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

Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Noviembre 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 NOVIEMBRE 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	99,83
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN DEL	100,00	100,18
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA DEL	100,00	99,86
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	7
06	CONSEGUIR TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS	10	7
07	EFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN % DEL	30,85	32,40

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	4.539	4.232
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	142.206,53	134.065,94
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	142.206,53	134.065,94
14	Transferencias	97.488.020,00	83.630.697,38
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	97.630.226,53	83.764.763,32
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	97.630.226,53	83.764.763,32

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

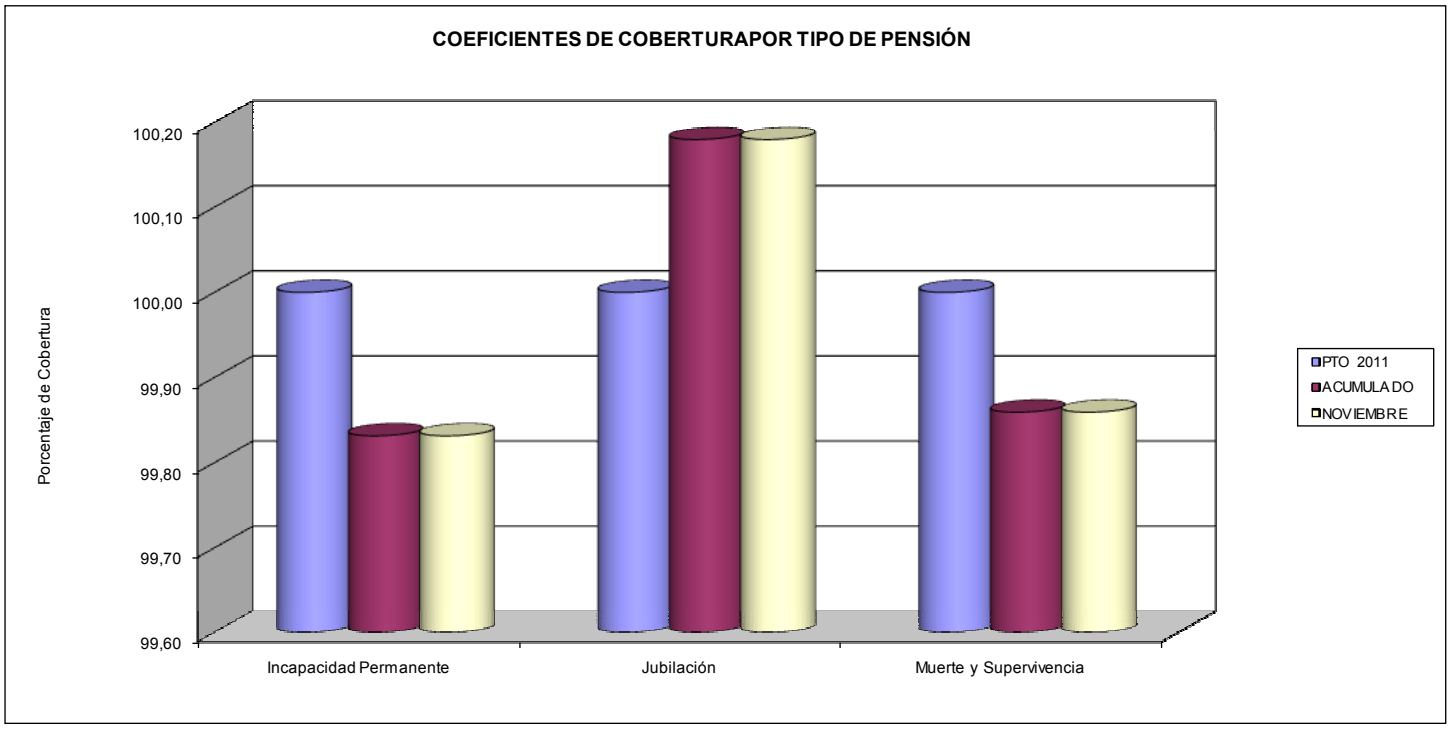
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	16.415	14.675
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO	165.466	156.155
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	165.466	155.892
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	16.415	14.938
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	320.818
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	339.013	321.394
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	2.565	3.116
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	168.484
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	172.424	168.247
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	1.482	1.731
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	7
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	10	7
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	8.731.311	8.721.121
35	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR COMPLEMENTO POR MÍNIMOS	2.132.780	2.351.231
36	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR VENCIMIENTOS	51.501	44.938
37	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR FALLECIMIENTOS	311.311	290.489
38	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS EN REVISIONES DE GRADO DE INCAPACIDAD	67.089	35.329
39	NÚMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA	130.654	103.621

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

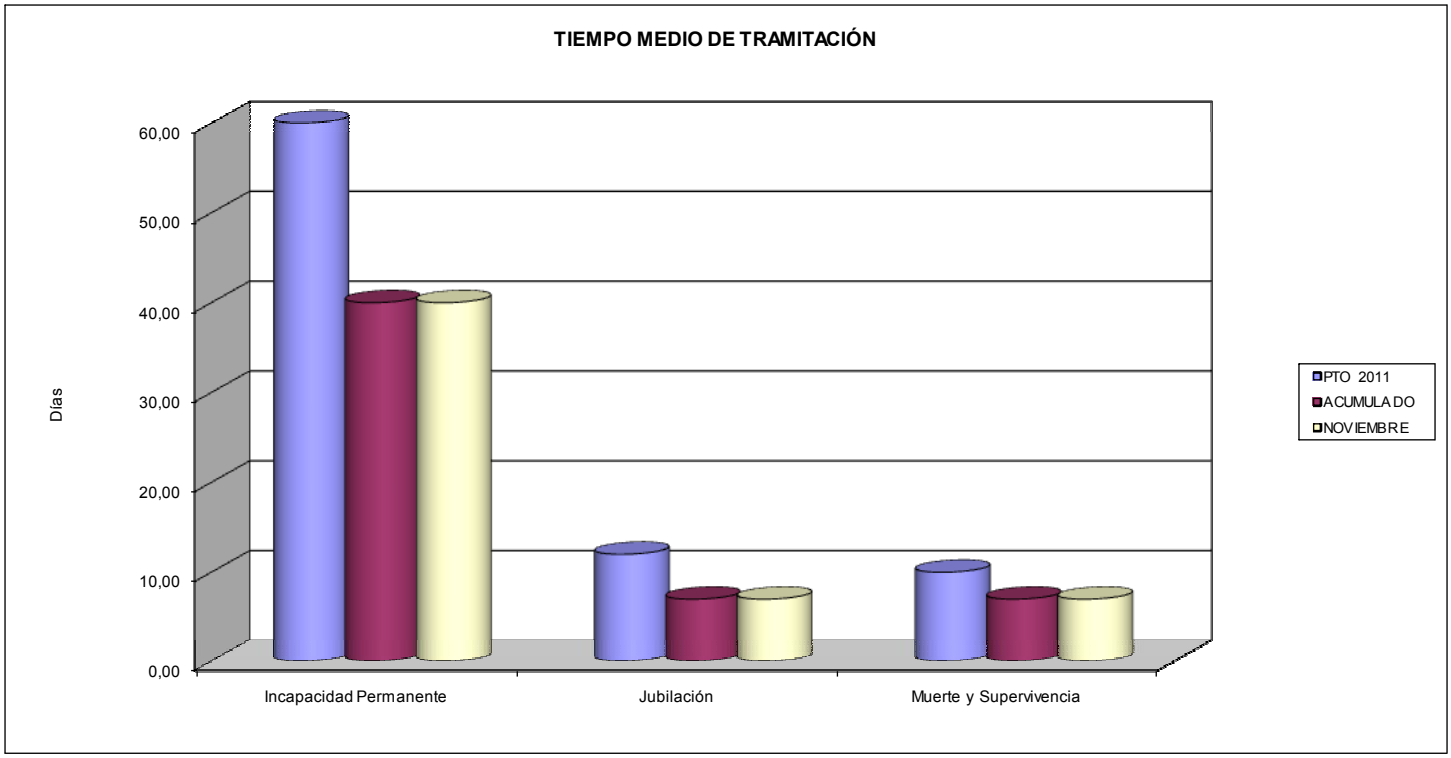
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

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)

