,52   | 563.987,96     |
| <b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>   |   |  |                |
| CL  | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 19  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO            | 3.111  | 1.043          |
| 20  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO                        | 169.316  | 109.882        |
| 21  | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO                        | 169.316  | 83.069         |
| 22  | PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERIODO        | 441.372  | 482.276        |
| 23  | Nº CONTROLES S/RENTAS A BENEF. OTROS TITULARES(MADRE/PADRE) ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD | 804.216  | 0              |
| 24  | NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO INICIADAS EN EL PERIODO                             | 2.500  | 1.138          |
| 25  | NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO RESUELTAS EN EL PERIODO                             | 2.500  | 1.031          |
| 26  | TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO EN EL PERIODO (DÍAS)              | 25   | 31             |



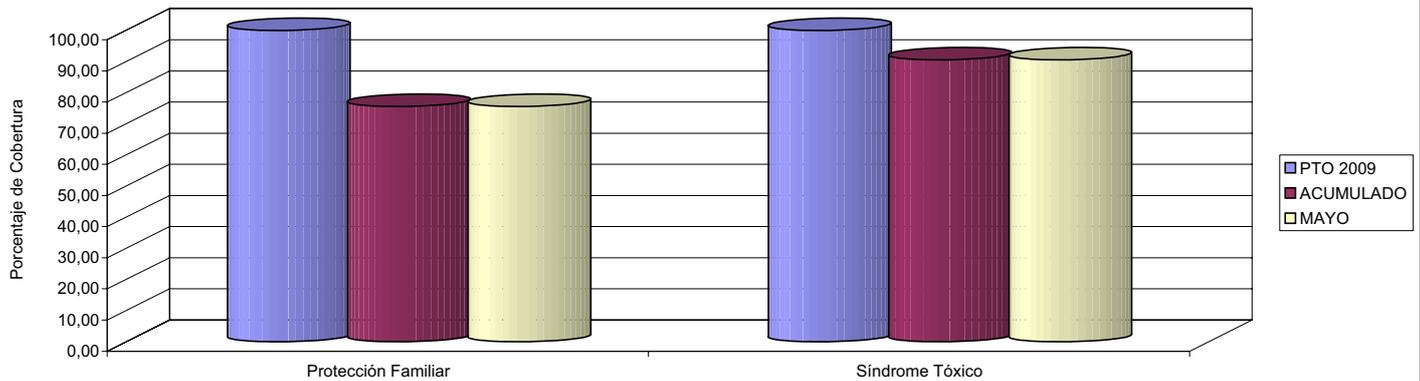
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

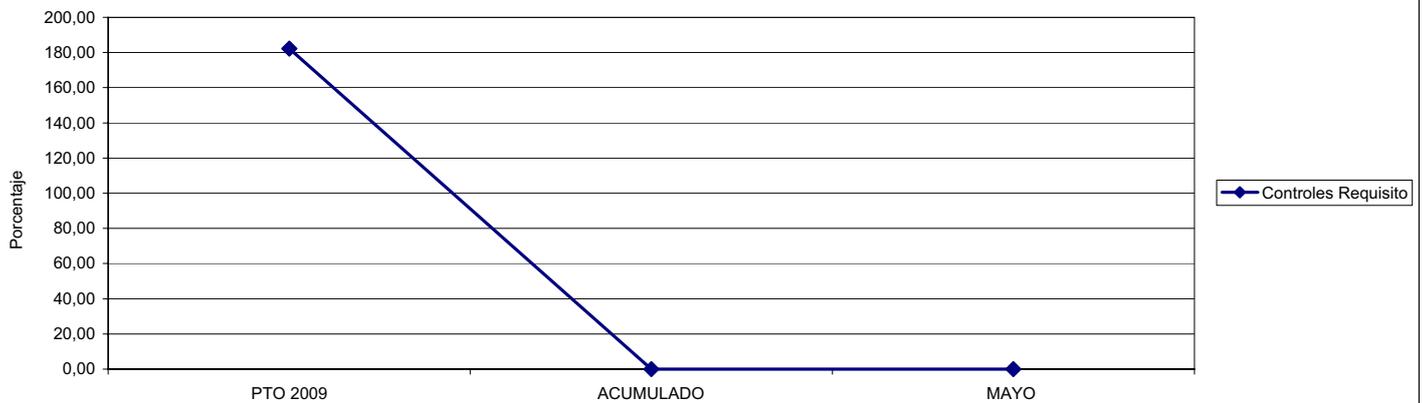
01 COEFICIENTE DE COBERTURA DE PROTECCIÓN FAMILIAR  
03 COEFICIENTE DE COBERTURA DE REVISIONES DEL SÍNDROME TÓXICO

COEFICIENTES DE COBERTURA POR TIPO DE PRESTACIÓN



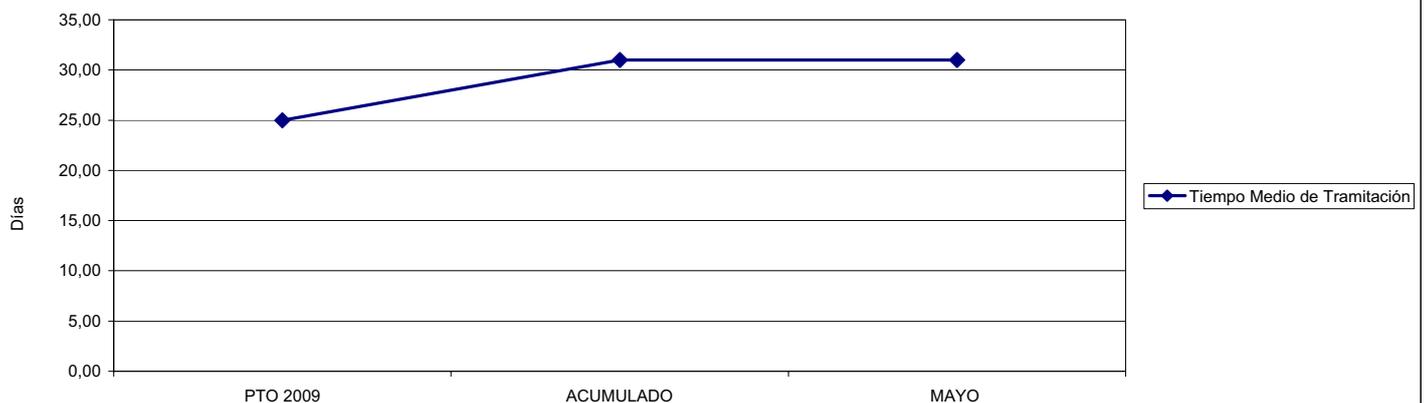
02 CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEFIC. Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)

CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.)



