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

# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

**Junio 2011**

Intervención General de la Seguridad Social

# ÍNDICE

| | Página |
|---|---|
| AREA 1 | 2 |
| 1101 PENSIONES CONTRIBUTIVAS | 3 |
| 1102 INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES | 7 |
| 1202 PROTECCION FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES | 11 |
| 1391 DIRECCION Y SERVICIOS GENERALES | 14 |
| 1392 INFORMACION Y ATENCION PERSONALIZADA | 18 |
| 1393 GESTION INTERNACIONAL DE PRESTACIONES | 22 |

# AREA 1

# PROGRAMA 1101

# PENSIONES CONTRIBUTIVAS

**MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN**
**SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL**
**INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

**ACUMULADO JUNIO 2011**

| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | Area 1 | |
|---|---|---|
| | G.P. 11 | Programa 01 |
| PROGRAMA: PENSIONES CONTRIBUTIVAS | RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES | |

**ACTIVIDADES**

CONTROL Y REVISIÓN DE LAS PENSIONES RECONOCIDAS
RECONOCIMIENTO DE NUEVAS PENSIONES
REVALORIZACIÓN Y MEJORAS DE PENSIONES

**OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE DEL | 100,00 | 99,47 |
| 02 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN DEL | 100,00 | 100,16 |
| 03 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA DEL | 100,00 | 99,88 |
| 04 | CONSEGUIR TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS | 60 | 40 |
| 05 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS | 12 | 8 |
| 06 | CONSEGUIR TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS | 10 | 8 |
| 07 | EFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN % DEL | 30,85 | 29,45 |

**MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 4.539 | 4.139 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 142.206,53 | 74.367,65 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 142.206,53 | 74.367,65 |
| 14 | Transferencias | 97.488.020,00 | 41.712.283,63 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 97.630.226,53 | 41.786.651,28 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 97.630.226,53 | 41.786.651,28 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

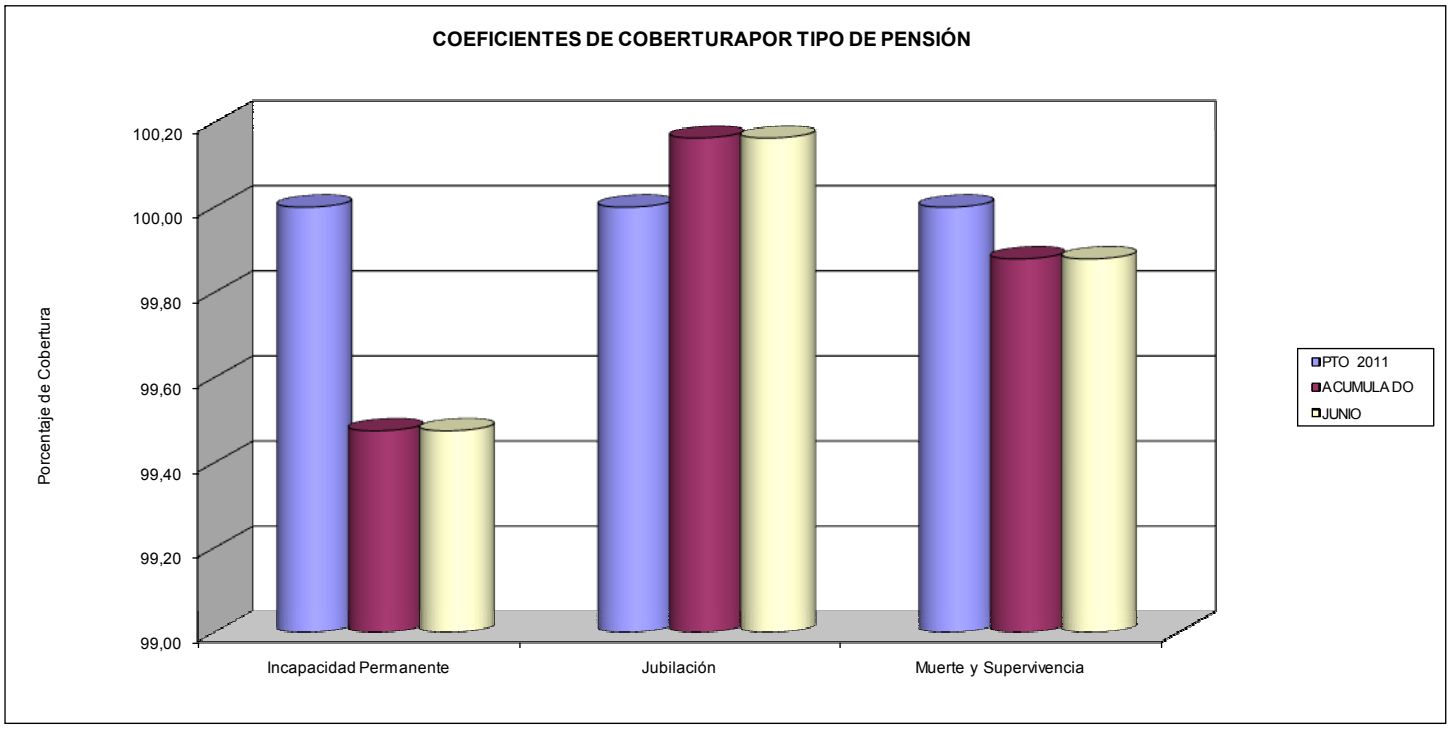
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 16.415 | 14.675 |
| 20 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO | 165.466 | 91.787 |
| 21 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO | 165.466 | 91.305 |
| 22 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 16.415 | 15.157 |
| 23 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 2.565 | 3.692 |
| 24 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO | 339.013 | 190.146 |
| 25 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO | 339.013 | 190.455 |
| 26 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 2.565 | 3.383 |
| 27 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 1.482 | 1.494 |
| 28 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO | 172.424 | 98.787 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO | 172.424 | 98.667 |
| 30 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 1.482 | 1.614 |
| 31 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS) | 60 | 40 |
| 32 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS) | 12 | 8 |
| 33 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS) | 10 | 8 |
| 34 | NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR | 8.731.311 | 8.666.843 |
| 35 | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR COMPLEMENTO POR MÍNIMOS | 2.132.780 | 2.351.231 |
| 36 | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR VENCIMIENTOS | 51.501 | 24.548 |
| 37 | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR FALLECIMIENTOS | 311.311 | 176.261 |
| 38 | NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS EN REVISIONES DE GRADO DE INCAPACIDAD | 67.089 | 0 |
| 39 | NÚMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA | 130.654 | 0 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

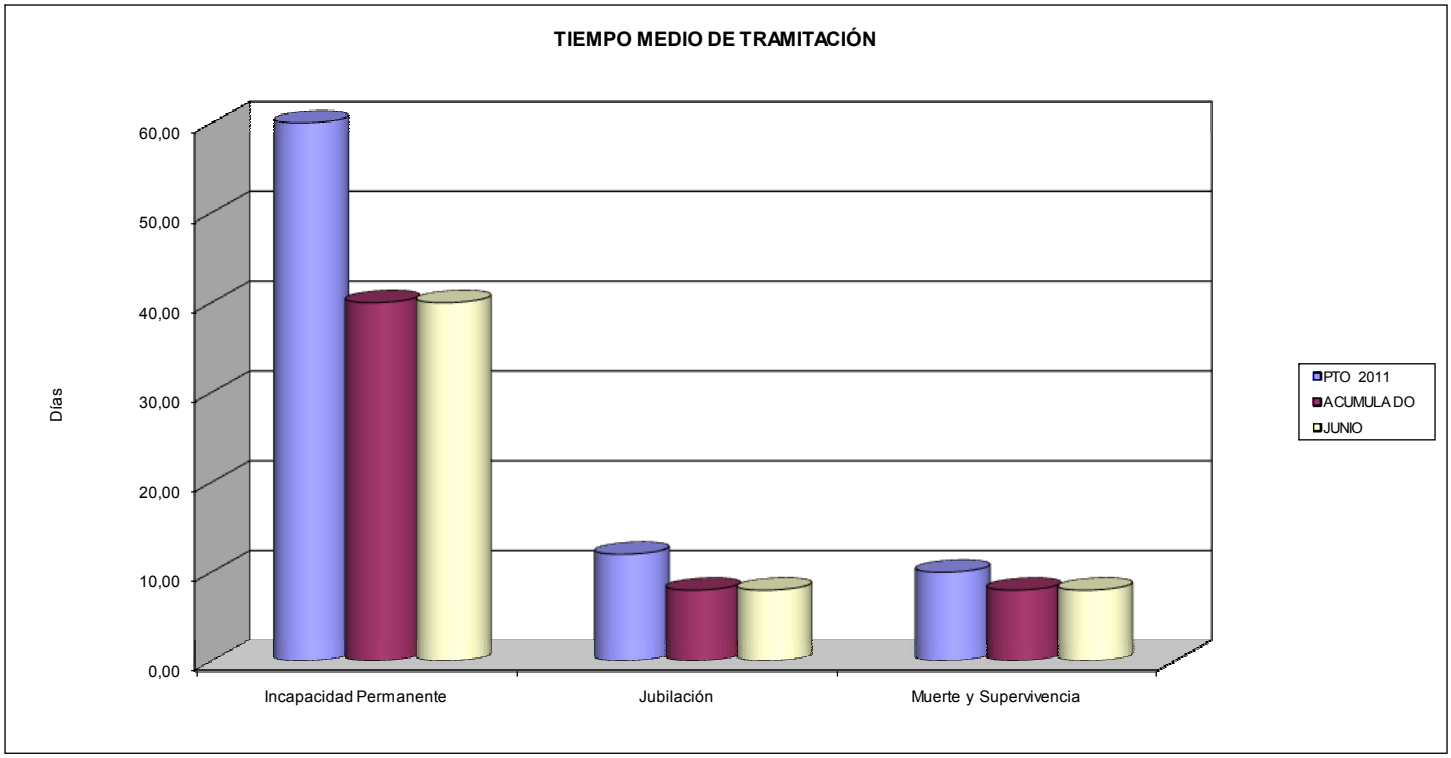
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

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




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)