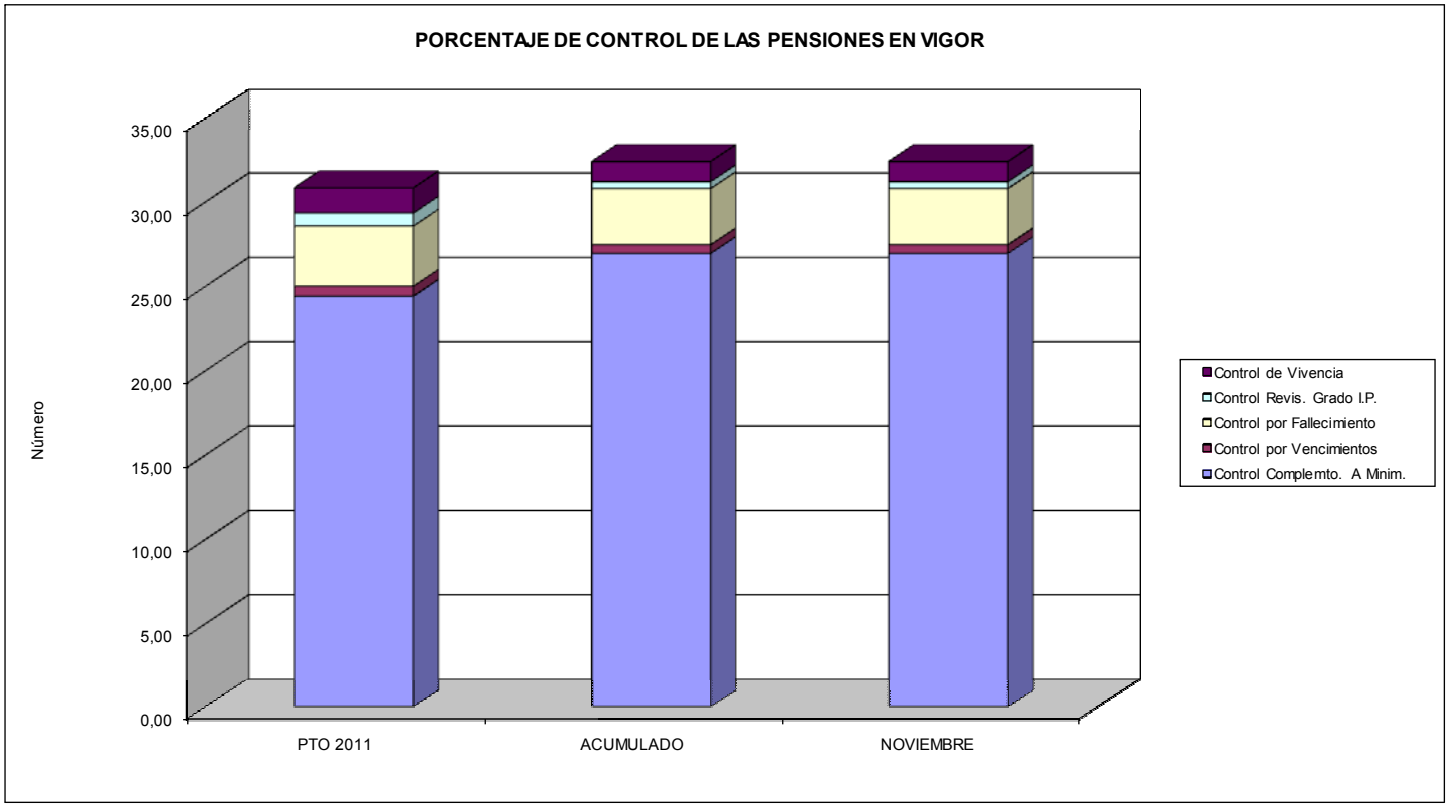


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

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 NOVIEMBRE 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	50,32
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE I.T. RESPECTO A LOS AFILIADOS	2,99	2,72
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	352,39	268,26
04	EFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL DE UN % DEL	31,96	42,08
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS DE	16,39	20,32
06	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100,00	100,15
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	11
09	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL	100,00	100,13
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	100,10
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	101,12

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.516	1.172
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	51.022,65	35.963,96
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	51.022,65	35.963,96
14	Transferencias	5.650.226,00	4.338.275,27
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	5.701.248,65	4.374.239,23
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	5.701.248,65	4.374.239,23

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

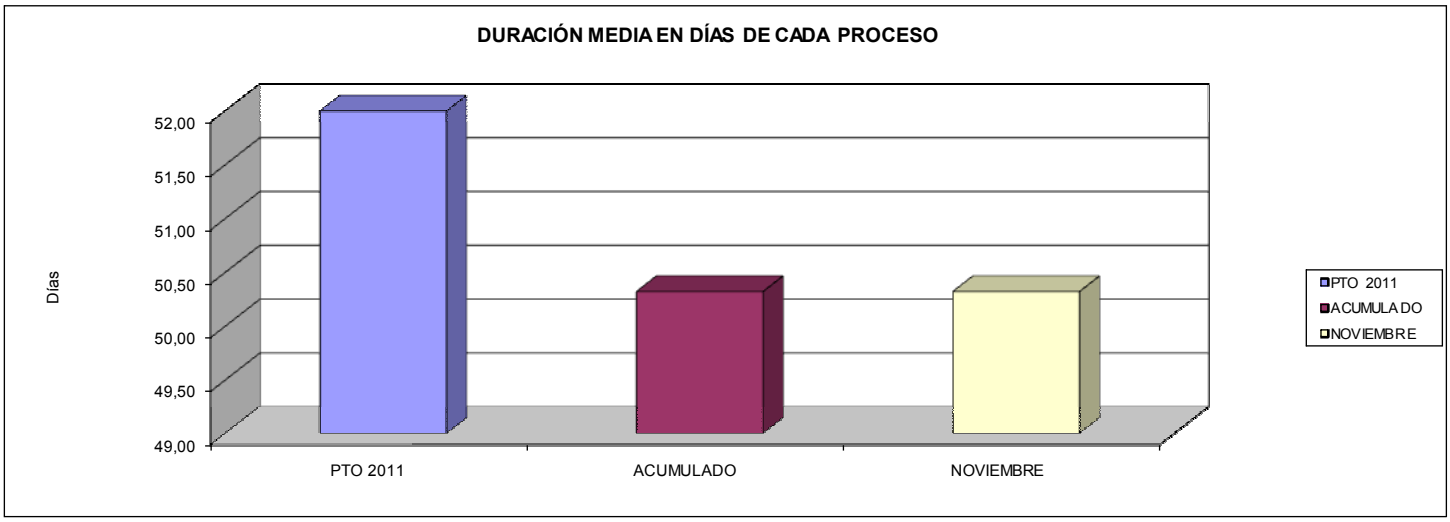
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	1.558.932	1.500.693
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	81.064.464	75.518.341
21	NÚMERO DE PROCESOS EN LOS QUE EL ÚLTIMO DIA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	221.829	176.536
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	7.410.472	6.479.306
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	7.410.471	6.597.333
24	GASTO EN EL PERIODO EN ECONCEPTO DE INCAP. TEMPORAL, EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS EN (MILES DE EUROS)	2.611.393,00	1.769.818,38
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	1.457.911	1.579.741
26	PROMEDIOS DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	121.493,00	131.645,00
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	205.306
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	247.082	205.619
30	NÚMERO DE PROCESOS EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MAS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	1.925.676	1.775.823
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	615.466	747.335
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	295.846
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	330.148	296.229
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	1.160
38	NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	1.100	1.173
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	252.724
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	281.953	252.983
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	11

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

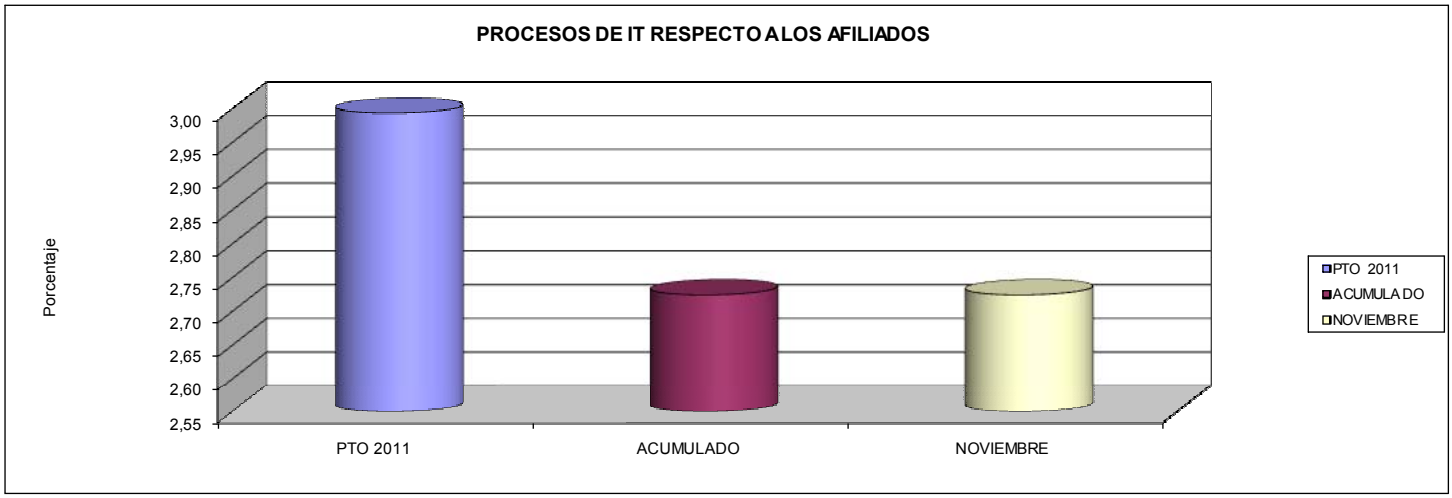
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