04 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO

TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN







| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  |  | Area 1   |                |
|--|--|--|----------------|
|  |  | G.P.<br>13   | Programa<br>91 |
| PROGRAMA:<br>DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES   |  | RESPONSABLE:<br>SUB. GRAL. SUB.ORD.SUB. RRHH Y MAT. SUB G. ECO.<br>Y SUB. EST ECO. Y SER. JUR. |                |
| ACTIVIDADES  |  |  |                |
| INSTRUMENTAR Y POTENCIAR SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN – FORMACIÓN DEL PERSONAL – PROPONER NORMAS EN MATERIA ADMINISTRATIVA<br>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS – REALIZAR ESTUDIOS, ANÁLISIS E INFORMES – GESTIÓN PRESUPUESTARIA DE LA ENTIDAD |  |  |                |
| OBJETIVOS  |  |  |                |
| CL   | DENOMINACIÓN   | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 01   | COLABORAR EN PROD. NORMAT. Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL, NACIONAL E INTERNACIONAL      | 320  | 138            |
| 02   | SELECT. FUNCIONAMIENTO CENTROS DE GESTIÓN CON LA REALIZ. DE Nº DE ACTUAC. DE INSPECT.      | 79   | 40             |
| 03   | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS DE   | 2,65   | 3,28           |
| 04   | IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD DEL                                   | 70,00  | 42,43          |
| 05   | DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES DEL                               | 1,25   | 0,94           |
| 06   | IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA DEL              | 80,00  | 63,57          |
| 07   | ELABORAR UN NÚMERO DE VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS DEL              | 1.170  | 389            |
| 08   | IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLIC. UNIFORME DE NORMAS NACIONAL, INTERNAC. INFORME DE S.S.  | 820  | 404            |
| 09   | CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMON. DE GESTIÓN, RESPECTO AL TOT. ÁREA, REPRESENTE UN % INF.      | 20,00  | 8,00           |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS   |  |  |                |
| CL   | MEDIOS   | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 10   | NÚMERO DE PERSONAS   | 3.922  | 3.367          |
|  | EN MILES DE EUROS  |  |                |
| 11   | Gastos de personal   | 152.956,23   | 66.379,11      |
| 12   | Otros gastos de funcionamiento   | 104.779,15   | 32.906,68      |
|  | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS   | 257.735,38   | 99.285,79      |
| 15   | Inversiones  | 35.236,05  | 8.159,22       |
| 16   | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS   | 292.971,43   | 107.445,01     |
| 17   | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS  | 3.007,67   | 886,28         |
| 18   | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA  | 295.979,10   | 108.331,29     |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS   |  |  |                |
| CL   | DENOMINACIÓN   | Presupuesto 2009   | EJECUCIÓN      |
| 19   | NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES                               | 230  | 98             |
| 20   | NÚMERO DE REUNIONES DE PARTICIPACIÓN CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTERNACIONALES           | 90   | 40             |
| 21   | NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS DE SISTEMA DE CONTROL                                    | 31   | 16             |
| 22   | NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA                                       | 0  | 3              |
| 23   | Nº ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS SECRETARÍAS PROVINCIALES      | 24   | 7              |
| 24   | NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS           | 15   | 11             |
| 25   | Nº ACTUAC. COLABORACIÓN CON LA INSPEC. GRAL. SERV. DEL MINIST. DE TRAB. Y ASUNTOS SOCIALES | 9  | 3              |
| 26   | TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)  | 3.188.381  | 1.303.642      |
| 27   | TIEMPO TOTAL PERDIDO EN EL TRABAJO (EN DÍAS)   | 84.492   | 42.798         |
| 28   | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD   | 14.693   | 12.594         |
| 29   | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN                | 10.285   | 5.344          |
| 30   | NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES  | 23.912.858   | 9.777.315      |
| 31   | NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO  | 298.911  | 91.565         |
| 32   | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA                | 4.041  | 3.434          |
| 33   | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN                | 3.233  | 2.183          |
| 34   | NÚMERO DE INFORMES ECONÓMICOS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICOS                                  | 950  | 313            |
| 35   | NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS  | 220  | 76             |
| 36   | NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS  | 280  | 124            |
| 37   | NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS  | 450  | 240            |
| 38   | PRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS   | 25   | 9              |
| 39   | NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL                 | 65   | 31             |
| 40   | NÚMERO DE ACTUACIONES DE ASESORAMIENTO A LA DD.PP. EN EL MODELO E.F.Q.M.                   | 20   | 8              |
| 41   | Nº RECURSOS DE CASACIÓN PARA LA UNIFICACIÓN INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL       | 1.250  | 438            |
| 42   | NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL             | 5  | 0              |
| 43   | NÚMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PP.  | 1.881.298  | 790.905        |
| 44   | NÚMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DD.PP.    | 65.000   | 26.666         |
| 45   | NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTES RESUELTO POR LAS DD.PP.          | 3  | 3              |
| 46   | NÚMERO DE INFORMES JURÍDICOS EVACUADOS   | 180  | 87             |
| 47   | NÚMERO RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD      | 20   | 47             |