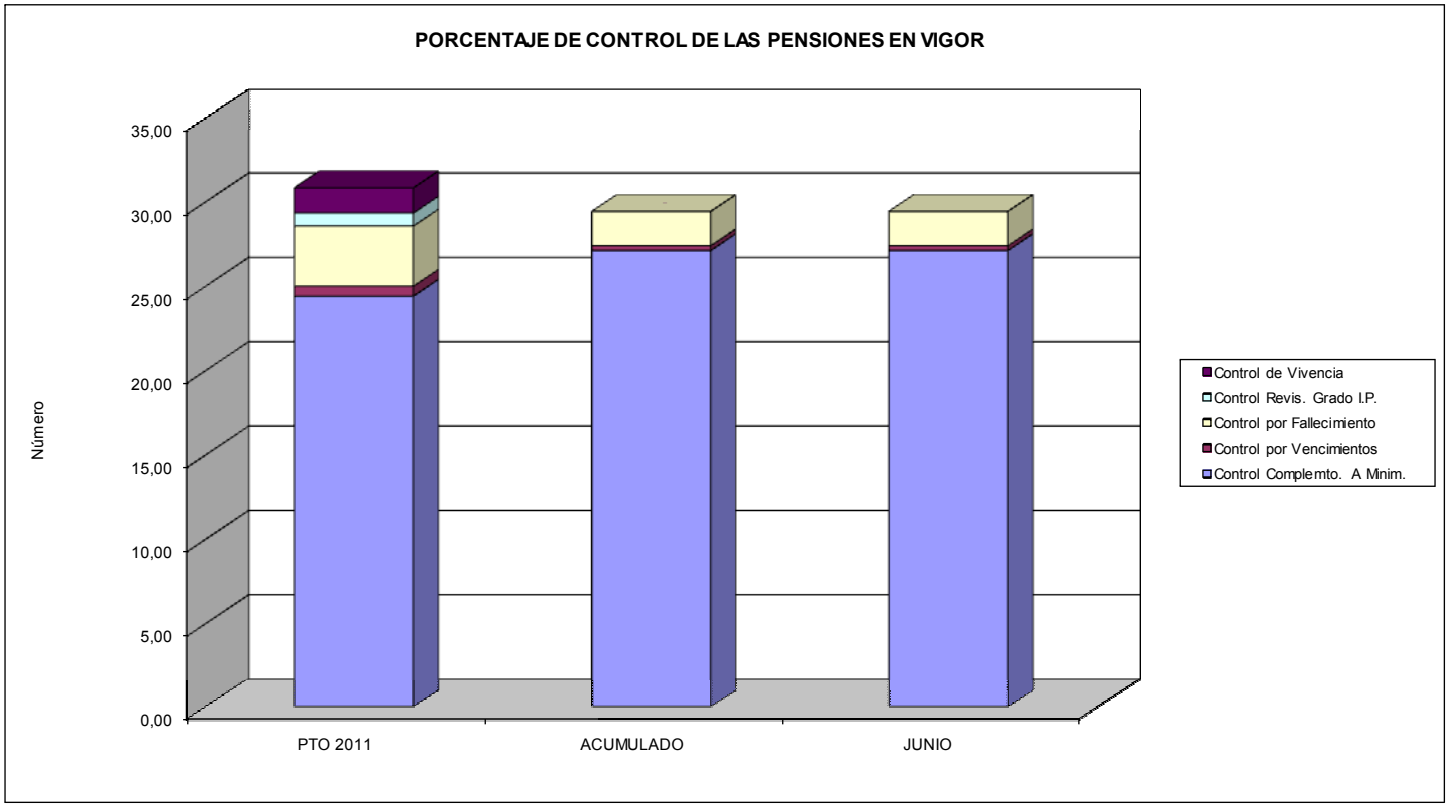


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

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



# PROGRAMA 1102

# INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES

**MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN**
**SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL**
**INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

**ACUMULADO JUNIO 2011**

| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | Area 1 | |
|---|---|---|
| | G.P. 11 | Programa 02 |
| PROGRAMA: INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES | RESPONSABLE: SUB. GRAL. DE GESTIÓN DE I.T Y OTRAS PRESTACIONES A CORTO PLAZO | |

**ACTIVIDADES**

CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS
RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA
CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES
REALIZACIÓN DEL CONTROL MÉDICO A PRECEPTORES DE IT CON EL FIN DE VALORAR SU SITUACIÓN DE CAPACIDAD LABORAL

**OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T. DE | 52,00 | 47,85 |
| 02 | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE I.T. RESPECTO A LOS AFILIADOS | 2,99 | 2,78 |
| 03 | CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS | 352,39 | 128,66 |
| 04 | EFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL DE UN % DEL | 31,96 | 37,23 |
| 05 | CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS DE | 16,39 | 12,27 |
| 06 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL % | 100,00 | 100,21 |
| 07 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS | 10 | 5 |
| 08 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE LA RES. DE EXP. INICIALES DEL INSS AL AMPARO DEL ART. 128.1.A | 17 | 10 |
| 09 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL | 100,00 | 100,28 |
| 10 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS | 10 | 5 |
| 11 | CONSEGUIR COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES PATERNIDAD DEL | 100,00 | 100,23 |
| 12 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN PATERNIDAD DE DIAS | 10 | 5 |
| 13 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL DEL % | 100,00 | 98,37 |

**MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 1.516 | 1.136 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 51.022,65 | 19.877,92 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 51.022,65 | 19.877,92 |
| 14 | Transferencias | 5.650.226,00 | 2.311.827,94 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 5.701.248,65 | 2.331.705,86 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 5.701.248,65 | 2.331.705,86 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

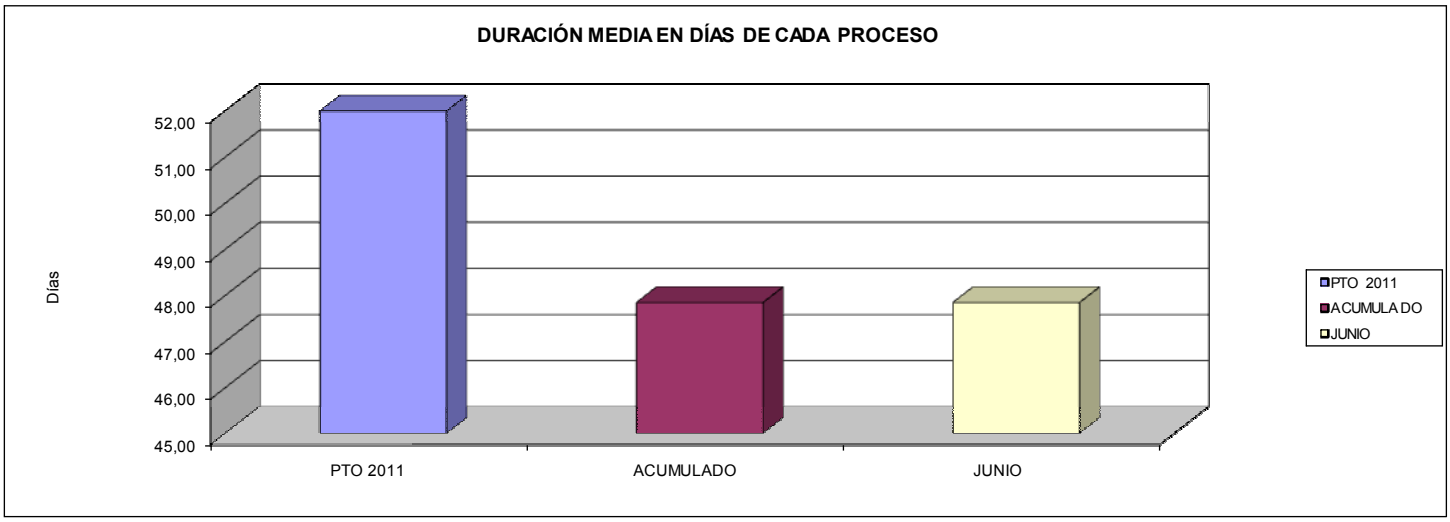
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO | 1.558.932 | 933.553 |
| 20 | NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO | 81.064.464 | 44.667.878 |
| 21 | NÚMERO DE PROCESOS EN LOS QUE EL ÚLTIMO DIA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA | 221.829 | 184.436 |
| 22 | POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO | 7.410.472 | 6.634.549 |
| 23 | POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO | 7.410.471 | 6.707.593 |
| 24 | GASTO EN EL PERIODO EN ECONCEPTO DE INCAP. TEMPORAL, EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS EN (MILES DE EUROS) | 2.611.393,00 | 862.993,83 |
| 25 | NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO | 1.457.911 | 977.242 |
| 26 | PROMEDIOS DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO | 121.493,00 | 81.437,00 |
| 27 | NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 1.880 | 1.639 |
| 28 | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO | 247.082 | 118.160 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO | 247.082 | 118.405 |
| 30 | NÚMERO DE PROCESOS EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MAS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO | 1.925.676 | 1.173.324 |
| 31 | NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS | 615.466 | 436.885 |
| 32 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 2.011 | 2.007 |
| 33 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO | 330.148 | 158.973 |
| 34 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO | 330.148 | 159.423 |
| 35 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DÍAS) | 10 | 7 |
| 36 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DÍAS) | 10 | 5 |
| 37 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO | 1.100 | 737 |
| 38 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO | 1.100 | 725 |
| 39 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERÍODO | 1.481 | 1.496 |
| 40 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO | 281.953 | 135.793 |
| 41 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO | 281.953 | 136.100 |
| 42 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE PATERNIDAD EN EL PERÍODO (DÍAS) | 10 | 5 |
| 43 | TIEMPO MEDIO EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ARTÍCULO 128.1. A (DÍAS) | 17 | 10 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

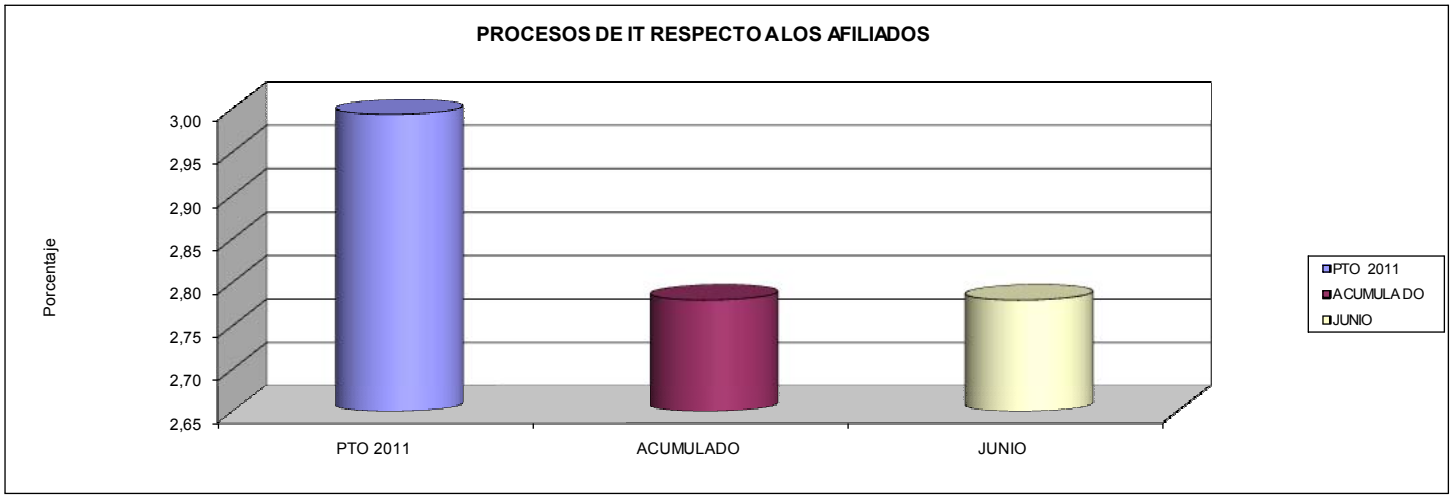
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