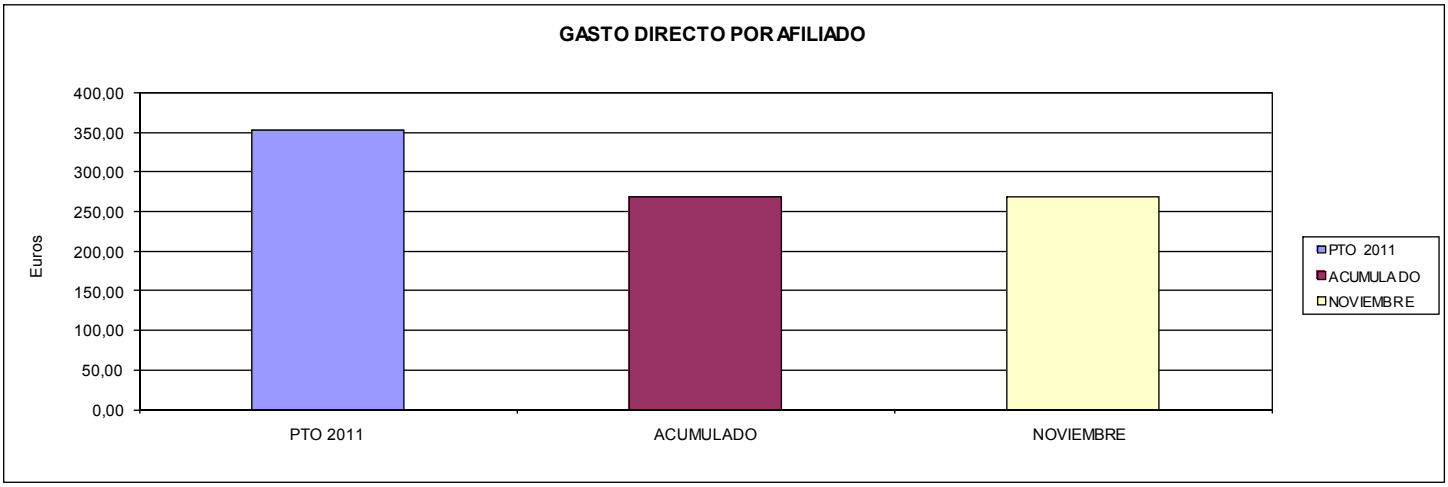
01 DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS DE CADA PROCESO DE I.T. DE



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



03 GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO

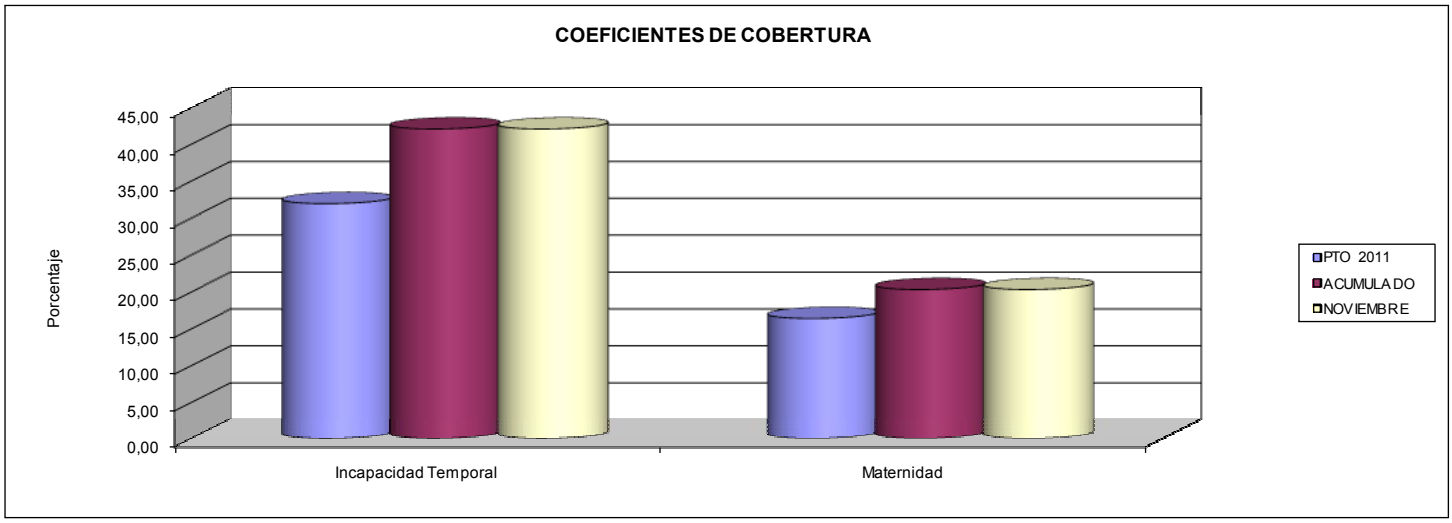


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

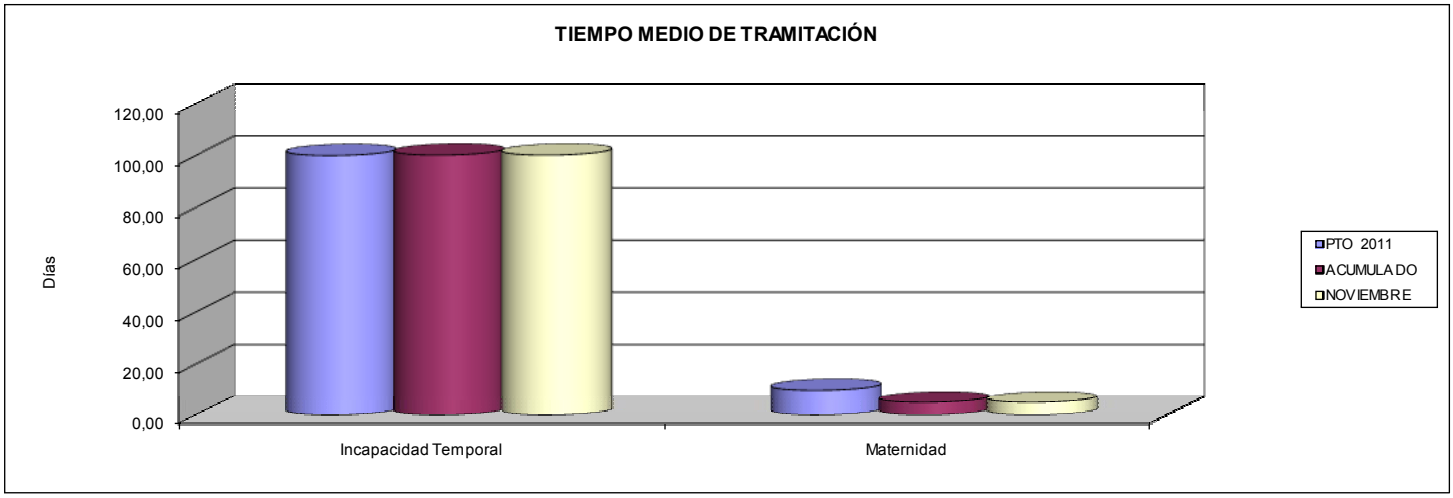
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

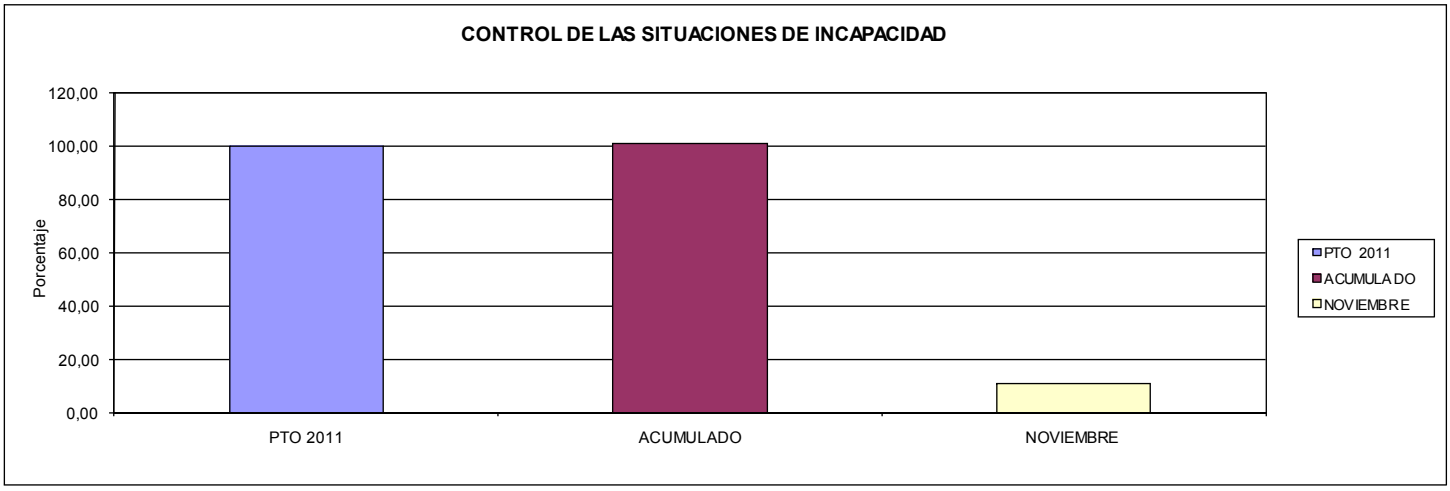
04 COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %
05 COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL



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 NOVIEMBRE 2011

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL	Area 1	
	G.P. 12	Programa 02
PROGRAMA: PROTECCIÓN FAMILIAR 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

OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	100,00	101,42
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	97,26
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	402
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	14.965,84	11.690,26
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	14.965,84	11.690,26
14	Transferencias	1.019.723,53	1.252.310,05
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.034.689,37	1.264.000,31
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.034.689,37	1.264.000,31