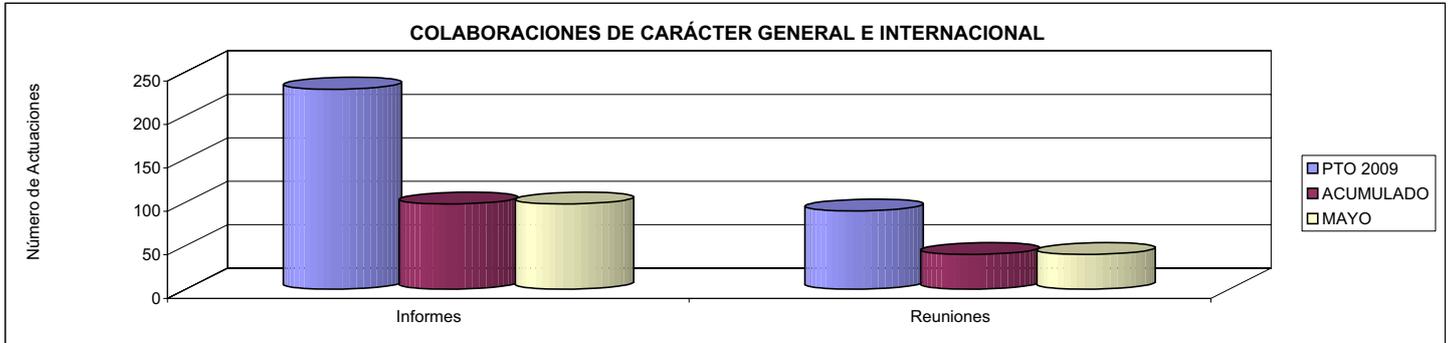


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

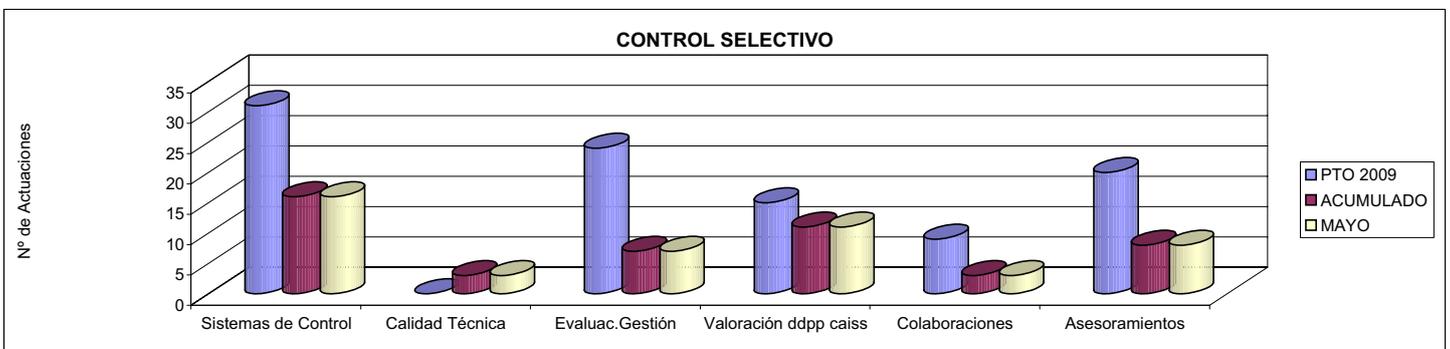
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

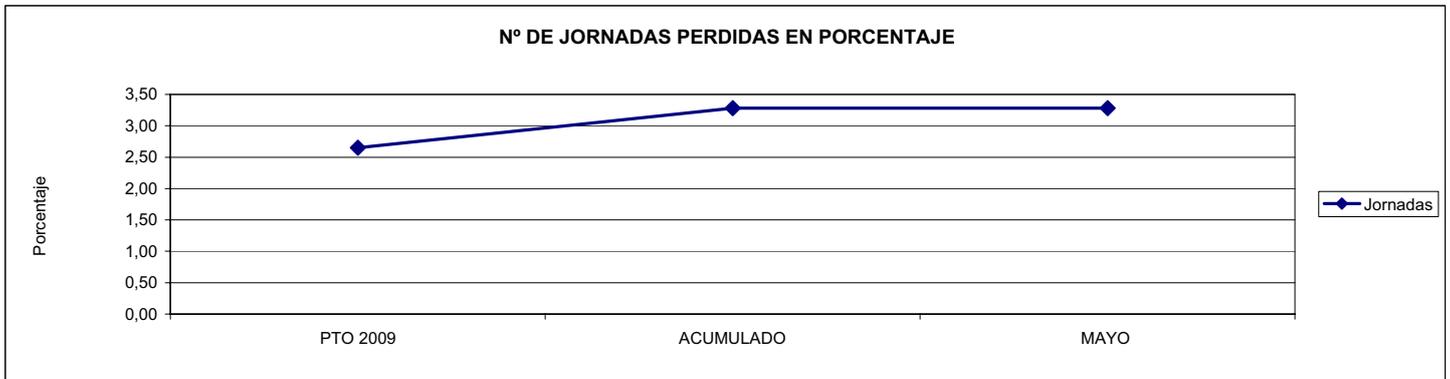
01 COLABORACIONES EN LA PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL, NACIONAL E INTERNACIONAL



02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE GESTIÓN

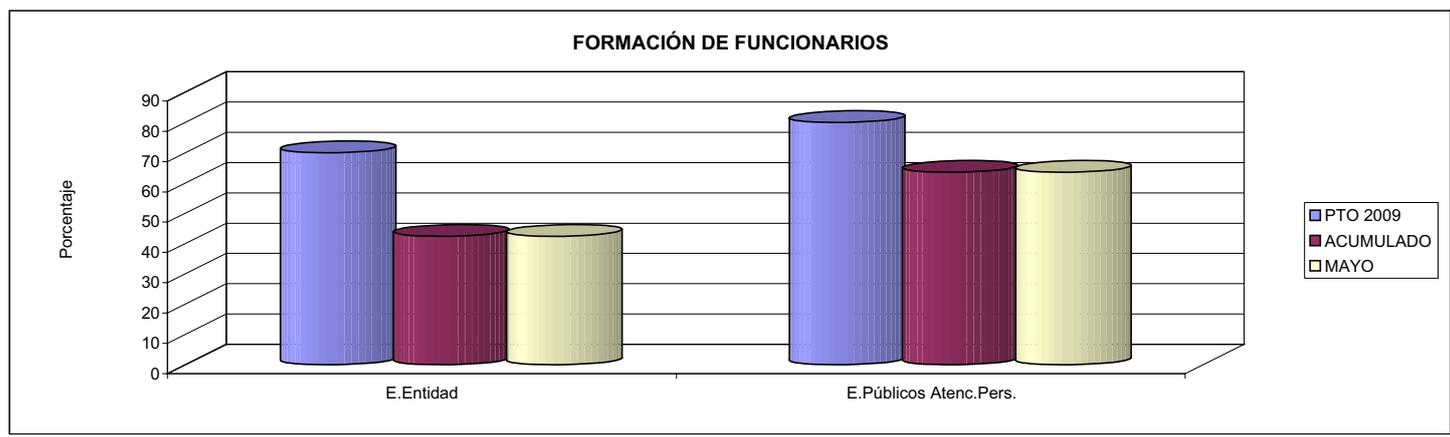


03 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS DE



04 IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

06 IMPARTIR FORMACIÓN A UN PORCENTAJE DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA





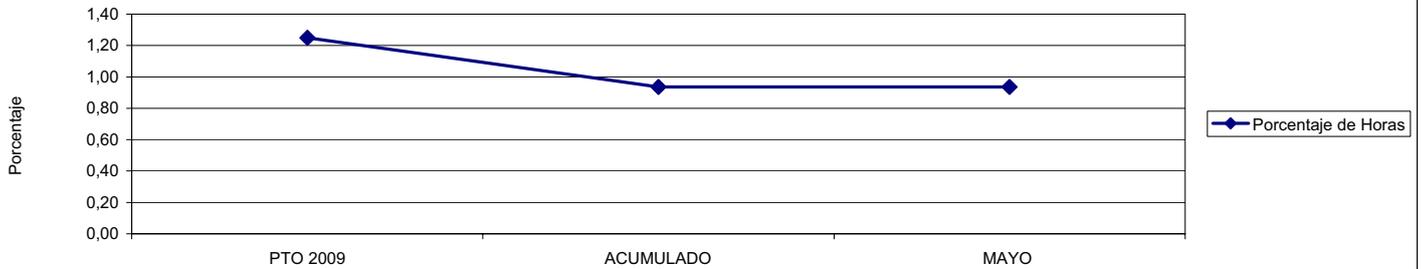
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