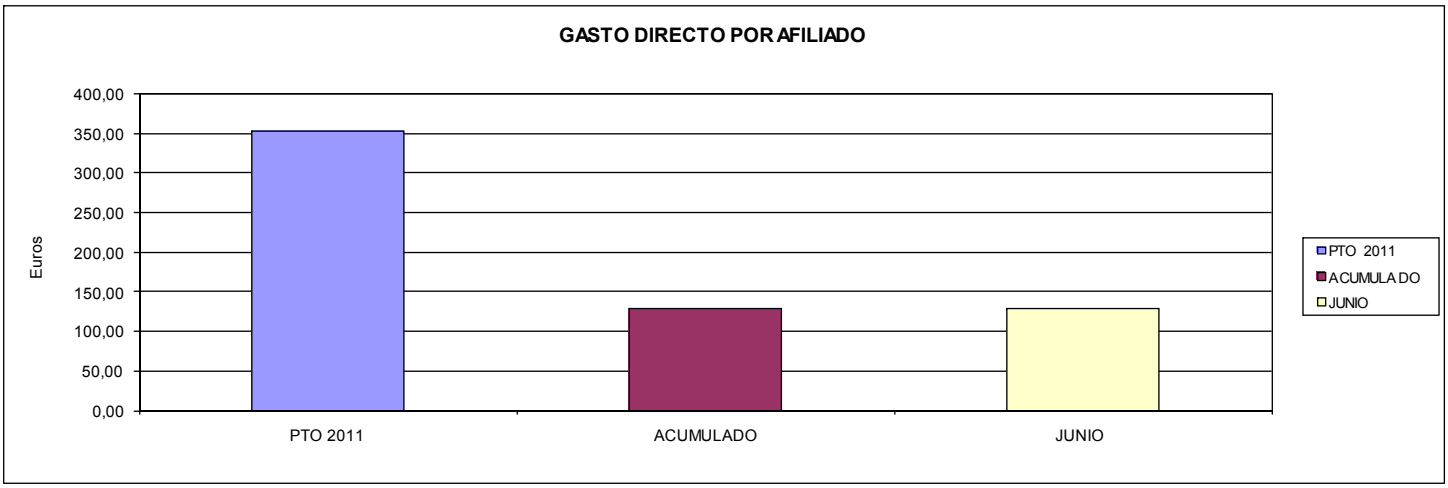
01 DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS DE CADA PROCESO DE I.T. DE




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




03 GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO

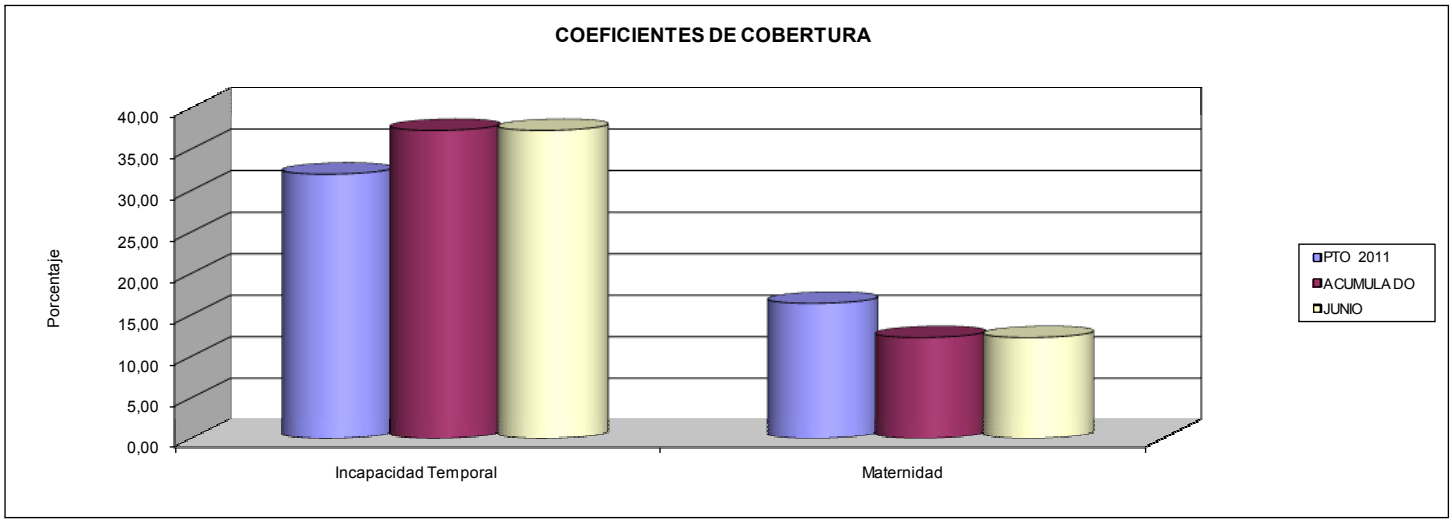


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

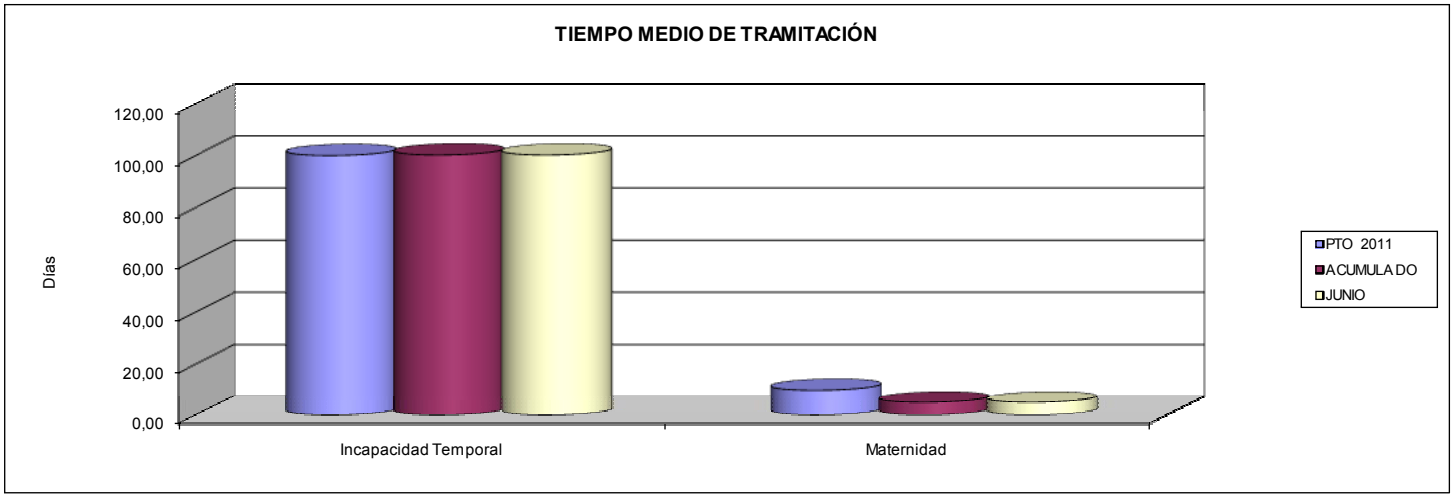
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

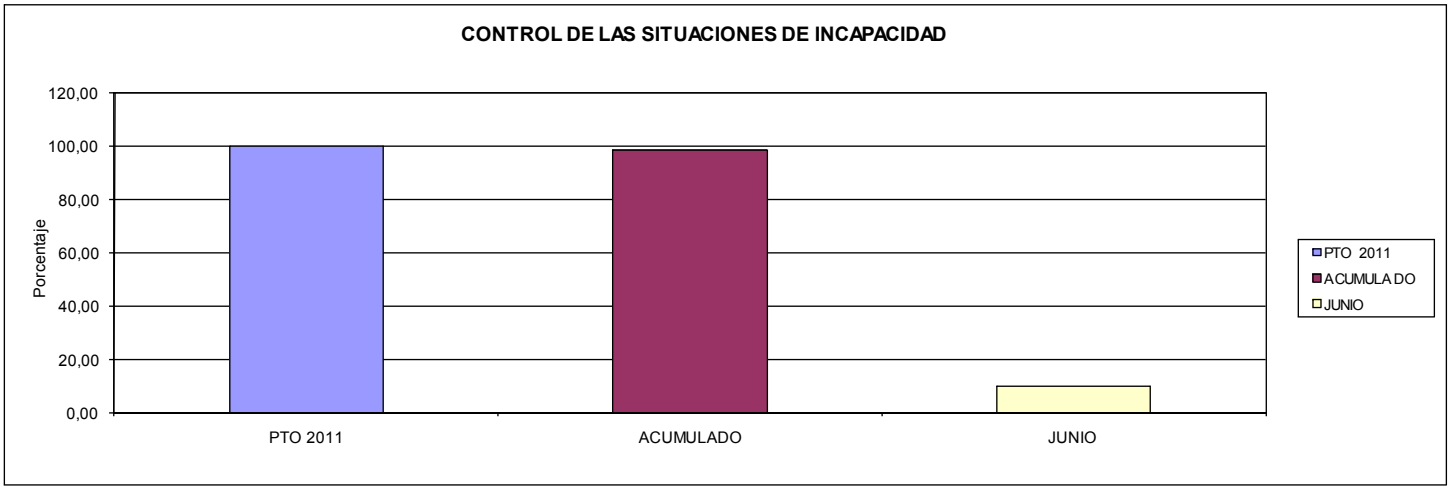
04 COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %
05 COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL




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



# PROGRAMA 1202

# PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES

**MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN**
**SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL**
**INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

**ACUMULADO JUNIO 2011**

| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | Area 1 | |
|---|---|---|
| | G.P. | Programa |
| | 12 | 02 |
| PROGRAMA: | RESPONSABLE | |
| PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES | SUB. GRAL. DE GESTIÓN DE I.T. Y OTRAS PRESTACIONES A CORTO PLAZO | |

**ACTIVIDADES**

CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS
RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA
CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES

**OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL % | 100,00 | 98,43 |
| 02 | ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEFIC. Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES) | 124,42 | 152,55 |
| 03 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO DEL | 100,00 | 96,53 |
| 04 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACION DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO ( EN DIAS) | 25 | 18 |

**MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 524 | 399 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 14.965,84 | 6.483,48 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 14.965,84 | 6.483,48 |
| 14 | Transferencias | 1.019.723,53 | 707.499,81 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 1.034.689,37 | 713.983,29 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 1.034.689,37 | 713.983,29 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