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

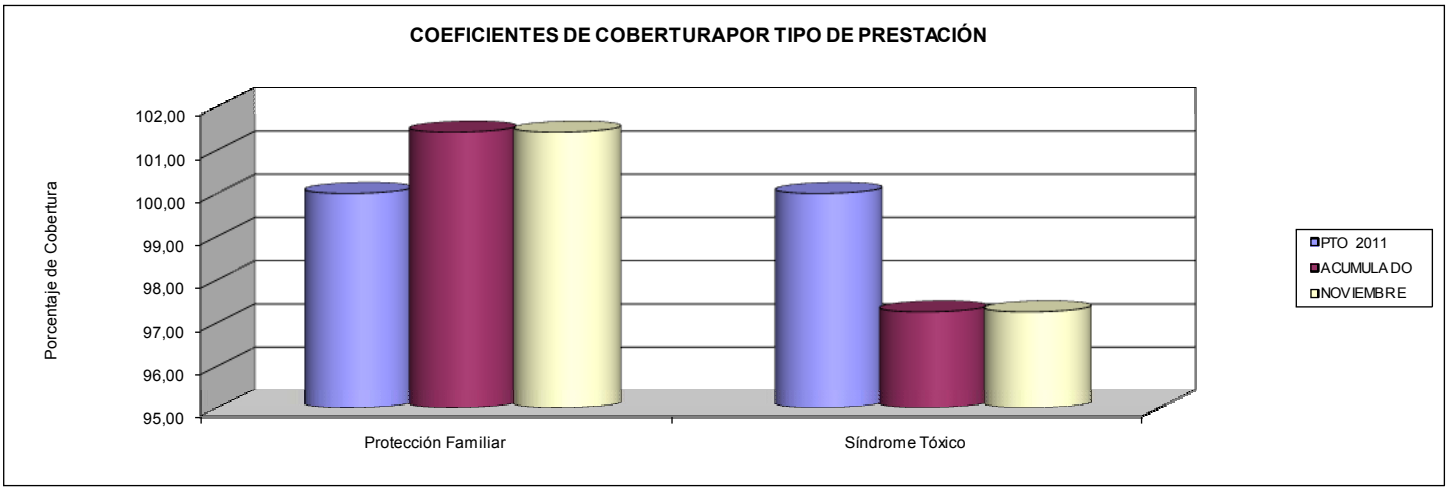
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	8.459	7.177
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO	210.520	182.142
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	210.520	184.727
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	2.042
25	NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	2.175	1.986
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO EN EL PERIODO (DÍAS)	25	18

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

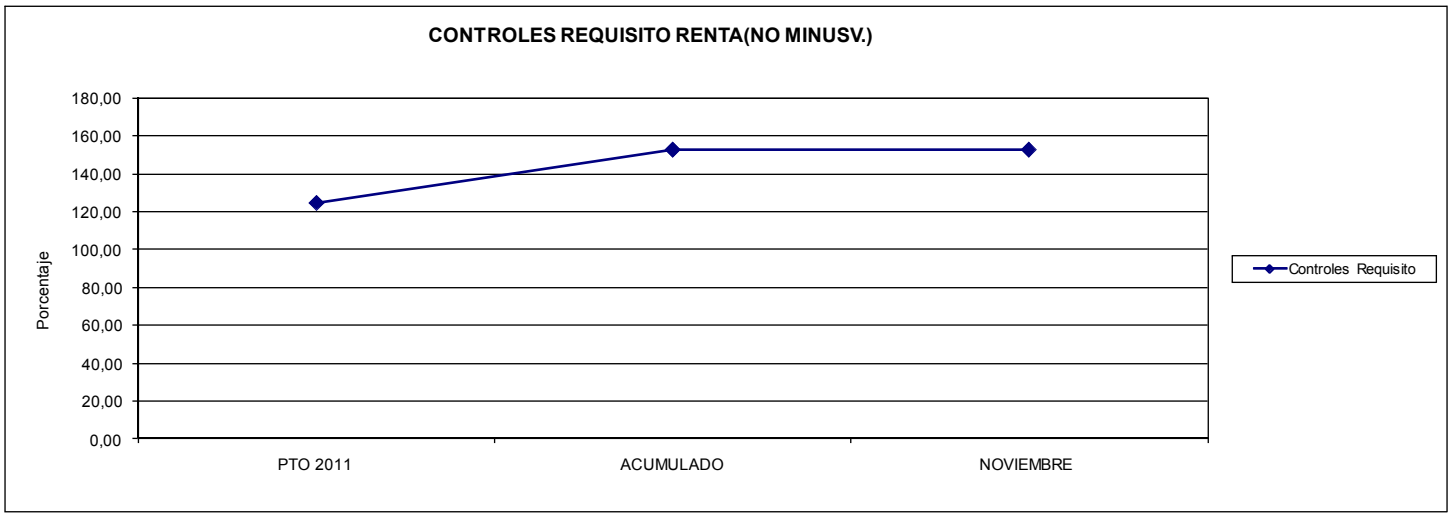
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

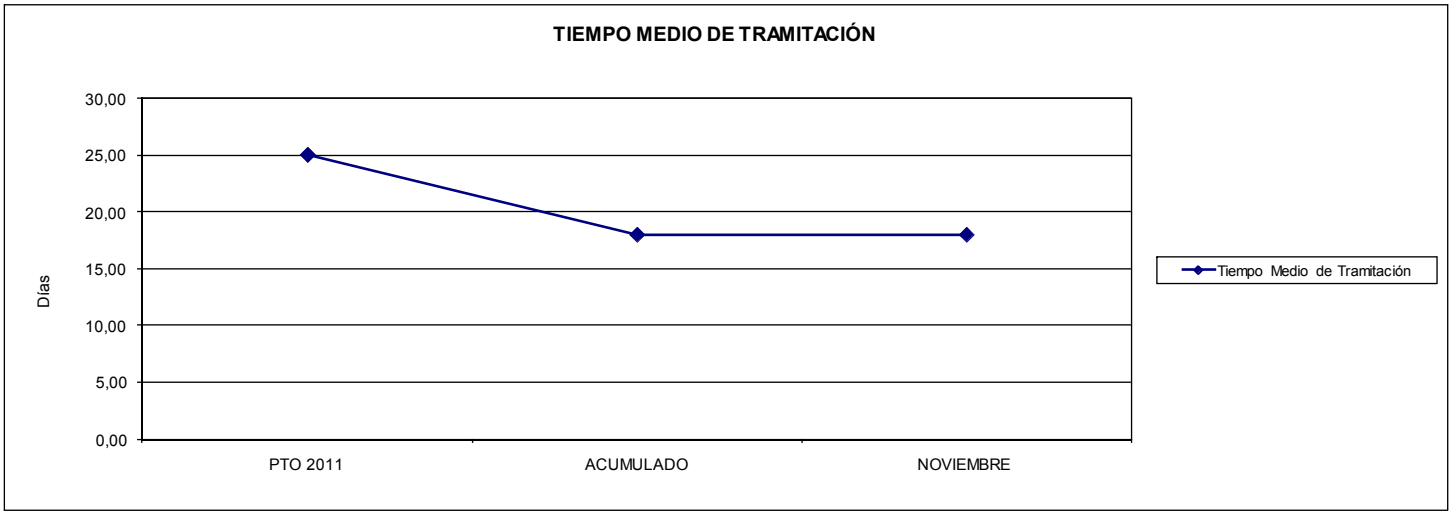
01 COEFICIENTE DE COBERTURA DE PROTECCIÓN FAMILIAR
03 COEFICIENTE DE COBERTURA DE REVISIONES DEL SÍNDROME TÓXICO



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

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	335
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO CENTROS DE GESTION CON LA REALIZACIÓN DE UN NUM. DE ACTUAC. DE INSPECT. DE	72	56
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS DE	2,70	2,75
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD DEL	70,00	58,20
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES DEL	1,25	0,89
06	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA DEL	80,01	74,85
07	ELABORAR UN NÚMERO DE VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS DEL	1.050	1.635
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOCIAL EN UN NUM. DE	755	744
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	3,62
11	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTION, RESPECTO AL TOTAL DEL AREA, REPRESENTE UN % INFERIOR AL	0,55	0,55

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.946	3.322
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	149.440,69	125.311,37
12	Otros gastos de funcionamiento	99.249,63	75.886,12
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	248.690,32	201.197,49
14	Transferencias	2.000,00	0,00
15	Inversiones	34.781,68	18.600,38
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	285.472,00	219.797,87
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.188,13	2.469,78
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	288.660,13	222.267,65

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

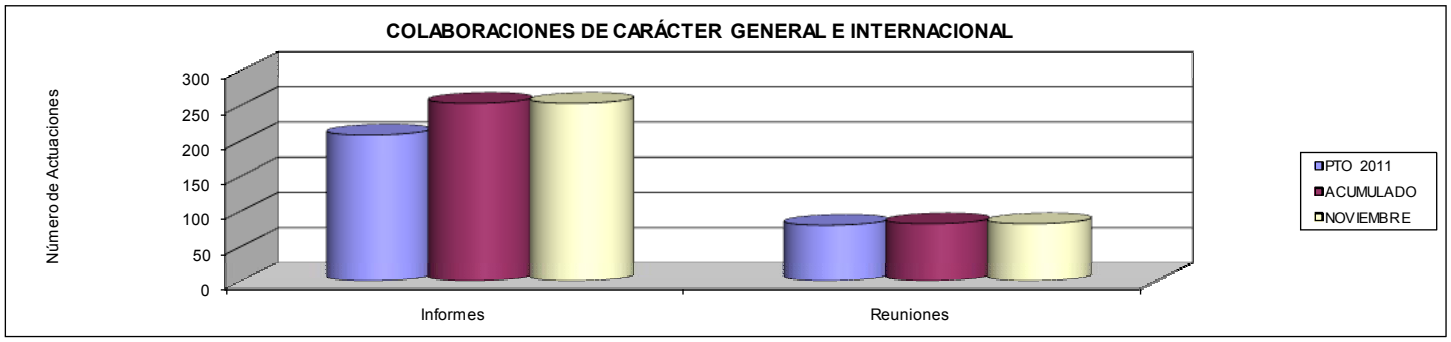
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	208	253
20	NÚMERO DE REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTERNACIONALES EN MATERIA DE SEG. SOCIAL	80	82
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL	36	33
22	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA	7	6
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	14
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	2.904.499
27	TIEMPO TOTAL PERDIDO EN EL TRABAJO (EN DÍAS)	84.727	79.981
28	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	14.461	12.982
29	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	10.123	7.556
30	NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES	23.535.278	21.783.743
31	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	294.191	193.404
32	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.812	3.738
33	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	3.050	2.798
34	NÚMERO DE INFORMES ECONÓMICOS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICOS	750	949
35	NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS	300	686
36	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	260	226
37	NUMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	420	404
38	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	20	51
39	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	55	63
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	801
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	1.585.328
44	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs.	67.000	57.324
45	NUMERO DE INFORMES JURÍDICOS EVACUADOS.	200	116
46	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	80	83
47	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	104.812.689	89.758.648
48	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA (GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	579.352	494.837