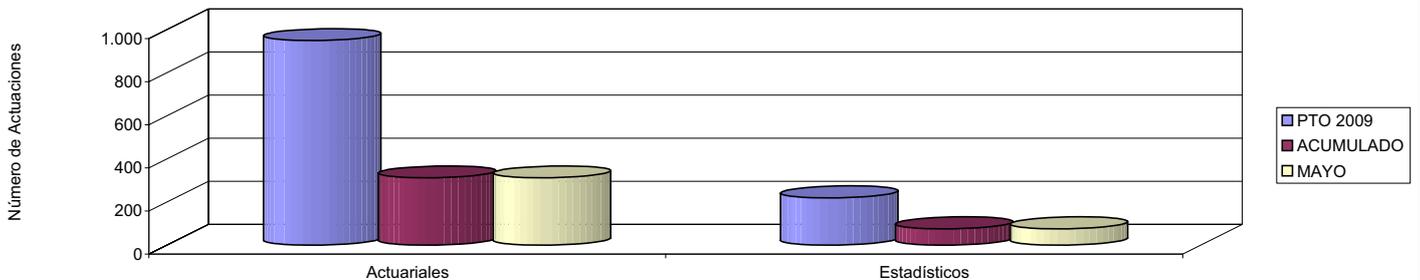
05 DEDICAR A FORMACIÓN UN PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES

PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES DEDICADAS A FORMACIÓN



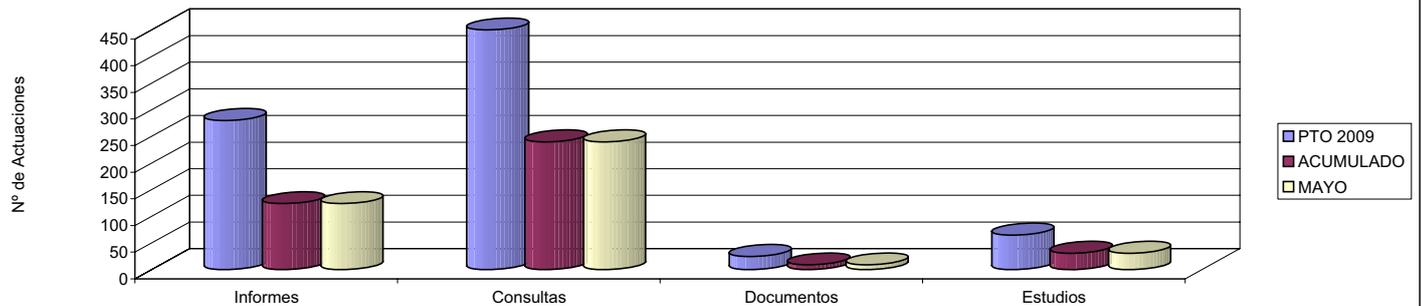
07 VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS

VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS



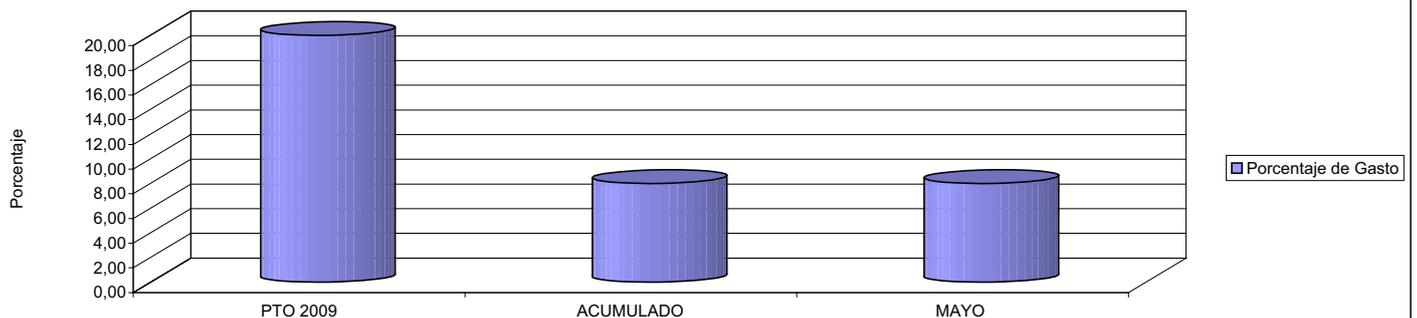
08 INSTRUCC. PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNACIONAL

INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS



09 GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA

GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA







| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL   |  | Area 1                            |                |
|---|--|-----------------------------------|----------------|
|   |  | G.P.<br>13                        | Programa<br>92 |
| PROGRAMA:<br>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA   |  | RESPONSABLE<br>SECRETARÍA GENERAL |                |
| <b>ACTIVIDADES</b>  |  |                                   |                |
| CONSEGUIR UN MAYOR ACERCAMIENTO AL CIUDADANO MEDIANTE<br>ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ACTI. INFORMATIVA DE CARÁCTER PRESENCIAL, RESPUESTA ESCRITA A CONSULTAS RECIBIDA<br>VALORACIÓN Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS RESPEC. A LA ATENCIÓN PRESTADA Y PLANIFI. Y SEGUI. R. CAISS |  |                                   |                |
| <b>OBJETIVOS</b>  |  |                                   |                |
| CL  | DENOMINACIÓN   | Presupuesto 2009                  | EJECUCIÓN      |
| 01  | ALCANZAR UNA VALORACIÓN SATISFACTORIA DE LOS SERV. PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10           | 7,38                              | 7,39           |
| 02  | COCIENTE ACTOS INFORM. PRES. DOC. PENSION./ TOTAL PENS. SOLICIT. PRESEN. FÍSICA NO SUP. INDICE | 1,10                              | 0,94           |
| 03  | COCIENTE ACTOS INFORM. SOBRE TRAM. PENSION. / TOTAL DE PENS. EN CURSO NO SUPERE UN ÍNDICE      | 0,10                              | 0,03           |
| 04  | CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESP. A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN % DEL        | 11,67                             | 10,38          |
| 05  | ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN %               | 72,77                             | 70,69          |
| 06  | DAR RESPUESTA A LAS INFORMACIONES ESCRITAS SOLICITADAS EN UN % DEL                             | 93,71                             | 97,15          |
| <b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>   |  |                                   |                |
| CL  | MEDIOS   | Presupuesto 2009                  | EJECUCIÓN      |
| 10  | NÚMERO DE PERSONAS   | 4.041                             | 3.434          |
|   | EN MILES DE EUROS  |                                   |                |
| 11  | Gastos de personal   | 119.467,45                        | 44.051,33      |
| 12  | Otros gastos de funcionamiento   | 6.040,32                          | 3.891,13       |
| 13  | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS   | 125.507,77                        | 47.942,46      |
| 15  | Inversiones  | 42.488,95                         | 7.500,49       |
| 16  | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS   | 167.996,72                        | 55.442,95      |
| 18  | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA  | 167.996,72                        | 55.442,95      |
| <b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>   |  |                                   |                |
| CL  | DENOMINACIÓN   | Presupuesto 2009                  | EJECUCIÓN      |
| 19  | VALORAC. SATISFAC. ALCANZ. SI TIEMPOS DE ESPERA EN NUEVOS PRECEP. PENSIONES Y SUBSIDIOS        | 5,98                              | 5,91           |
| 20  | VALORAC. SATISFAC. ALCANZ. SI TIEMPOS DE ATEN. EN NUEVOS PRECEP. DE PENSIONES Y SUBSIDIOS      | 7,66                              | 7,72           |
| 21  | VALORAC. SATISFAC. ALCANZ. SI PERSONAL COMPET. EN NUEVOS PRECEP. PENSIONES Y SUBSIDIOS         | 7,82                              | 7,85           |
| 22  | VALORAC. SATISFAC. ALCANZ. SI TRATO AMABLE EN NUEVOS PRECEP. DE PENSIONES Y SUBSIDIOS          | 8,05                              | 8,08           |
| 23  | NÚMERO TOTAL DE PENSIONES SOLICITADAS CON PRESENCIA FÍSICA                                     | 770.000                           | 384.010        |
| 24  | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE PENSIONES                        | 847.000                           | 361.787        |
| 25  | NÚMERO TOTAL DE PENSIONES EN CURSO EN EL PERIODO   | 120.000                           | 174.261        |
| 26  | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS SOBRE TRÁMITE DE PENSIONES  | 12.000                            | 5.158          |
| 27  | NÚMERO DE CUESTIONARIO ENTREGADOS EN EL PERIODO  | 1.200.000                         | 660.173        |
| 28  | NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO  | 140.000                           | 68.504         |
| 29  | NÚMERO TOTAL DE CENTROS PREVISTOS DE LA RED MÁXIMA   | 470                               | 464            |
| 30  | NÚMERO TOTAL DE CENTROS ADAPTADOS AL MÓDULO CAISS  | 342                               | 328            |
| 31  | NÚMERO DE INFORMACIONES SOLICITADAS POR INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES               | 9.000                             | 2.594          |
| 32  | NÚMERO DE INFORMACIONES CONTESTADAS A INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES                 | 8.434                             | 2.520          |