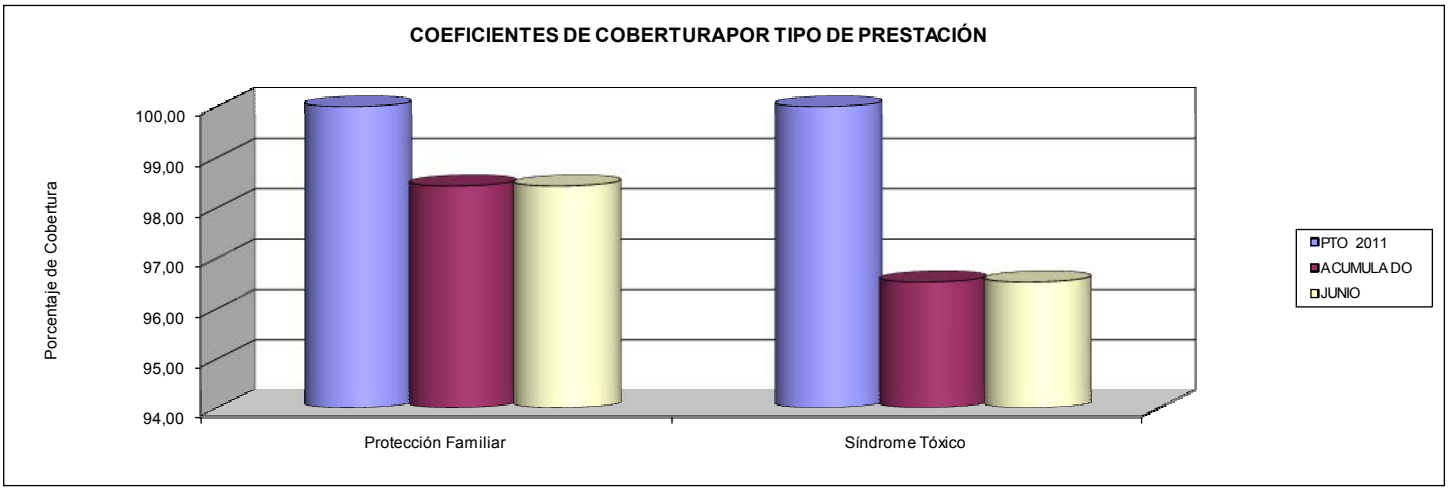
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 8.459 | 7.177 |
| 20 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO | 210.520 | 121.355 |
| 21 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO | 210.520 | 119.454 |
| 22 | PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERIODO | 700.512 | 563.695 |
| 23 | NUMERO DE CONTROLES S/RENTAS A BENEFICIARIOS Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE) DE ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD | 871.598 | 859.896 |
| 24 | NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO INICIADAS EN EL PERIODO | 2.175 | 1.325 |
| 25 | NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO RESUELTAS EN EL PERIODO | 2.175 | 1.279 |
| 26 | TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO EN EL PERIODO (DÍAS) | 25 | 18 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

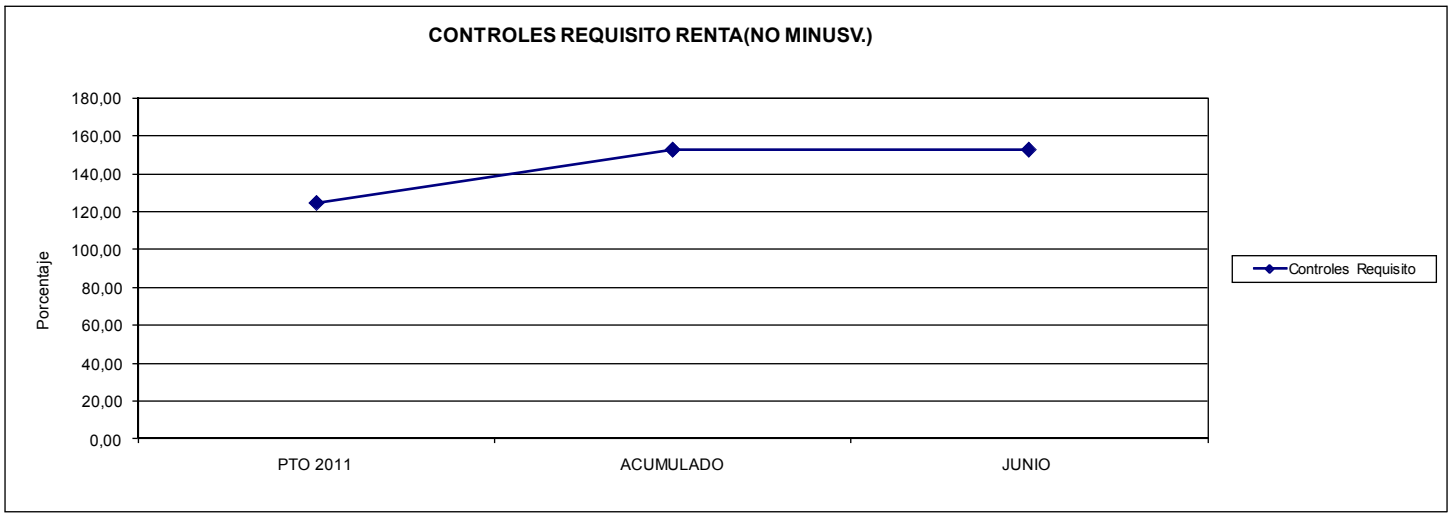
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

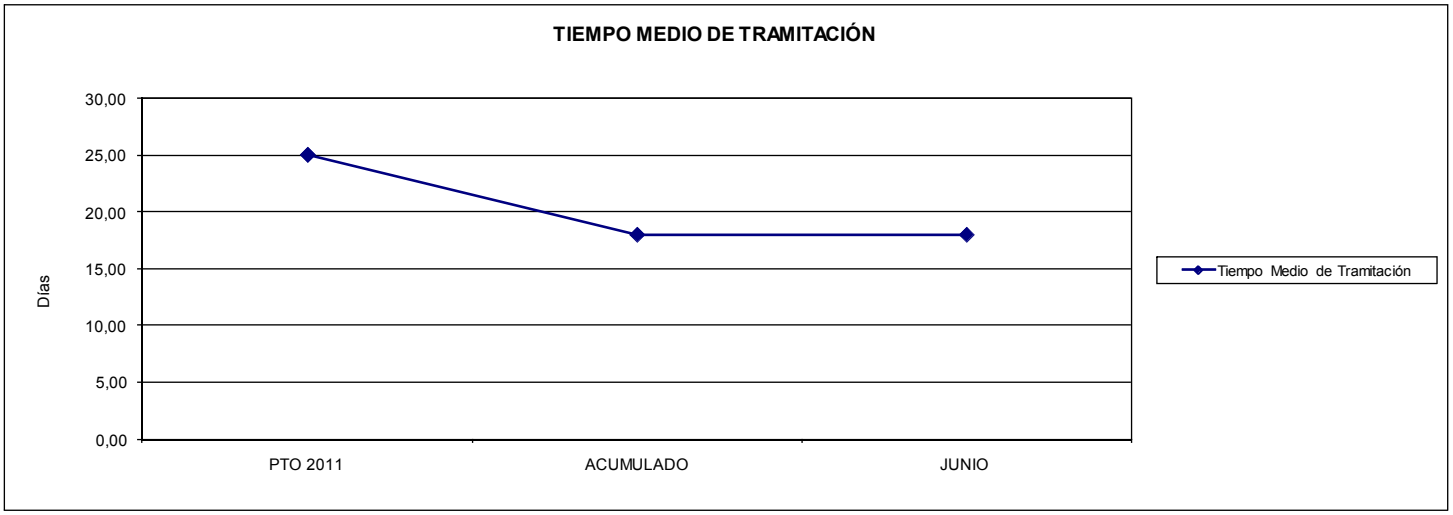
01 COEFICIENTE DE COBERTURA DE PROTECCIÓN FAMILIAR
03 COEFICIENTE DE COBERTURA DE REVISIONES DEL SÍNDROME TÓXICO




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




04 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO



# PROGRAMA 1391

# DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES

**MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN**
**SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL**
**INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL**

**ACUMULADO JUNIO 2011**

| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | Area 1 | |
|---|---|---|
| | G.P. | Programa |
| | 13 | 91 |
| PROGRAMA: | RESPONSABLE: | |
| DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES | SUB. GRAL. SUB.ORD.SUB. RRHH Y MAT. SUB G. ECO. Y SUB. EST ECO. Y SER. JUR. | |

**ACTIVIDADES**

INSTRUMENTAR Y POTENCIAR SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION - FORMACIÓN DEL PERSONAL
PROPONER NORMAS EN MATERIA ADMINISTRATIVA — GESTION DE RECURSOS HUMANOS
REALIZAR ESTUDIOS, ANALISIS E INFORMES — GESTION PRESUPUESTARIA DE LA ENTIDAD

**OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA SEG.SOC., NACIONAL E INTERNACIONAL | 288 | 202 |
| 02 | CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO CENTROS DE GESTION CON LA REALIZACIÓN DE UN NUM. DE ACTUAC. DE INSPECT. DE | 72 | 33 |
| 03 | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS DE | 2,70 | 3,21 |
| 04 | IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD DEL | 70,00 | 44,61 |
| 05 | DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES DEL | 1,25 | 1,04 |
| 06 | IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA DEL | 80,01 | 55,72 |
| 07 | ELABORAR UN NÚMERO DE VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS DEL | 1.050 | 875 |
| 08 | IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOCIAL EN UN NUM. DE | 755 | 405 |
| 09 | REALIZAR UN NÚMERO DE ACTUACIONES DE ASES. A CENTROS DE GESTIÓN SOBRE MODELOS DE CALIDAD E.F.Q.M. PARA SU IMPLANTACIÓN | 5 | 0 |
| 10 | NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTOS POR LAS DD.PP. | 3,84 | 3,52 |
| 11 | CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTION, RESPECTO AL TOTAL DEL AREA, REPRESENTE UN % INFERIOR AL | 0,55 | 0,81 |

**MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 3.946 | 3.230 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 149.440,69 | 75.261,99 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 99.249,63 | 39.571,93 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 248.690,32 | 114.833,92 |
| 14 | Transferencias | 2.000,00 | 0,00 |
| 15 | Inversiones | 34.781,68 | 8.462,55 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 285.472,00 | 123.296,47 |
| 17 | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS | 3.188,13 | 1.143,48 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 288.660,13 | 124.439,95 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