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

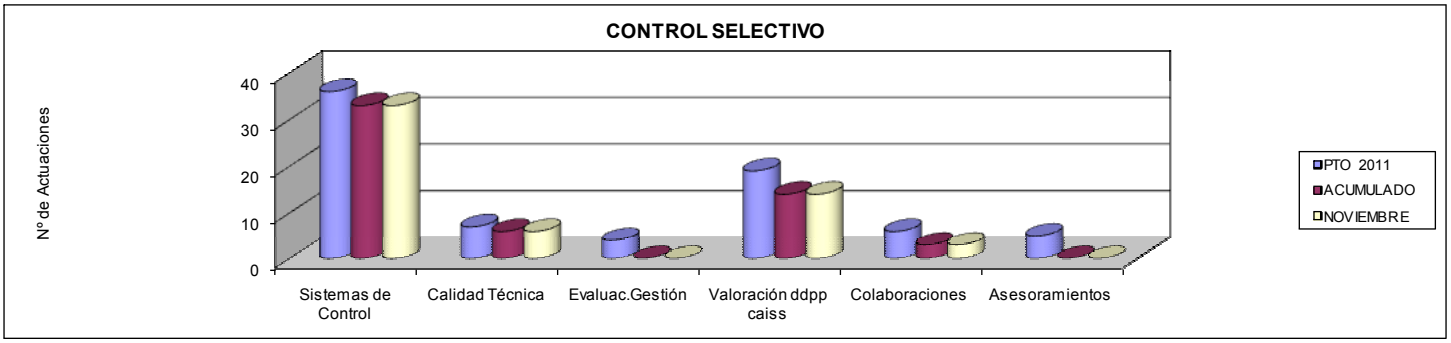
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

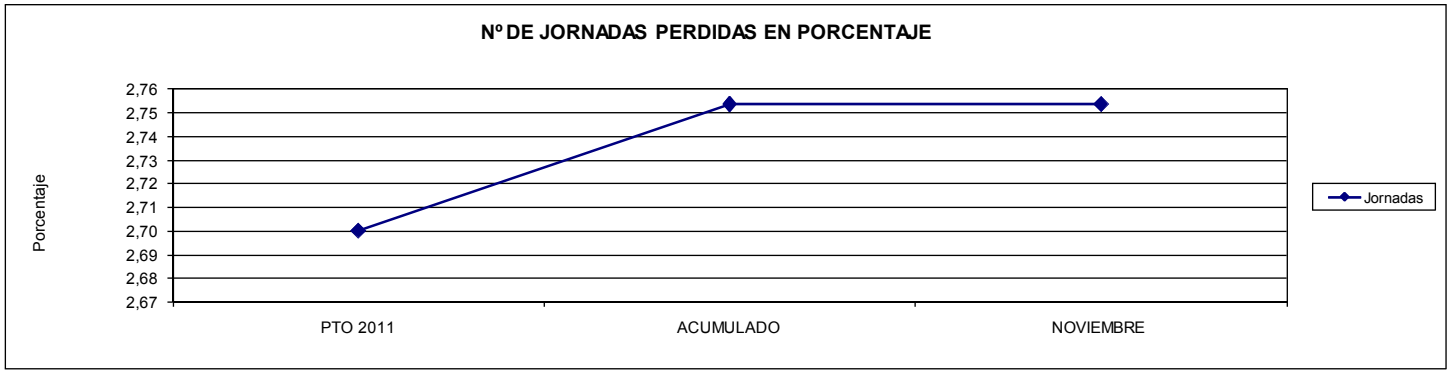
01 COLABORACIONES EN LA PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL, NACIONAL E INTERNACIONAL



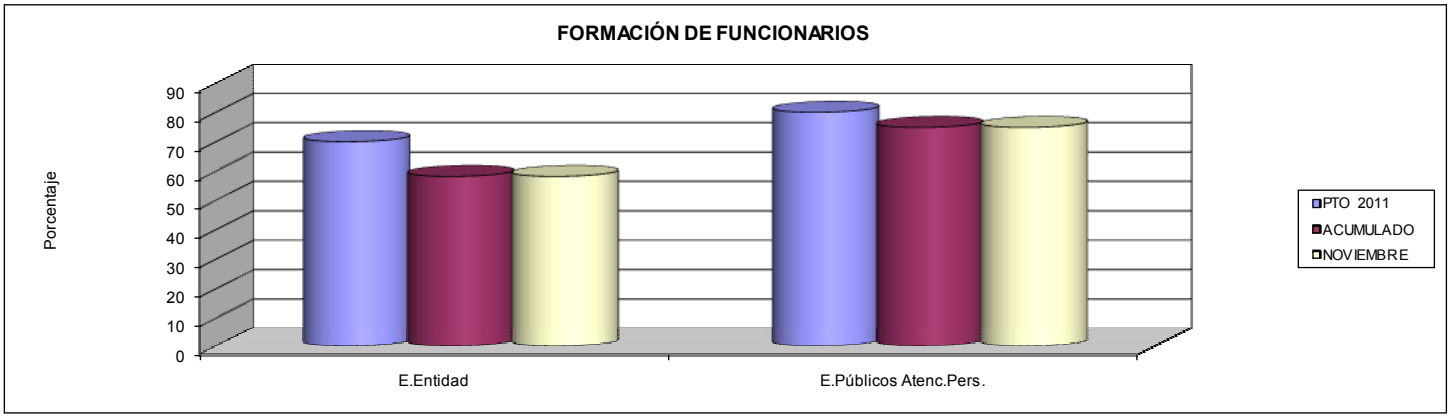
02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE GESTIÓN



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

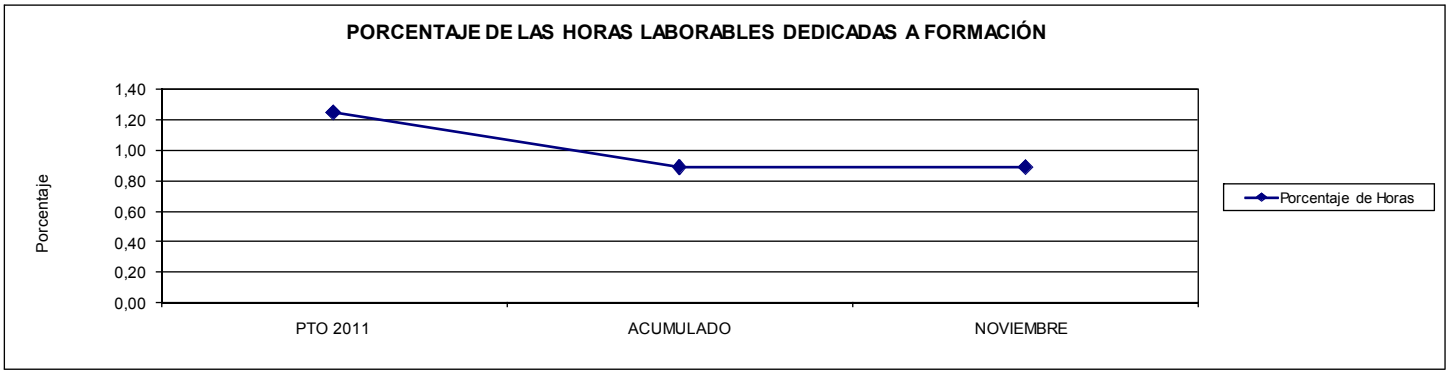


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

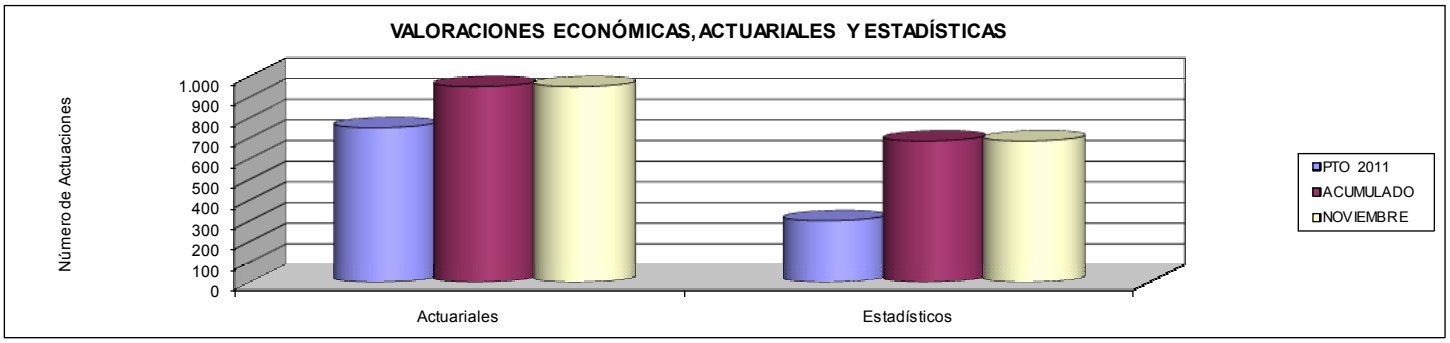
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