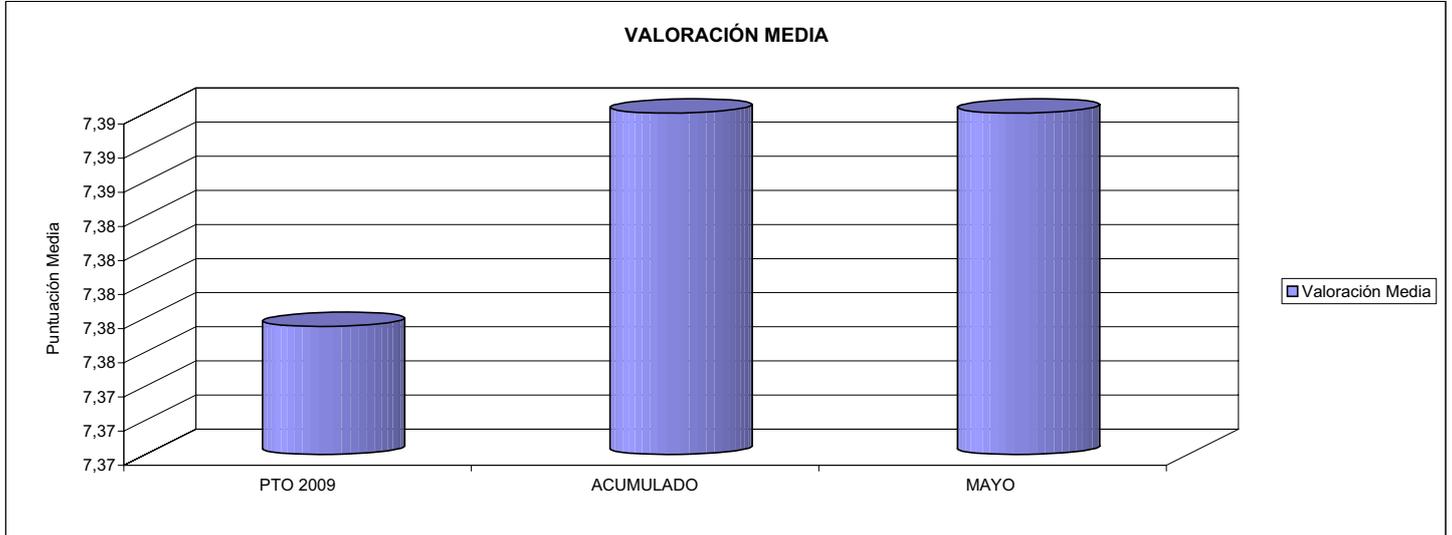


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

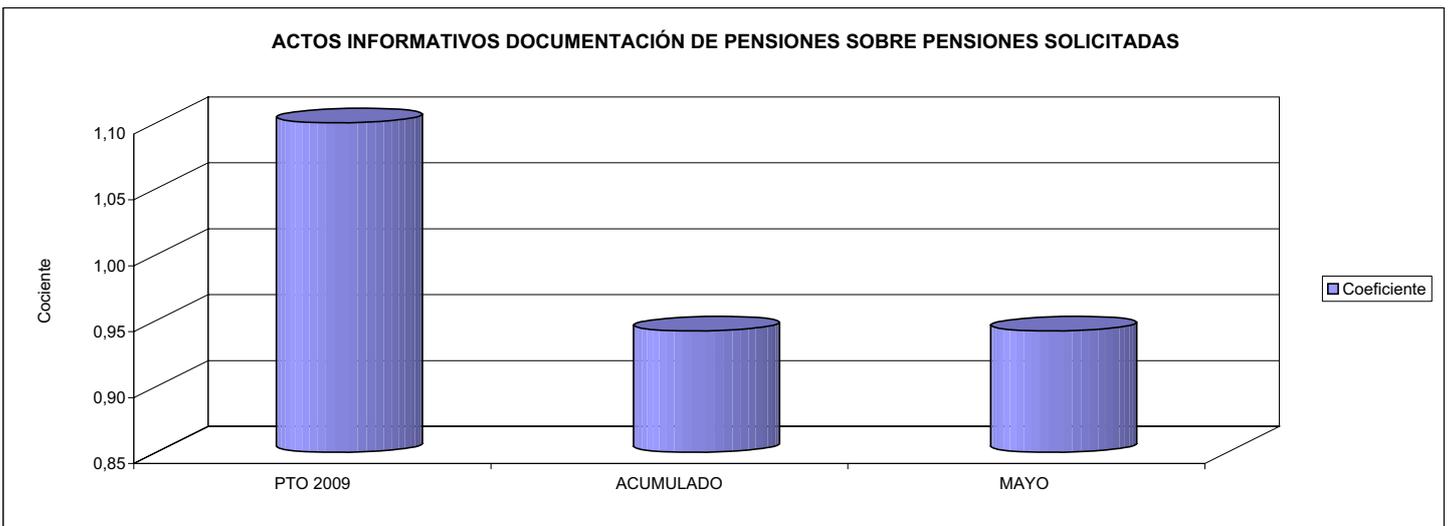
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

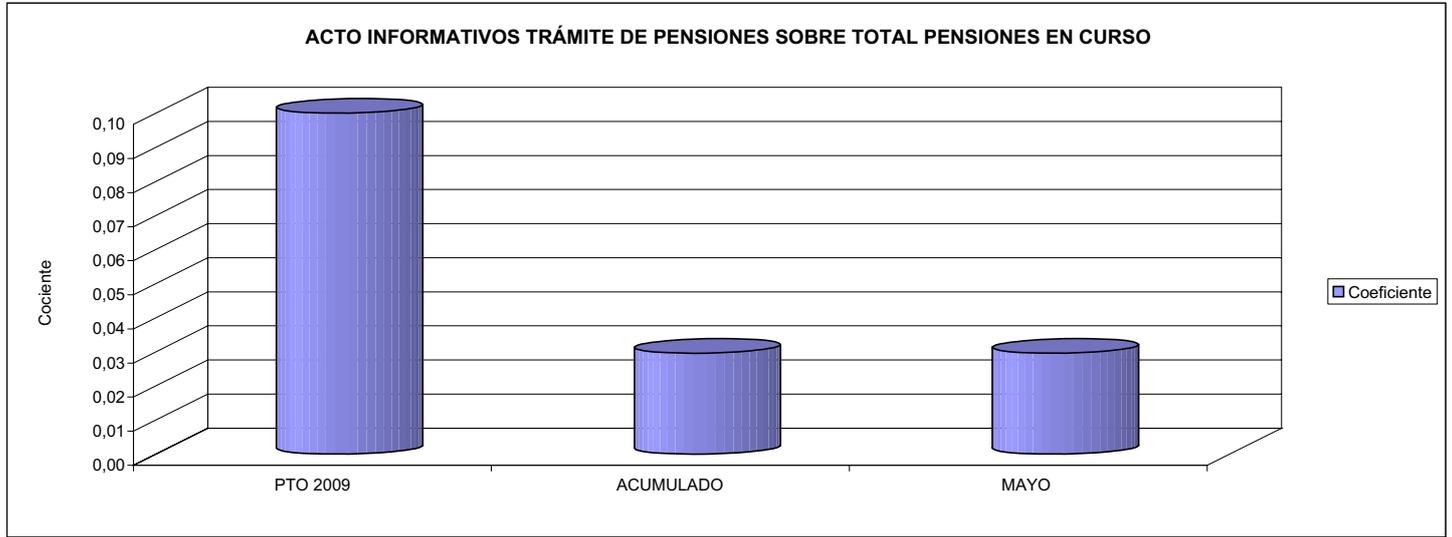
01 VALORACIÓN SATISFACTORIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



02 COCIENTE ENTRE ACTOS INFORMATIVOS DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE PENSIONES Y EL TOTAL DE PENSIONES SOLICITADAS CON PRESENCIA FÍSICA