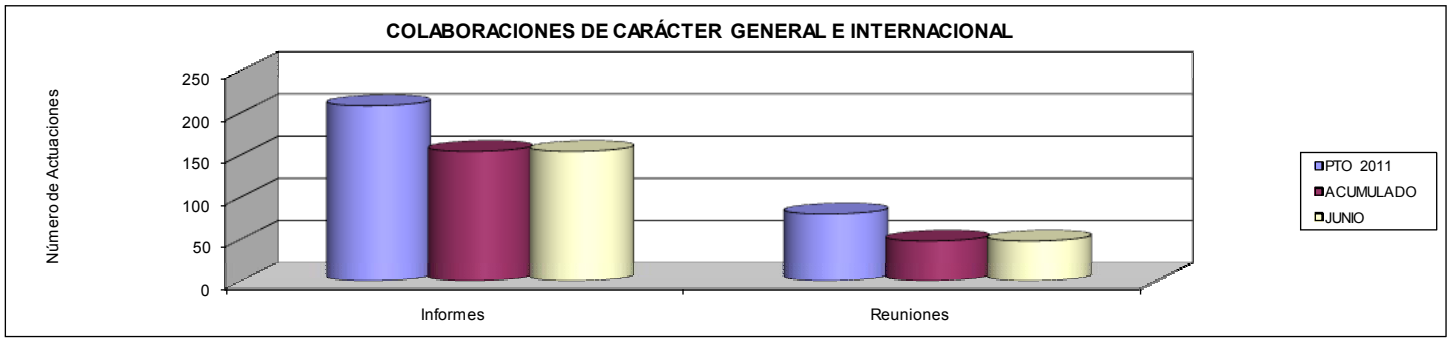
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL | 208 | 154 |
| 20 | NÚMERO DE REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTERNACIONALES EN MATERIA DE SEG. SOCIAL | 80 | 48 |
| 21 | NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL | 36 | 22 |
| 22 | NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA | 7 | 2 |
| 23 | NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS SECRETARÍAS PROVINCIALES | 4 | 0 |
| 24 | NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS | 19 | 6 |
| 25 | NÚMERO DE ACTUACIONES DE COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN GRAL. DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN | 6 | 3 |
| 26 | TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS) | 3.138.037 | 1.545.974 |
| 27 | TIEMPO TOTAL PERDIDO EN EL TRABAJO (EN DÍAS) | 84.727 | 49.614 |
| 28 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD | 14.461 | 12.552 |
| 29 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN | 10.123 | 5.600 |
| 30 | NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES | 23.535.278 | 11.594.805 |
| 31 | NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO | 294.191 | 120.519 |
| 32 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA | 3.812 | 3.534 |
| 33 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN | 3.050 | 1.969 |
| 34 | NÚMERO DE INFORMES ECONÓMICOS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICOS | 750 | 485 |
| 35 | NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS | 300 | 390 |
| 36 | NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS | 260 | 96 |
| 37 | NUMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL. | 420 | 235 |
| 38 | PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD | 20 | 27 |
| 39 | NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL | 55 | 47 |
| 40 | NÚMERO DE ACTUACIONES DE ASESORAMIETO A LAS DDPPs EN EL MODELO E.FQ.M. | 5 | 0 |
| 41 | NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA LA UNIFICACIÓN INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL | 1.200 | 529 |
| 42 | NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL | 5 | 0 |
| 43 | NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs. | 1.746.606 | 913.929 |
| 44 | NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs. | 67.000 | 32.147 |
| 45 | NUMERO DE INFORMES JURÍDICOS EVACUADOS. | 200 | 75 |
| 46 | NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD | 80 | 51 |
| 47 | GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS) | 104.812.689 | 7.611.477 |
| 48 | GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA (GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS) | 579.352 | 61.278 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

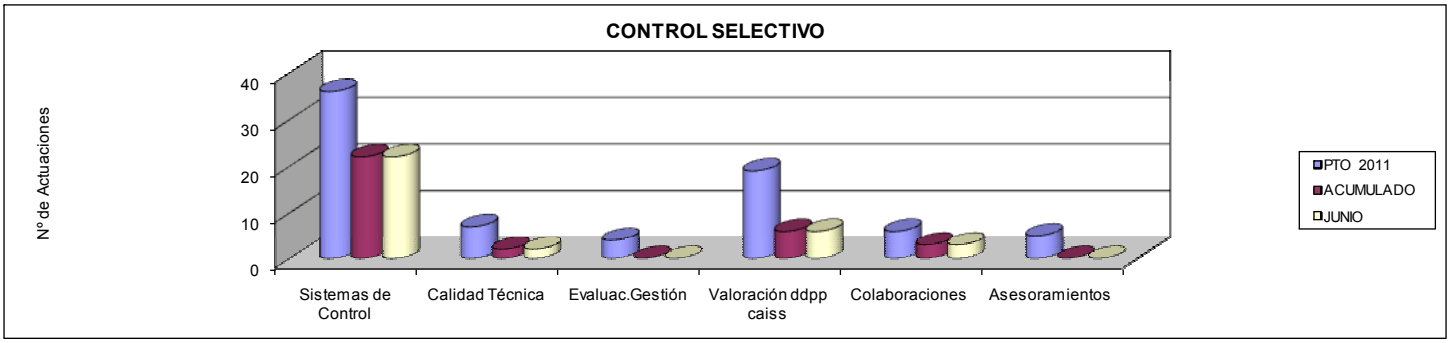
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

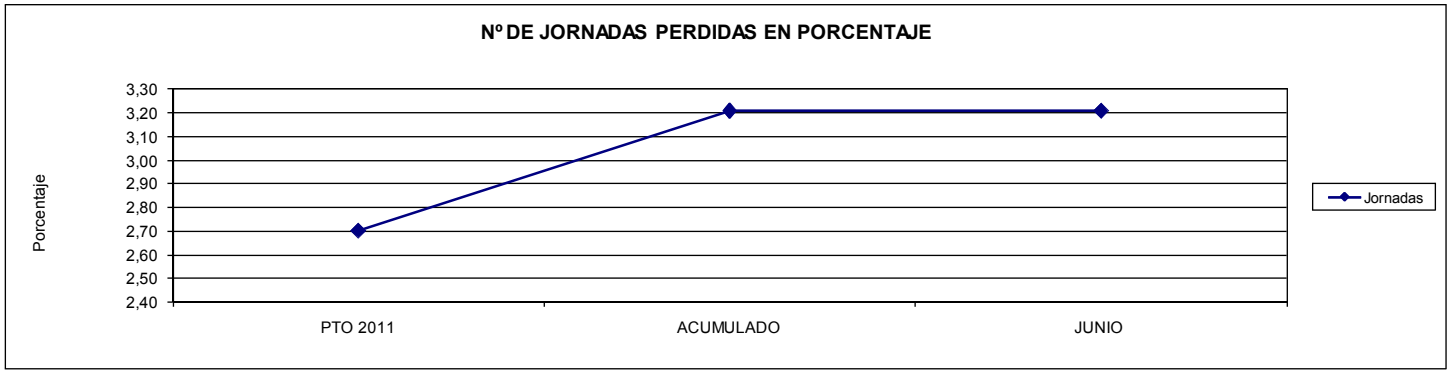
01 COLABORACIONES EN LA PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL, NACIONAL E INTERNACIONAL



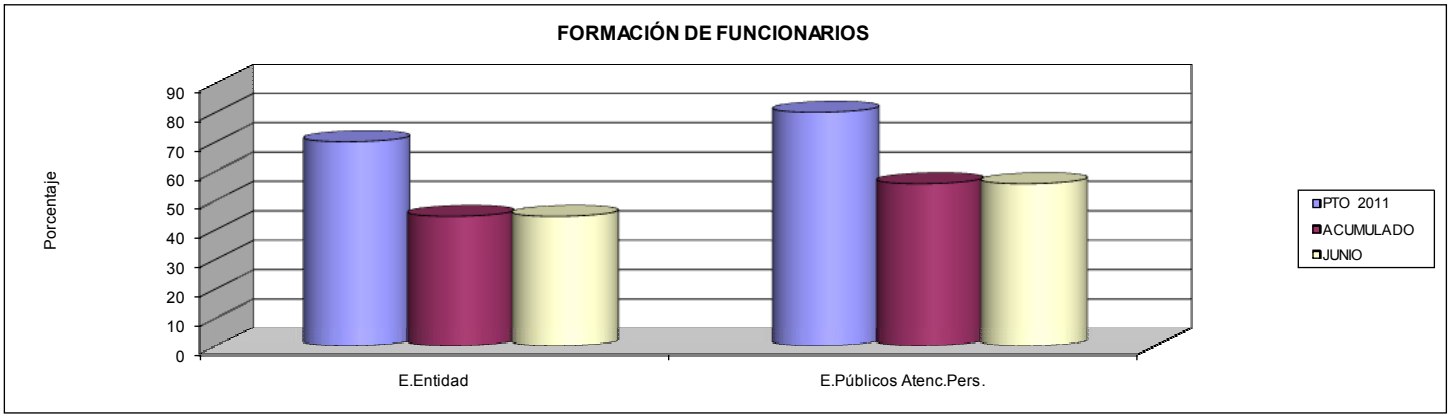

02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE GESTIÓN




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

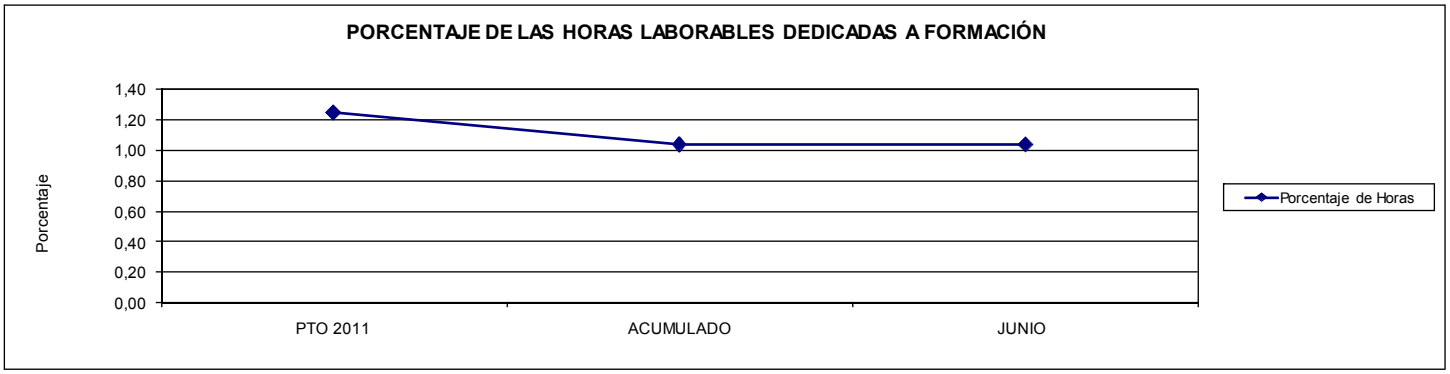


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

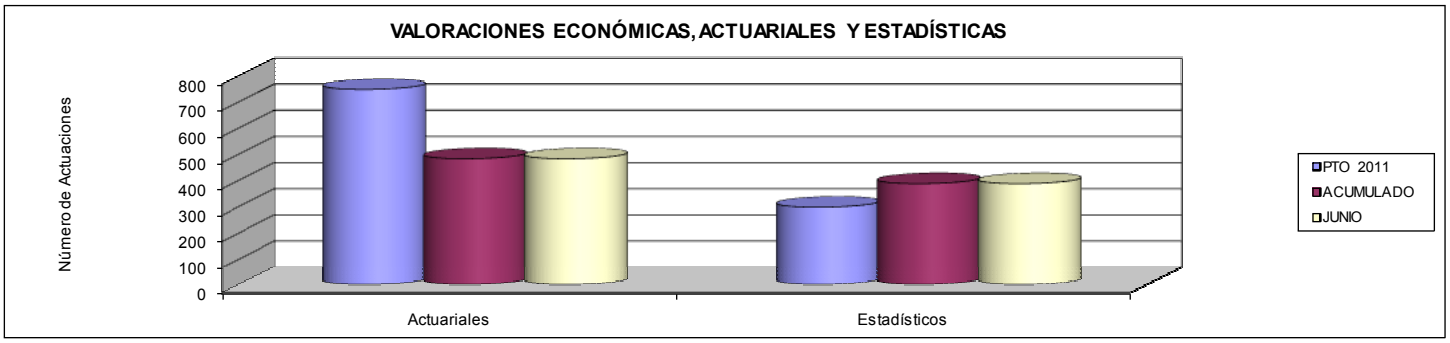
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