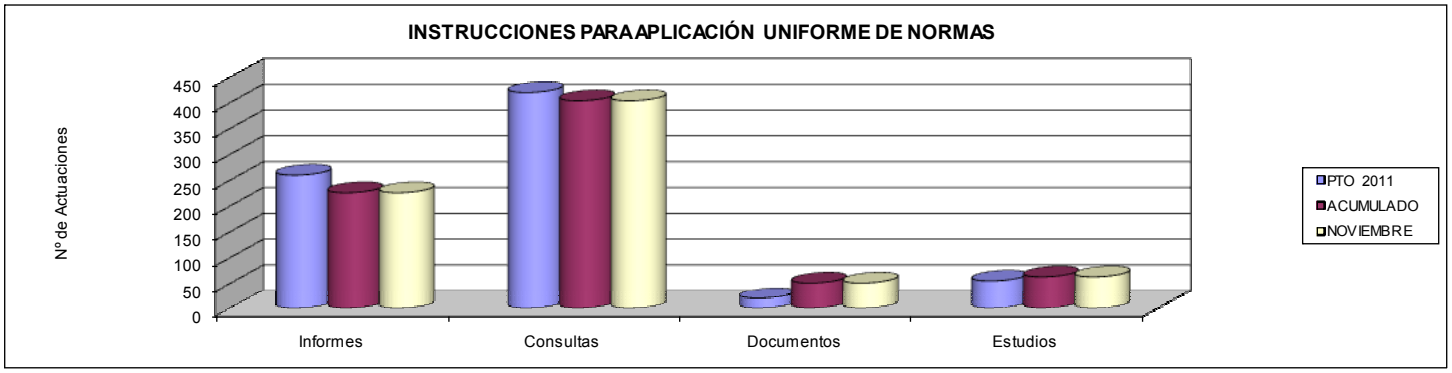
05 DEDICAR A FORMACIÓN UN PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES



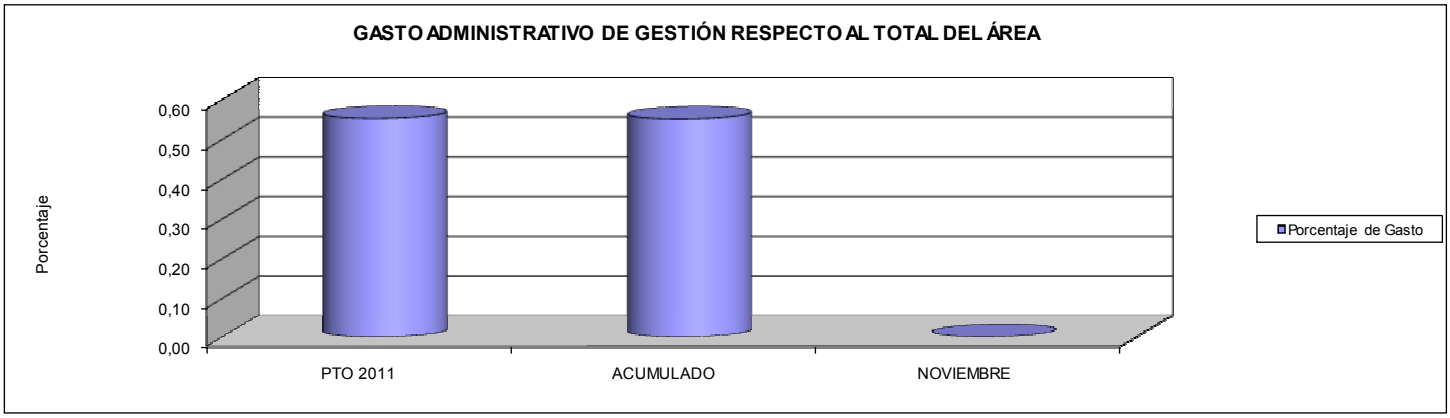
07 VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS



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	7,43
02	LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORM. PRESENTAC. DOCUMEN. PENSION / TOTAL PENSIO. SOLICIT. PRESEN. FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE	1,10	1,01
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	9,44
05	ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN % DEL	76,10	76,25
06	DAR RESPUESTA A LAS INFORMACIONES ESCRITAS SOLICITADAS EN UN % DEL	93,71	99,36

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.812	3.738
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	112.765,20	104.797,82
12	Otros gastos de funcionamiento	5.467,01	3.684,60
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	118.232,21	108.482,42
15	Inversiones	34.984,28	21.358,03
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	153.216,49	129.840,45
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	153.216,49	129.840,45

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

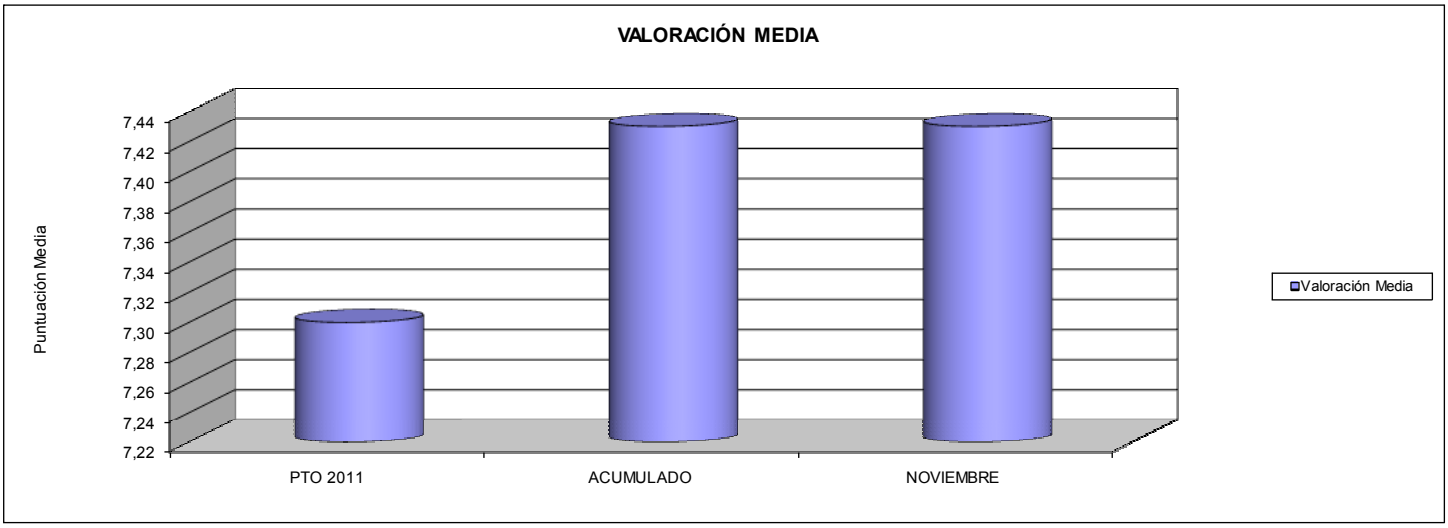
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
19	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ESPERA EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	5,80	6,24
20	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ATENCIÓN EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	7,70	8,05
21	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ PERSONAL COMPETENTE EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBDIDIOS	7,65	7,65
22	VALORACION DE SATISFACCION ALCANZADA S/ TRATO AMABLE EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,05	7,78
23	NUMERO TOTAL DE PENSIONES SOLICITADAS EN EL AÑO PRESENCIALMENTE	790.000	751.656
24	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS ANUALES DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE PENSIONES	869.000	758.502
25	NUMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES EN CURSO EN EL MES	135.000	165.658
26	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS EN EL MES SOBRE TRAMITE DE EXPEDIENTES DE PENSIONES	13.500	5.060
27	NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO	1.732.500	1.319.105
28	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	182.000	124.566
29	NÚMERO TOTAL DE CENTROS PREVISTOS DE LA RED MÁXIMA	456	459
30	NÚMERO TOTAL DE CENTROS ADAPTADOS AL MÓDULO CAISS	347	350
31	NÚMERO DE INFORMACIONES SOLICITADAS POR INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES	9.000	4.542
32	NÚMERO DE INFORMACIONES CONTESTADAS A INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES	8.434	4.513