03 COCIENTE ENTRE ACTOS INFORMATIVOS SOBRE TRÁMITE DE PENSIONES Y EL TOTAL DE PENSIONES EN CURSO



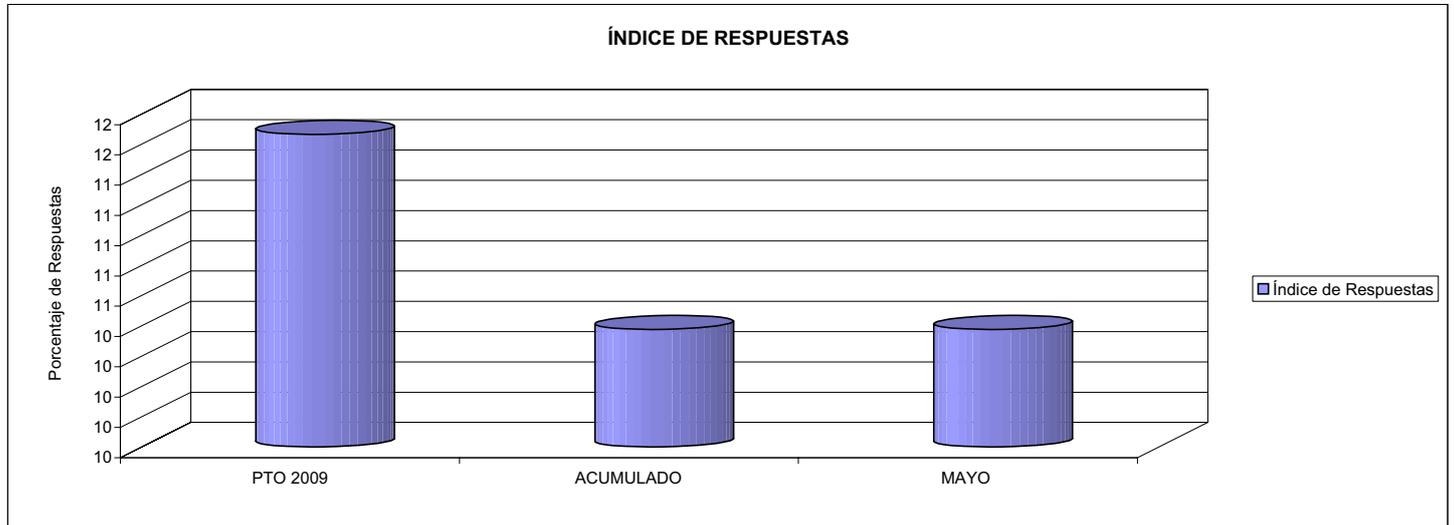


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

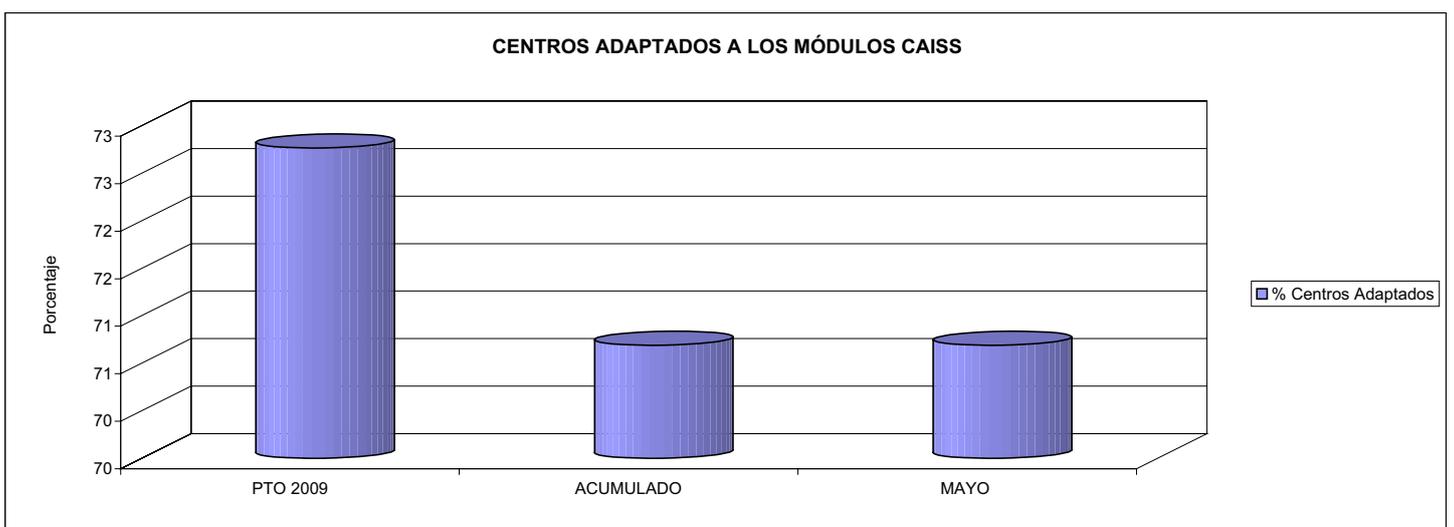
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

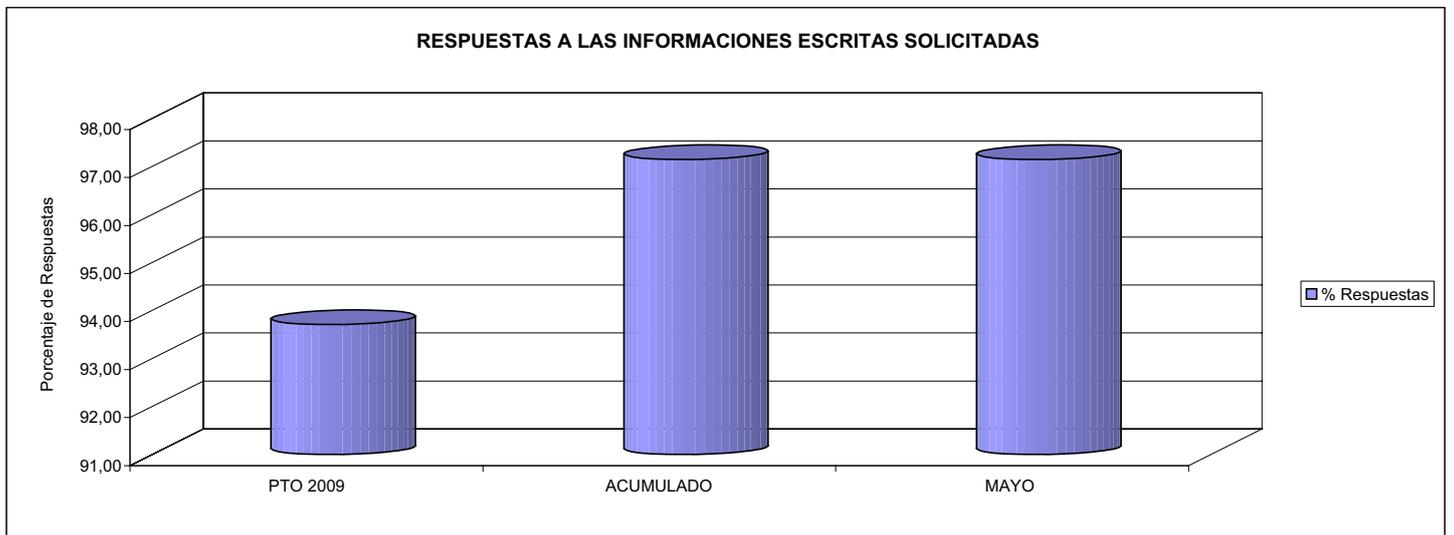
04 ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS