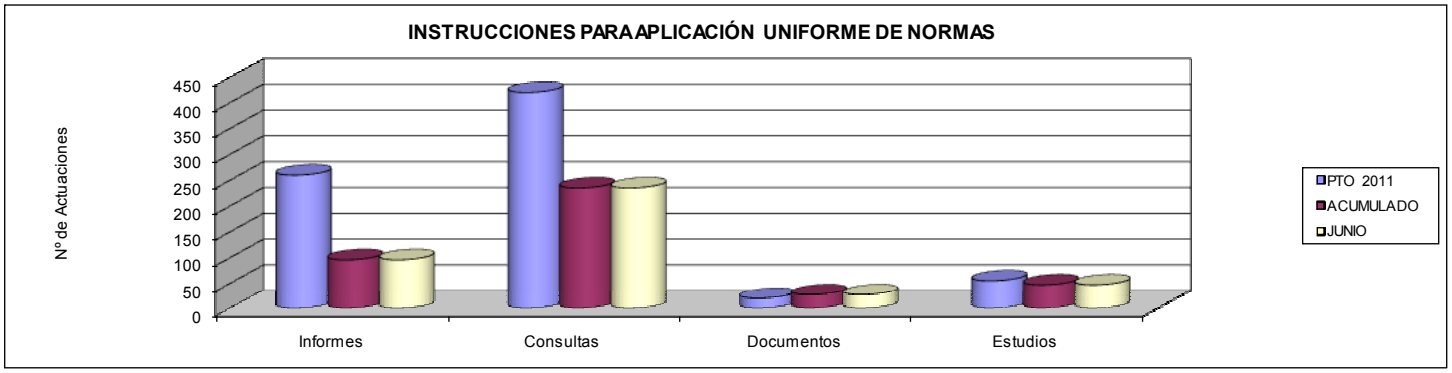
05 DEDICAR A FORMACIÓN UN PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES



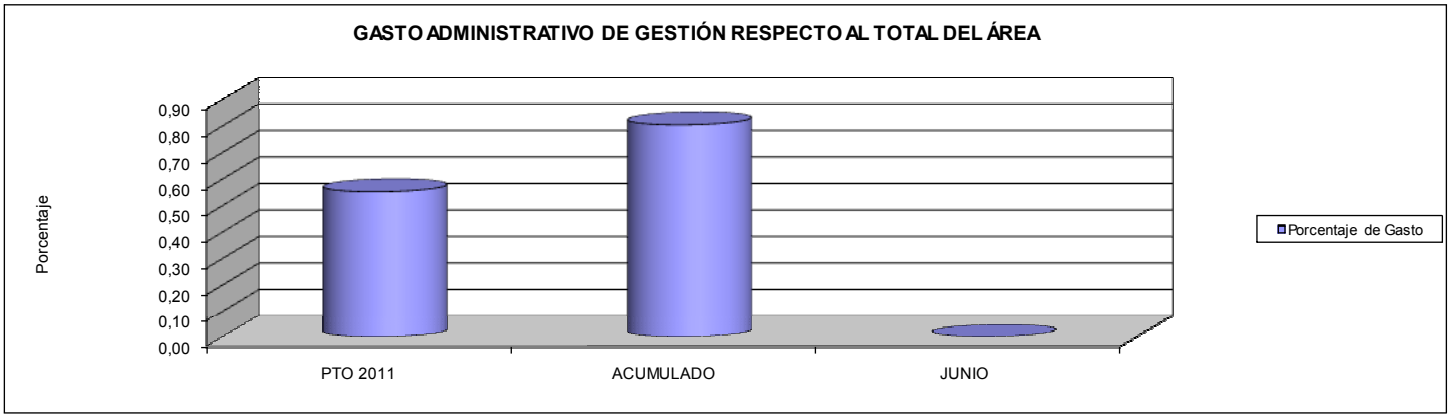

07 VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS




08 INSTRUCC. PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNACIONAL




09 GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA



# PROGRAMA 1392

# INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA

| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | Area 1 | |
|---|---|---|
| | G.P. 13 | Programa 92 |
| PROGRAMA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA | RESPONSABLE SECRETARÍA GENERAL | |

## ACTIVIDADES

CONSEGUIR UN MAYOR ACERCAMIENTO AL CIUDADANO MEDIANTE
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ACTI. INFORMATIVA DE CARÁCTER PRESENCIAL, RESPUESTA ESCRITA A CONSULTAS RECIBIDA
VALORACIÓN Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS RESPEC. A LA ATENCIÓN PRESTADA Y PLANIFI. Y SEGUI. R. CAISS

## OBJETIVOS

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10 | 7,30 | 7,40 |
| 02 | LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORM. PRESENTAC. DOCUMEN. PENSION / TOTAL PENSIO. SOLICIT. PRESEN. FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE | 1,10 | 0,93 |
| 03 | LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORMATIVOS SOBRE TRAMITE DE PENSIONES / TOTAL DE PENSIONES EN CURSO NO SUPERE UN INDICE DEL | 0,10 | 0,03 |
| 04 | CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN % DE | 10,51 | 9,01 |
| 05 | ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN % DEL | 76,10 | 75,65 |
| 06 | DAR RESPUESTA A LAS INFORMACIONES ESCRITAS SOLICITADAS EN UN % DEL | 93,71 | 98,42 |

## MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 3.812 | 3.534 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 112.765,20 | 57.244,92 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 5.467,01 | 3.684,14 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 118.232,21 | 60.929,06 |
| 15 | Inversiones | 34.984,28 | 10.910,47 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 153.216,49 | 71.839,53 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 153.216,49 | 71.839,53 |

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

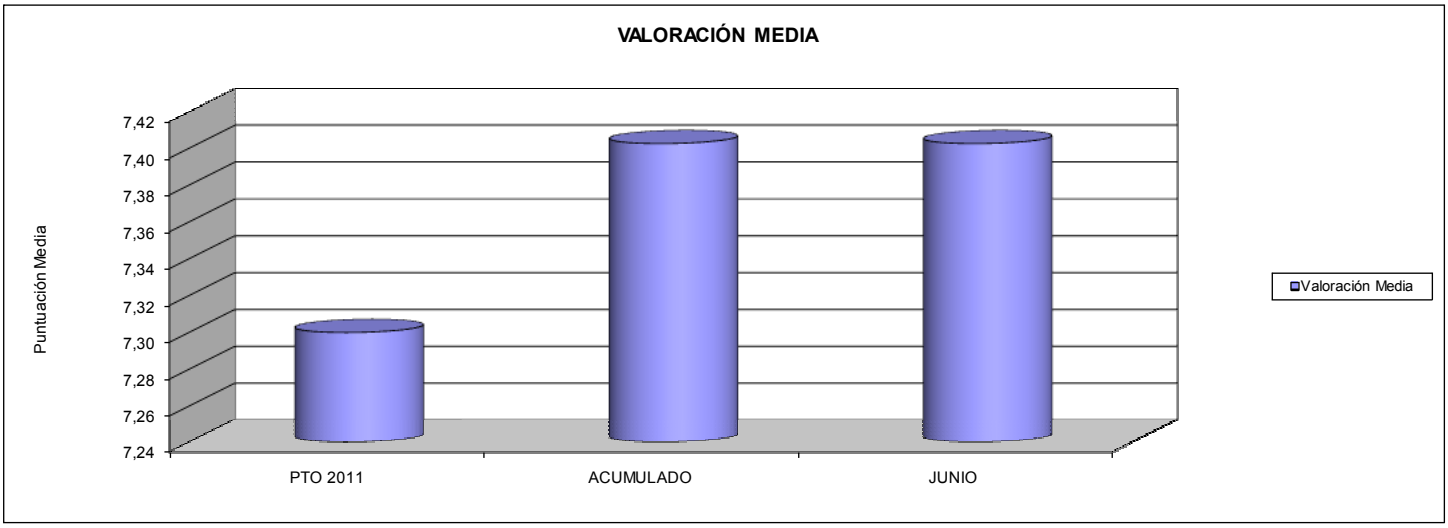
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ESPERA EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 5,80 | 6,21 |
| 20 | VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ATENCIÓN EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 7,70 | 8,03 |
| 21 | VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ PERSONAL COMPETENTE EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBDIDIOS | 7,65 | 7,63 |
| 22 | VALORACION DE SATISFACCION ALCANZADA S/ TRATO AMABLE EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 8,05 | 7,74 |
| 23 | NUMERO TOTAL DE PENSIONES SOLICITADAS EN EL AÑO PRESENCIALMENTE | 790.000 | 462.151 |
| 24 | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS ANUALES DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE PENSIONES | 869.000 | 428.993 |
| 25 | NUMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES EN CURSO EN EL MES | 135.000 | 165.056 |
| 26 | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS EN EL MES SOBRE TRAMITE DE EXPEDIENTES DE PENSIONES | 13.500 | 4.904 |
| 27 | NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO | 1.732.500 | 755.180 |
| 28 | NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO | 182.000 | 68.046 |
| 29 | NÚMERO TOTAL DE CENTROS PREVISTOS DE LA RED MÁXIMA | 456 | 460 |
| 30 | NÚMERO TOTAL DE CENTROS ADAPTADOS AL MÓDULO CAISS | 347 | 348 |
| 31 | NÚMERO DE INFORMACIONES SOLICITADAS POR INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES | 9.000 | 2.656 |
| 32 | NÚMERO DE INFORMACIONES CONTESTADAS A INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES | 8.434 | 2.614 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