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

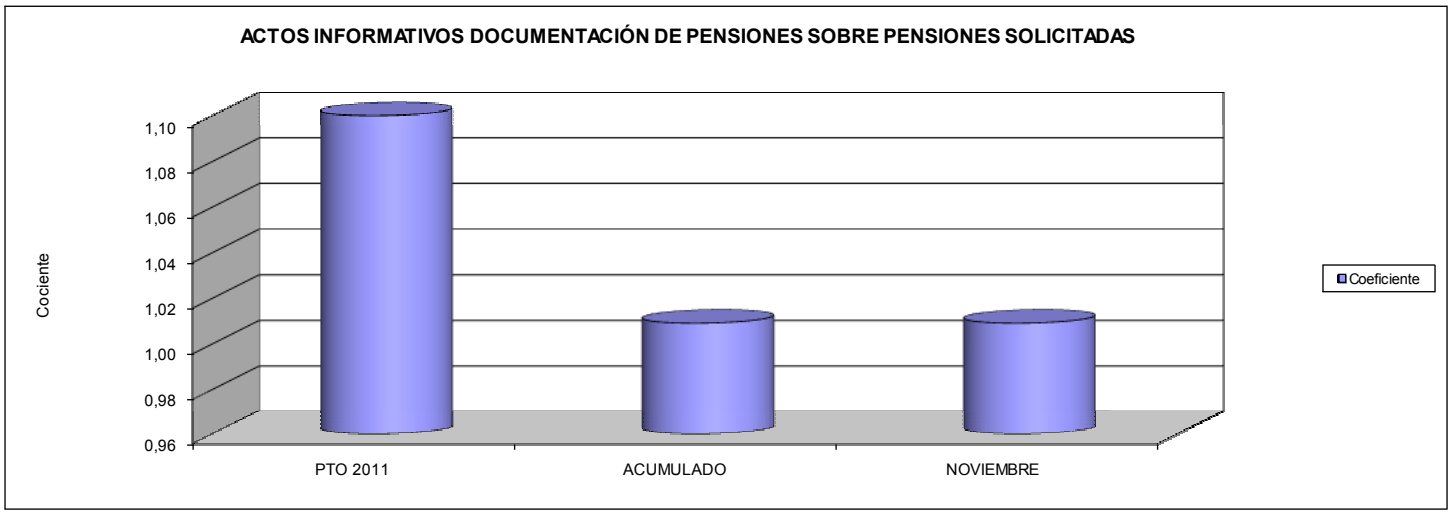
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

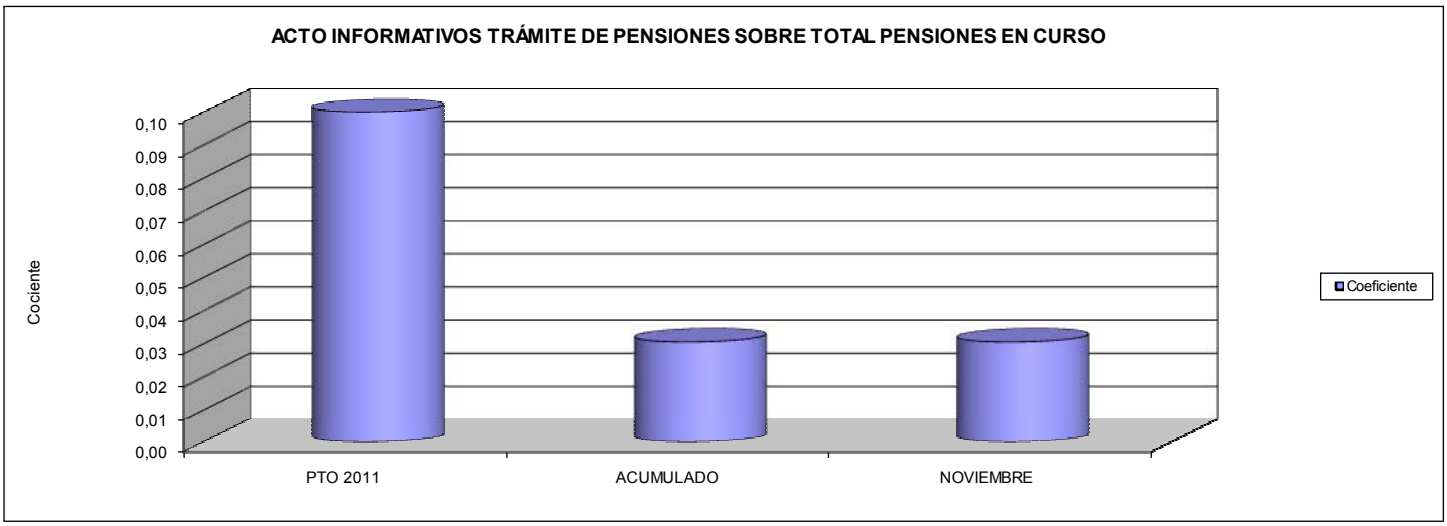
01 VALORACIÓN SATISFACTORIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



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

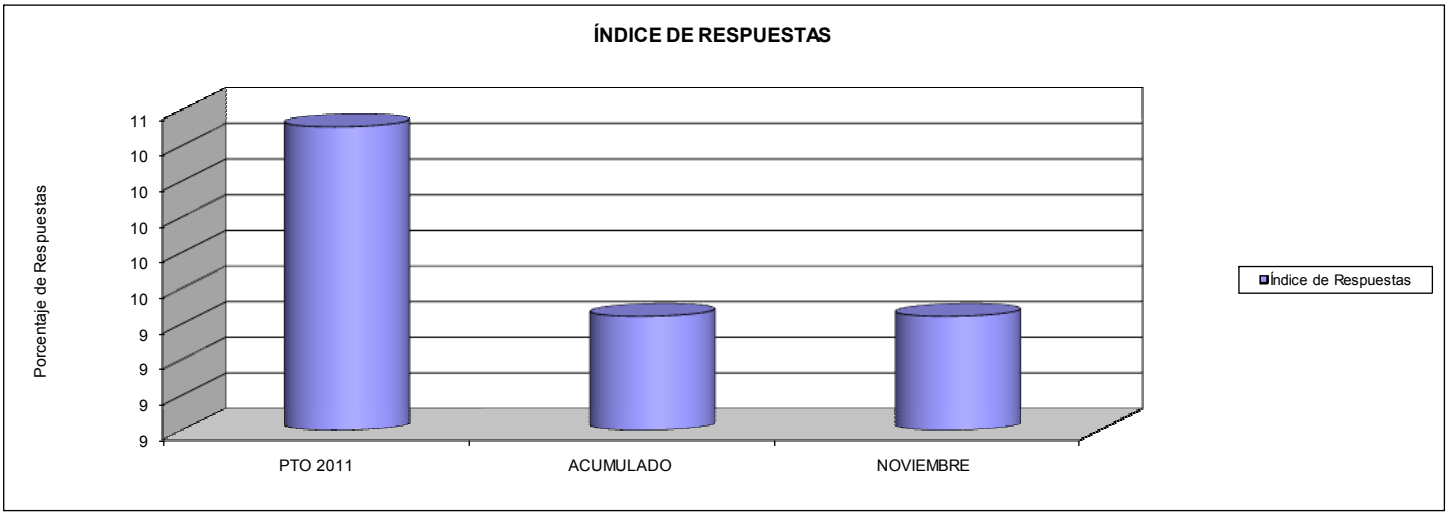


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

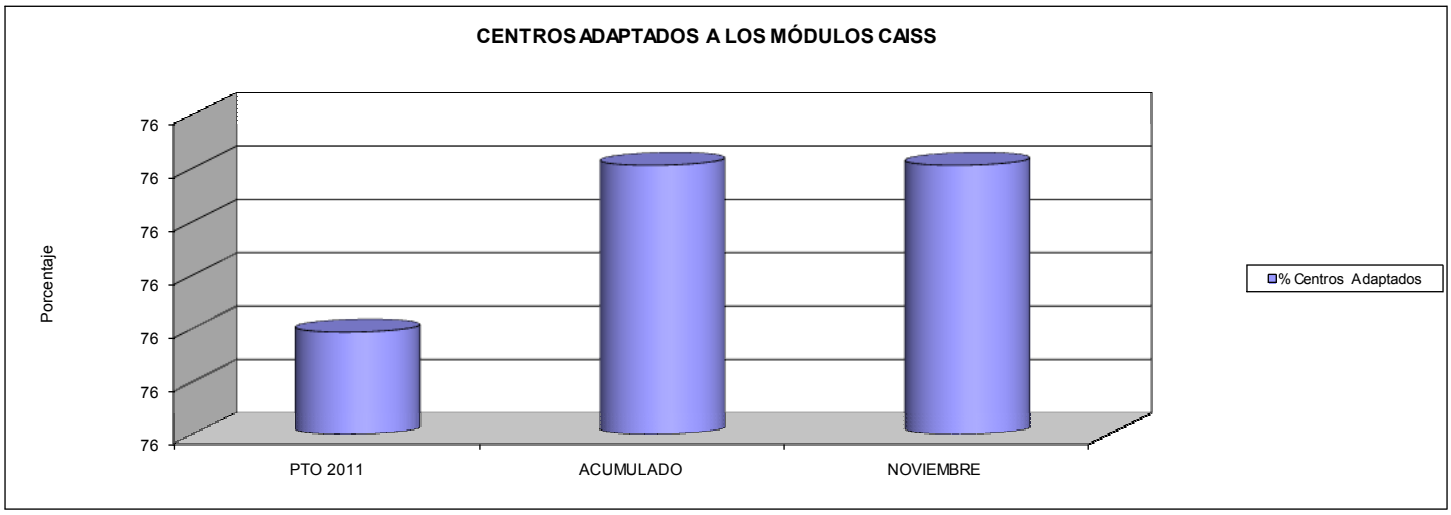
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