05 NÚMERO DE CENTROS ADAPTADOS A LOS MÓDULOS CAISS



06 RESPUESTA A LAS INFORMACIONES ESCRITAS SOLICITADAS







| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  |   | Area 1  |                |
|--|---|---|----------------|
|  |   | G.P.<br>13  | Programa<br>93 |
| PROGRAMA:<br>GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES   |   | RESPONSABLE<br>SUBDIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES |                |
| <b>ACTIVIDADES</b>   |   |   |                |
| REEMBOLSO DE GASTOS SANITARIOS QUE SE LIQUIDAN POR GASTO REAL, CUOTA GLOBAL Y ACCIDENTE DE TRABAJO (GASTO REAL), COMO CONSECUENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DISPENSADA AL AMPARO DE LOS REGLAMENTOS DE 1408/71 Y 574/72 |   |   |                |
| <b>OBJETIVOS</b>   |   |   |                |
| CL   | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009  | EJECUCIÓN      |
| 01   | CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA DEL          | 100,00  | 0,00           |
| 02   | CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORMS. LIQUI. CUOTAS GLOBALES ASEGURADOS OTROS RESID. ESPAÑA DEL         | 100,00  | 0,00           |
| 03   | CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORMS. LIQUI. GASTO REAL REMITIDOS INSS POR LOS S.P.S. DE LAS CC.AA. DEL | 100,00  | 0,00           |
| <b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>  |   |   |                |
| CL   | MEDIOS  | Presupuesto 2009  | EJECUCIÓN      |
| 10   | NÚMERO DE PERSONAS  | 168   | 122            |
|  | EN MILES DE EUROS   |   |                |
| 11   | Gastos de personal  | 6.280,98  | 1.641,53       |
| 12   | Otros gastos de funcionamiento  | 696,67  | 0,05           |
| 13   | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS  | 6.977,65  | 1.641,58       |
| 16   | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS  | 6.977,65  | 1.641,58       |
| 18   | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA   | 6.977,65  | 1.641,58       |
| <b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>  |   |   |                |
| CL   | DENOMINACIÓN  | Presupuesto 2009  | EJECUCIÓN      |
| 19   | EMITIR LOS FORMULARIOS DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA EN UN % DEL             | 100   | 0              |
| 20   | EMITIR FORMS. LIQUI. CUOTAS GLOBALES ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESIDENTES EN ESPAÑA % DEL        | 100   | 0              |
| 21   | EMISIÓN DE FORMS. LIQUIDACIÓN GASTOS REAL EMITIDOS AL INSS POR LOS S.P.S. DE LAS CC.AA. % DEL   | 100   | 0              |



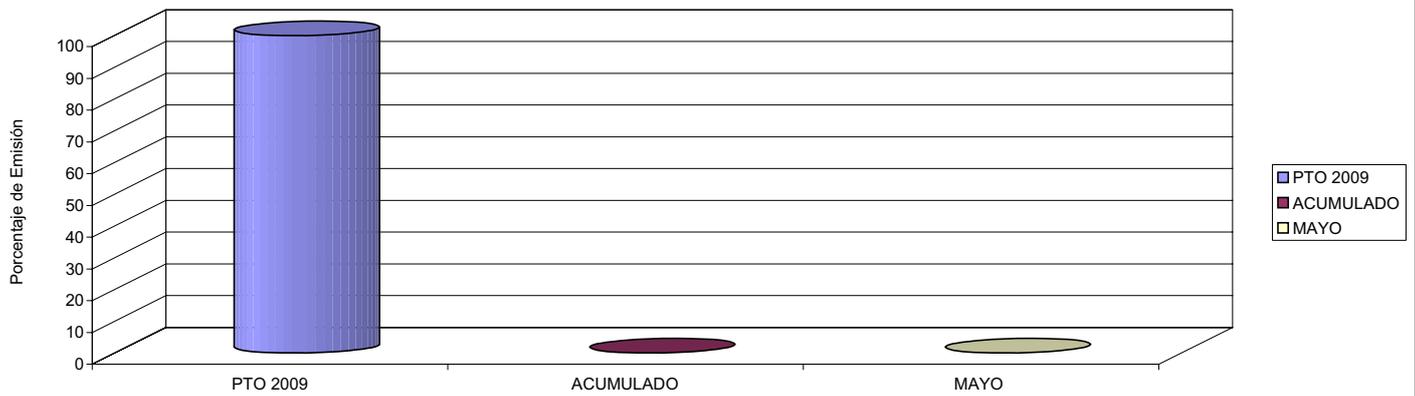
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1393 "GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES"

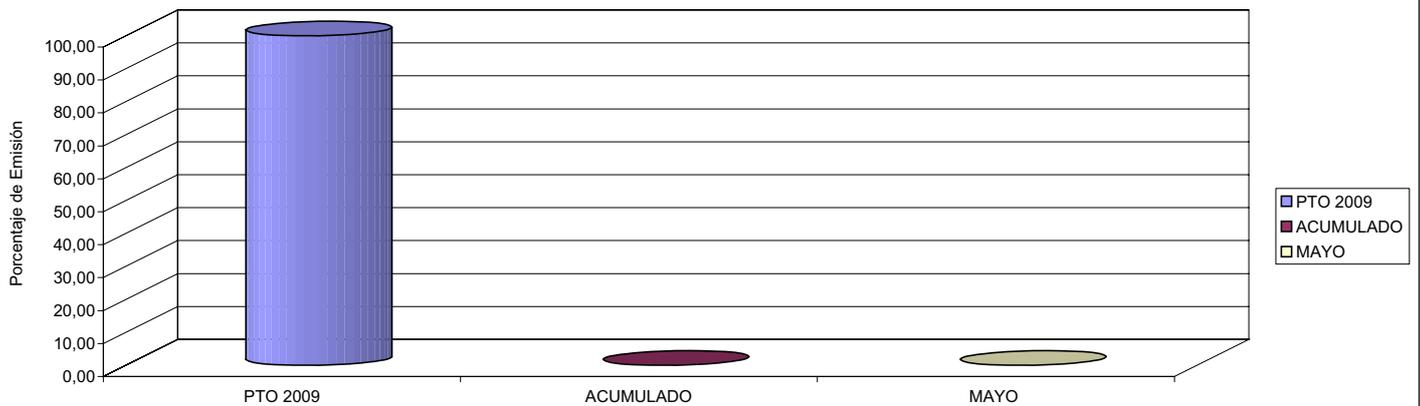
01 EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA

EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADOS



02 EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUI. CUOTAS GLOBALES ASEGURADOS OTROS RESID. ESPAÑA

EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQ. CUOTAS GLOBALES



03 EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUI. GASTO REAL REMITIDOS INSS POR LOS S.P.S. DE LAS CC.AA

EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQ. GASTO REAL