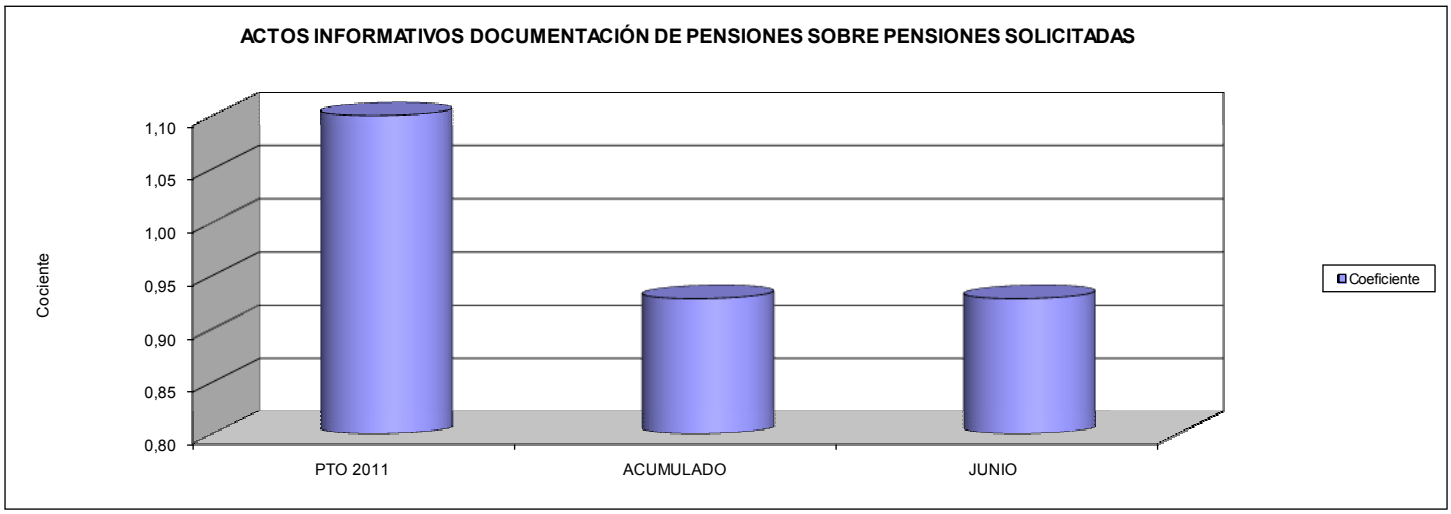
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

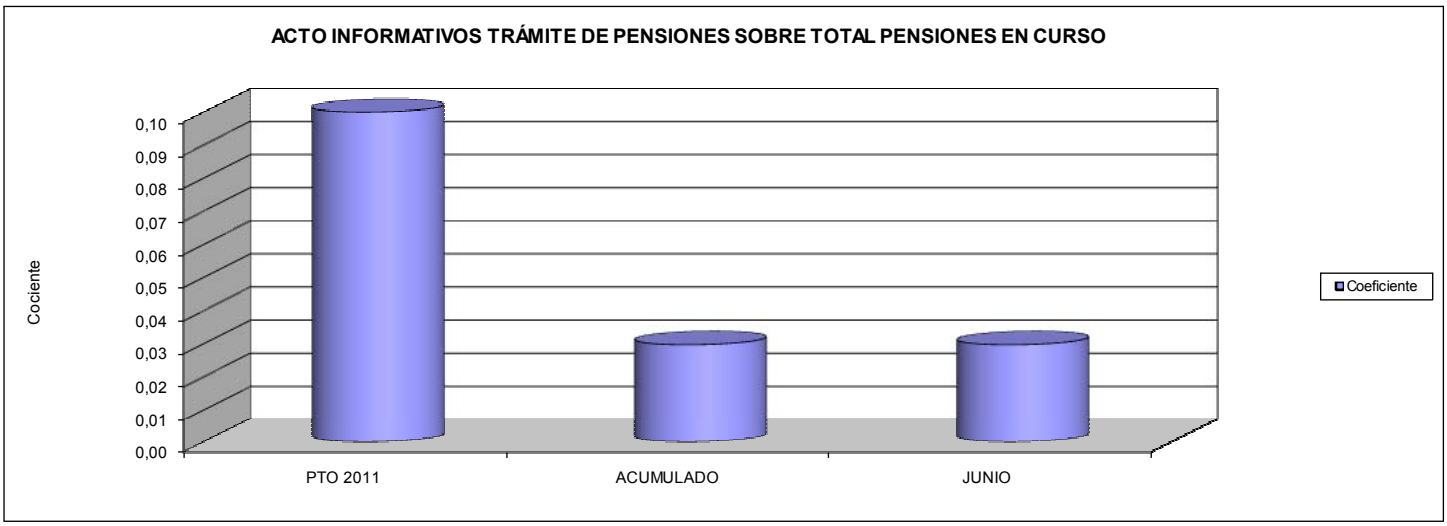
01 VALORACIÓN SATISFACTORIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10




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

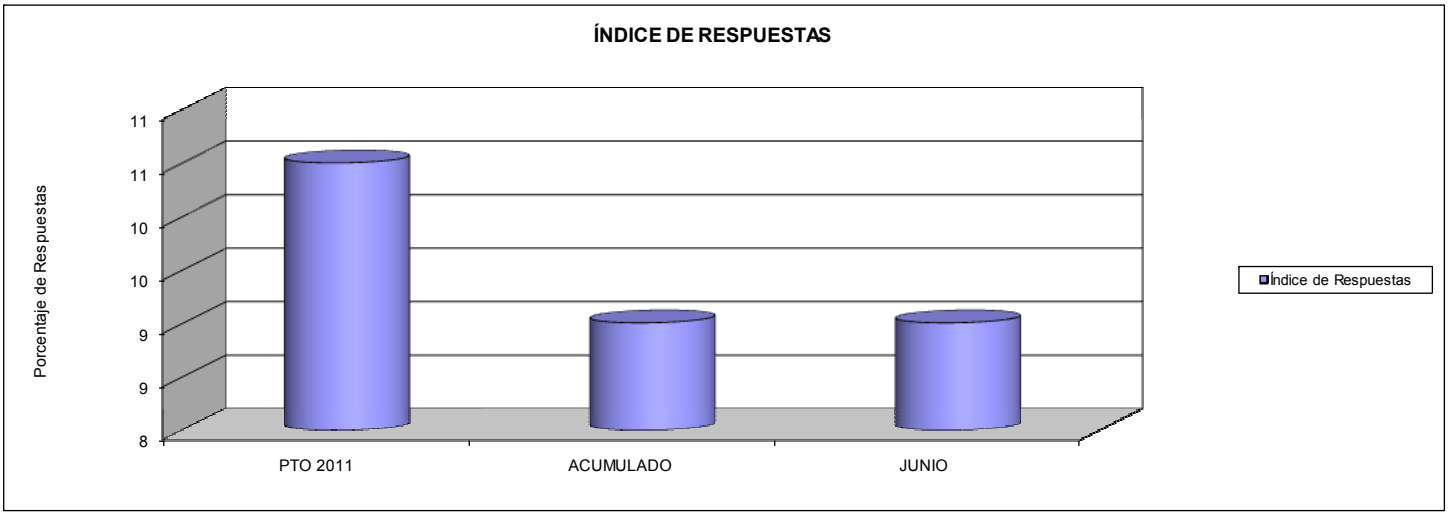


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

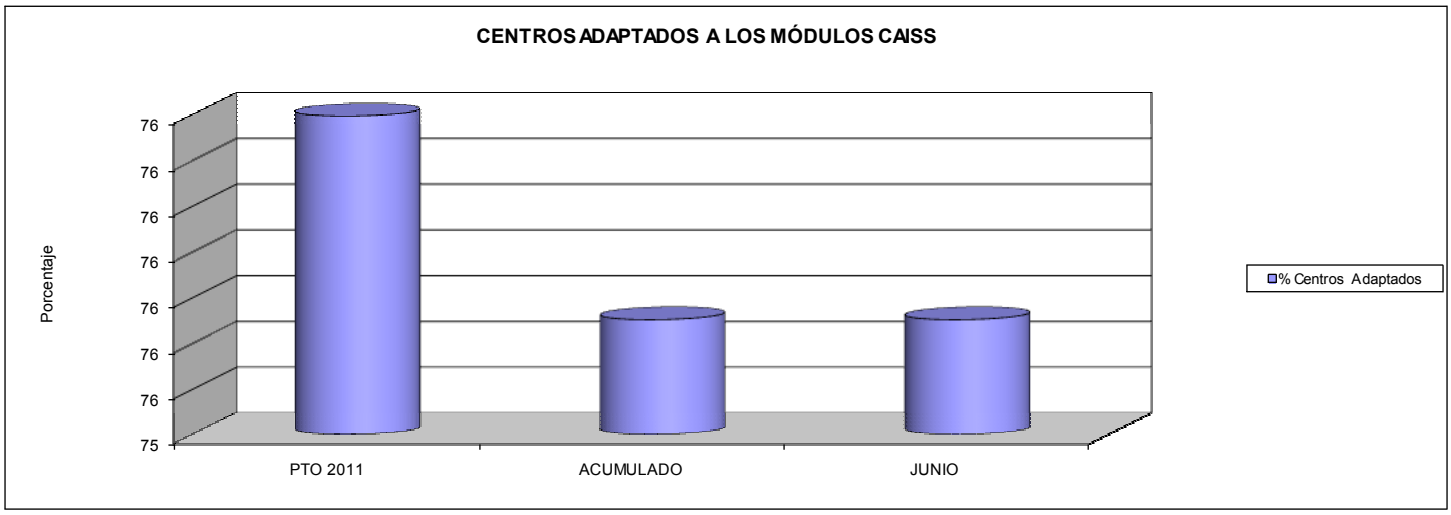
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