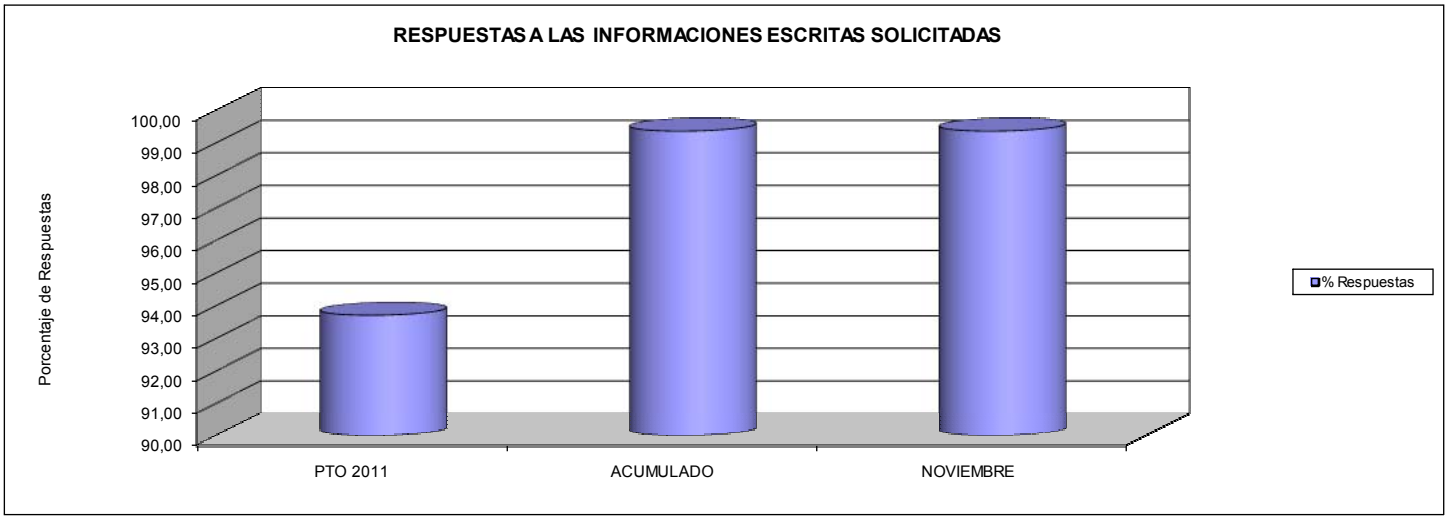
04 ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS



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	116
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.951,06	3.506,68
12	Otros gastos de funcionamiento	696,67	29,98
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	4.647,73	3.536,66
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.647,73	3.536,66
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.647,73	3.536,66

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

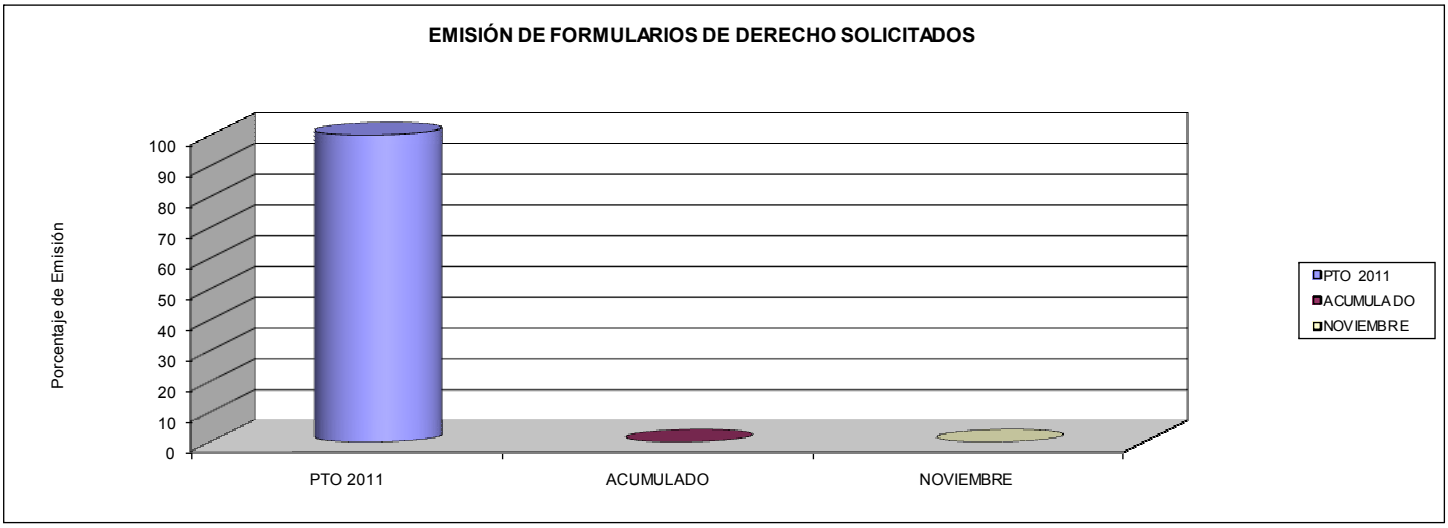
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
19	EMITIR LOS FORMULARIOS DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA EN UN % DEL	100	0
20	EMITIR FORMULARIOS LIQUIDACIÓN DE CUOTAS GLOBALES ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESIDENTES EN ESPAÑA EN UN % DEL	100	0
21	EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUIDACIÓN GASTO REAL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

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

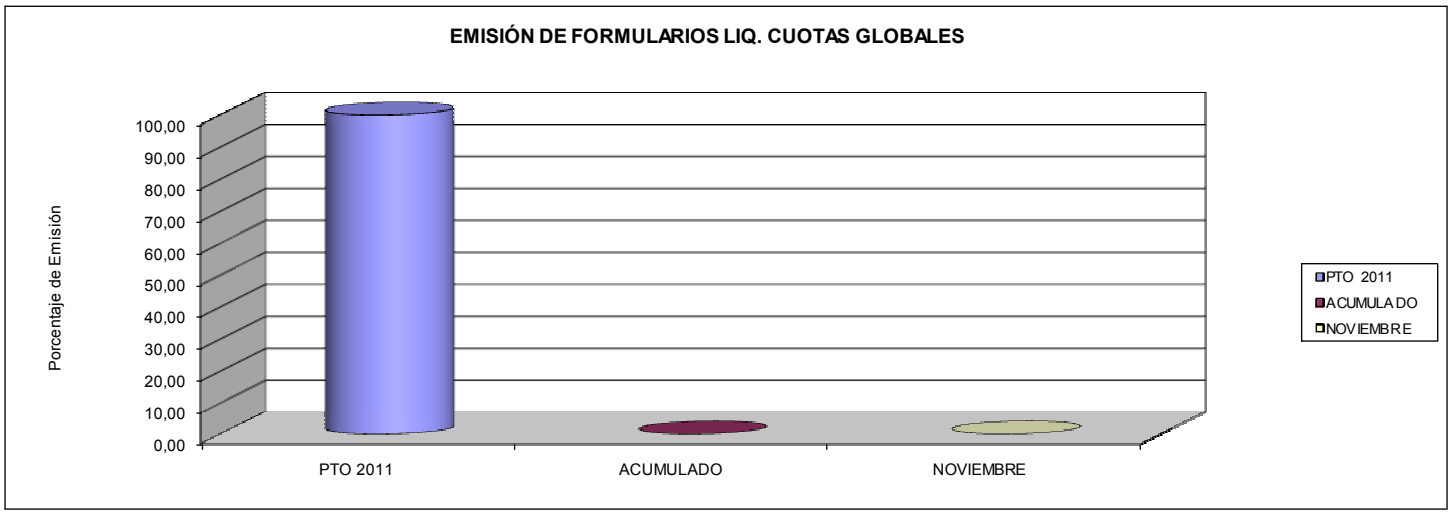
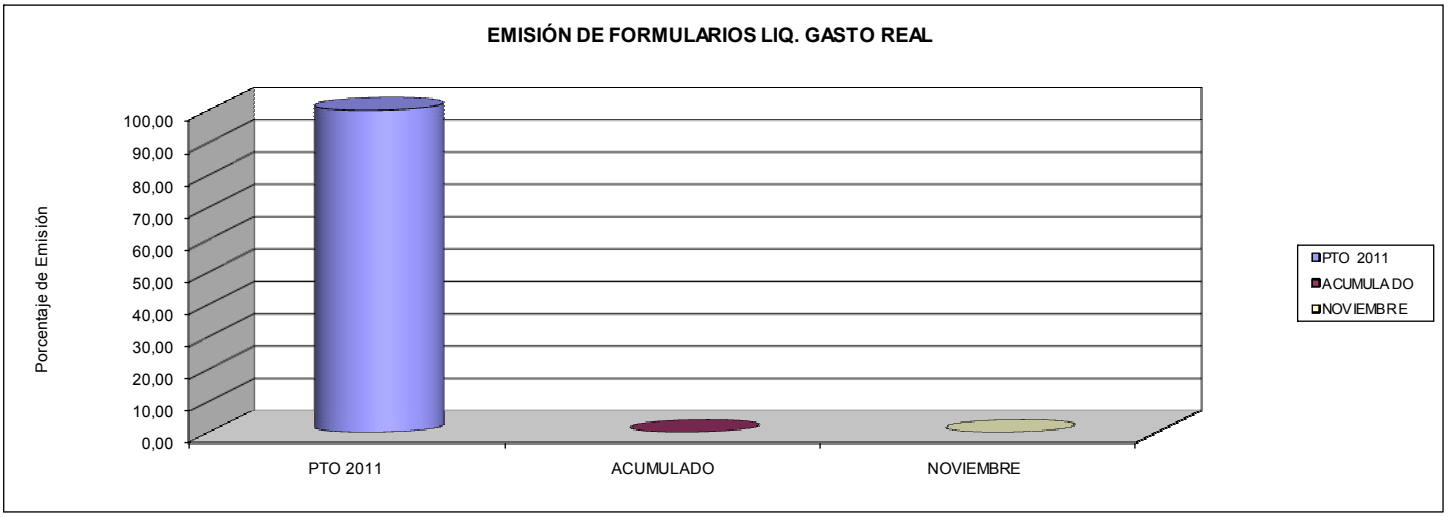
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

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