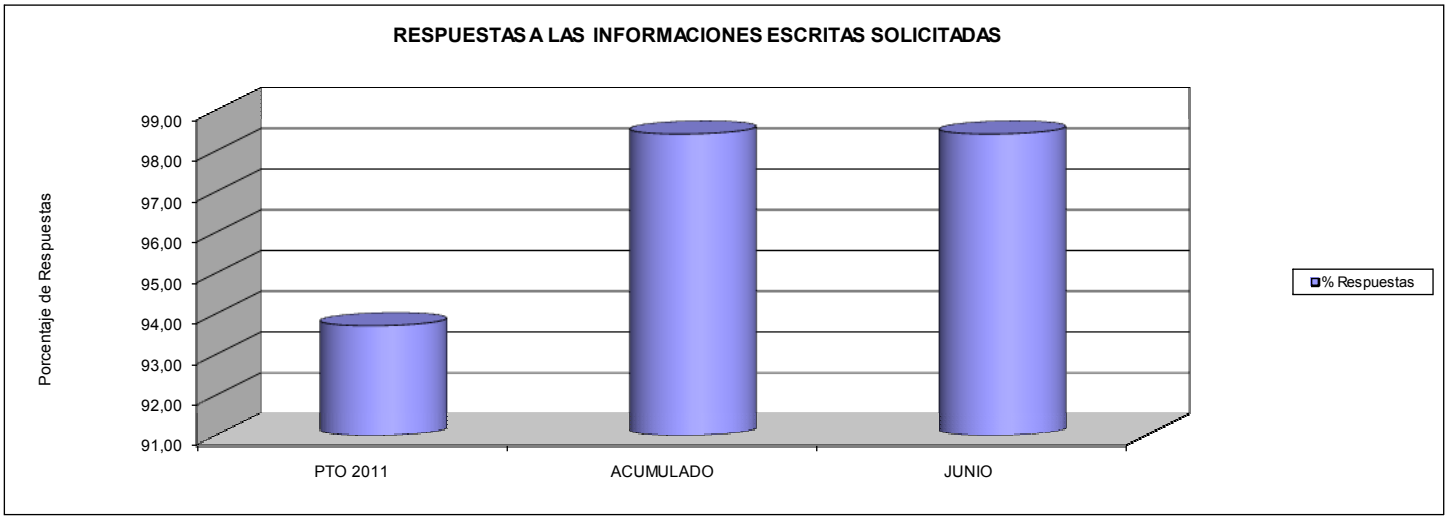
04 ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS




05 NÚMERO DE CENTROS ADAPTADOS A LOS MÓDULOS CAISS




06 RESPUESTA A LAS INFORMACIONES ESCRITAS SOLICITADAS



# PROGRAMA 1393

# GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES

| INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL | Area 1 | |
|---|---|---|
| | G.P. 13 | Programa 93 |
| PROGRAMA: GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES | RESPONSABLE SUBDIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES | |

## ACTIVIDADES

REEMBOLSO DE GASTOS SANITARIOS QUE SE LIQUIDAN POR GASTO REAL, CUOTA GLOBAL Y ACCIDENTE DE TRABAJAJO (GASTO REAL), COMO CONSECUENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DISPENSADA AL AMPARO DE LOS REGLAMENTOS DE 1408/71 Y 574/72

## OBJETIVOS

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | CONSEGUIR UN % DE EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA DEL | 100,00 | 0,00 |
| 02 | CONSEGUIR UN % DE EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUI. CUOTAS GLOBALES POE ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID. EN ESPAÑA DEL | 100,00 | 0,00 |
| 03 | CONSEGUIR UN % DE EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUI. GASTO REAL REMITIDOS AL INSS POR LOS S.P.S. DE LAS CC.AA DEL | 100,00 | 0,00 |

## MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 124 | 114 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 3.951,06 | 1.937,69 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 696,67 | 3,72 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 4.647,73 | 1.941,41 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 4.647,73 | 1.941,41 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 4.647,73 | 1.941,41 |

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

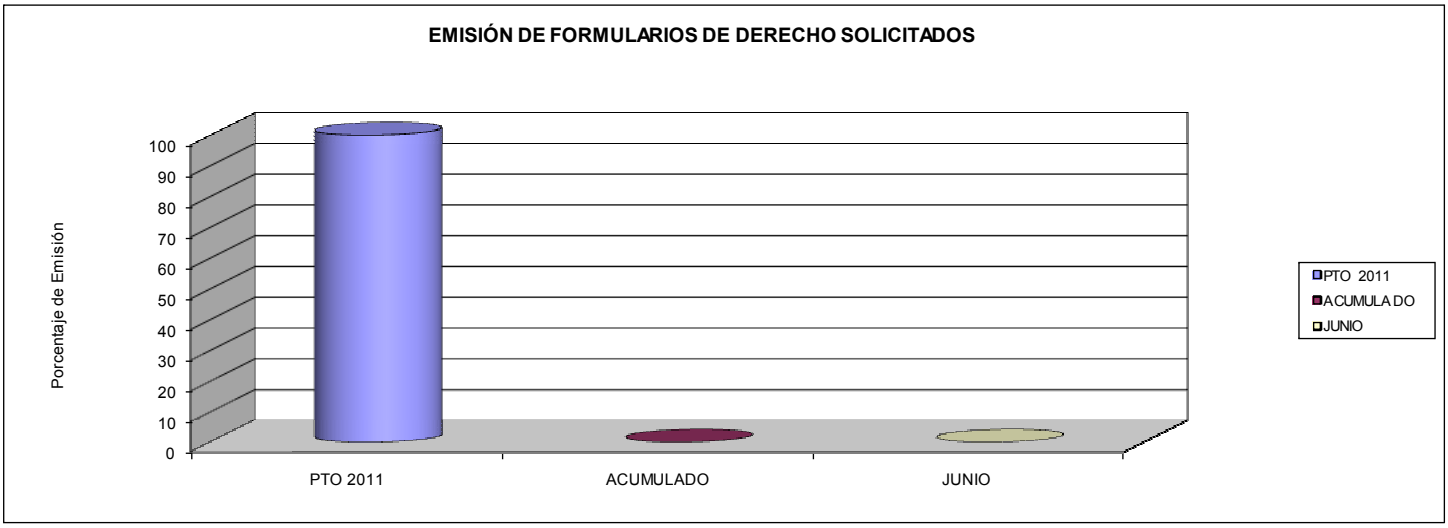
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2011 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | EMITIR LOS FORMULARIOS DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA EN UN % DEL | 100 | 0 |
| 20 | EMITIR FORMULARIOS LIQUIDACIÓN DE CUOTAS GLOBALES ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESIDENTES EN ESPAÑA EN UN % DEL | 100 | 0 |
| 21 | EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUIDACIÓN GASTO REAL REMITIDOS AL INSS POR LOS S.P.S. DE LAS CC.AA EN UN % DEL | 100 | 0 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

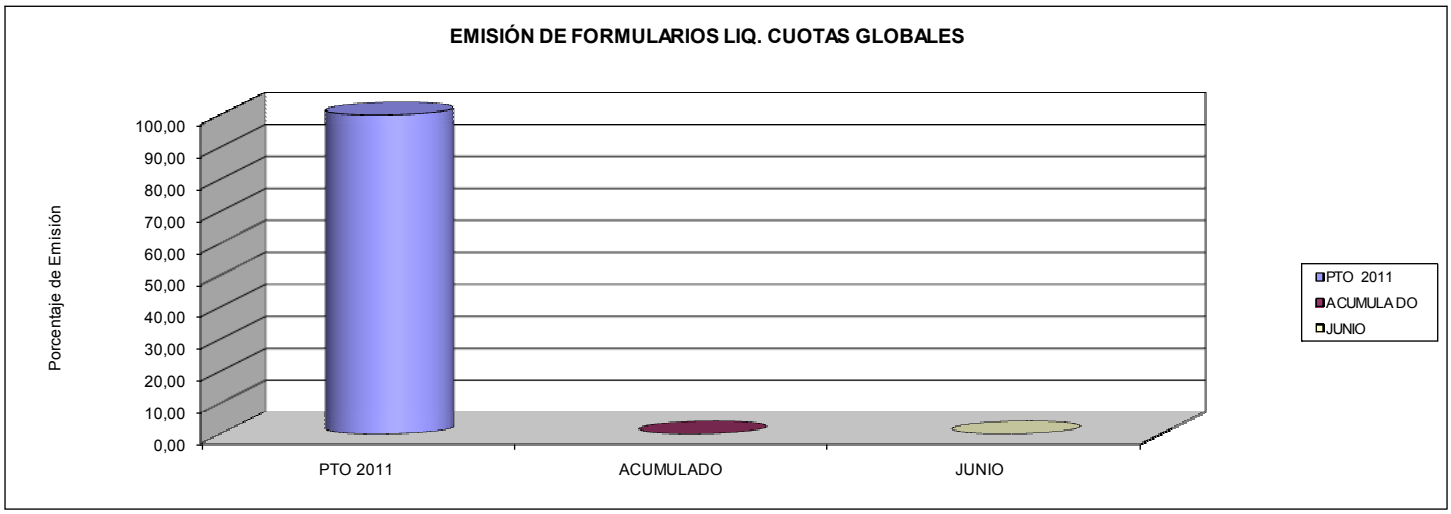
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

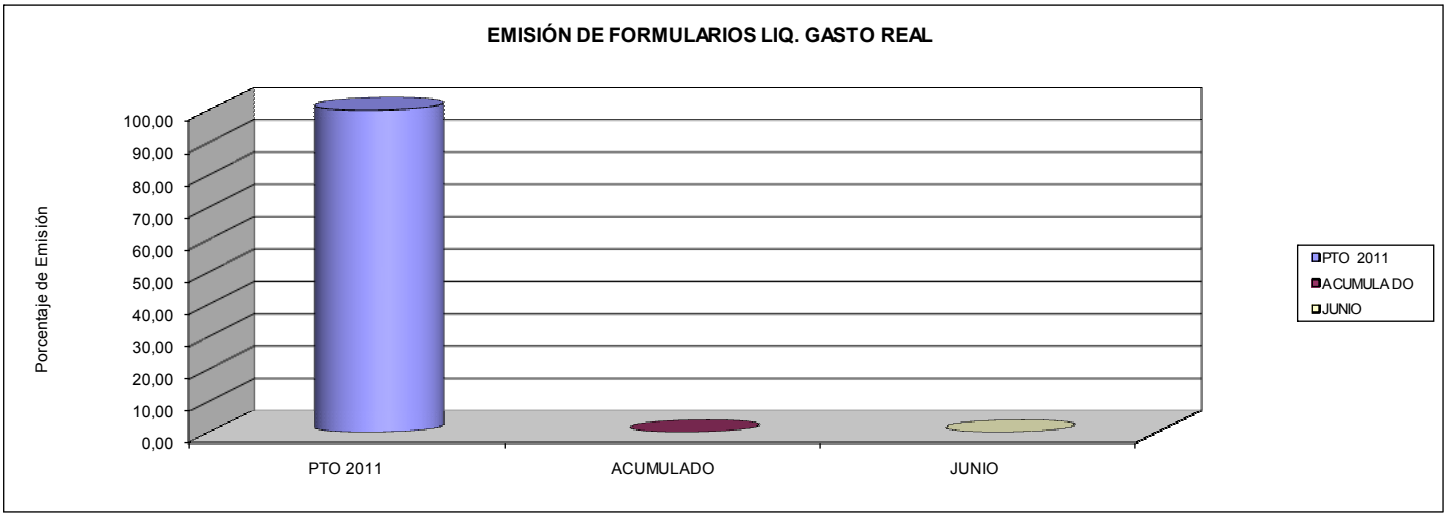
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1393 "GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES"

01 EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA




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




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