



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

# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Agosto 2011



Intervención General de la Seguridad Social



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
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







INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Area 1	
		G.P. 11	Programa 01
PROGRAMA: PENSIONES CONTRIBUTIVAS		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES	
<b>ACTIVIDADES</b>			
CONTROL Y REVISIÓN DE LAS PENSIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE NUEVAS PENSIONES REVALORIZACIÓN Y MEJORAS DE PENSIONES			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE DEL	100,00	99,96
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN DEL	100,00	99,91
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA DEL	100,00	99,69
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	7
07	EFFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN % DEL	30,85	31,56
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	4.539	4.243
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	142.206,53	97.274,36
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	142.206,53	97.274,36
14	Transferencias	97.488.020,00	62.471.084,41
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	97.630.226,53	62.568.358,77
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	97.630.226,53	62.568.358,77
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
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	114.583
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	165.466	114.536
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	16.415	14.722
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	238.351
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	339.013	238.146
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	2.565	3.897
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	125.030
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	172.424	124.641
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	1.482	1.883
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	7
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	8.731.311	8.690.148
35	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR COMPLEMENTO POR MÍNIMOS	2.132.780	2.351.231
36	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR VENCIMIENTOS	51.501	32.206
37	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR FALLECIMIENTOS	311.311	219.859
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"

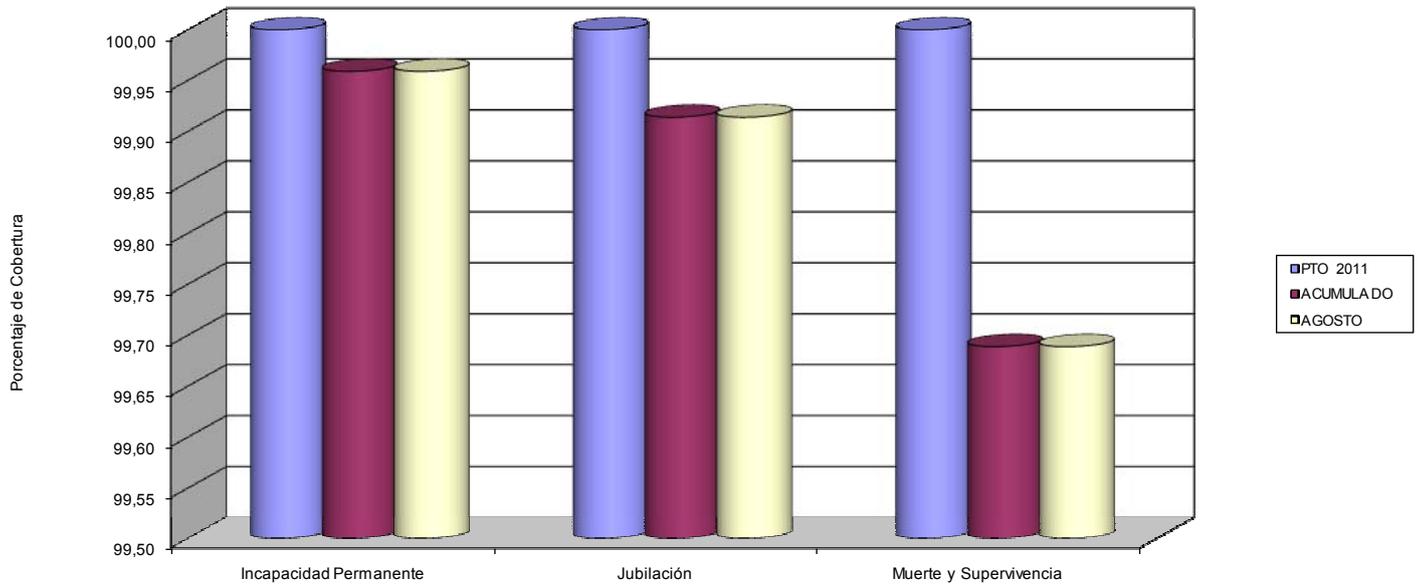
PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

01 COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD PERMANENTE

02 COEFICIENTE DE COBERTURA DE JUBILACIÓN

03 COEFICIENTE DE COBERTURA DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA

COEFICIENTES DE COBERTURA POR TIPO DE PENSIÓN

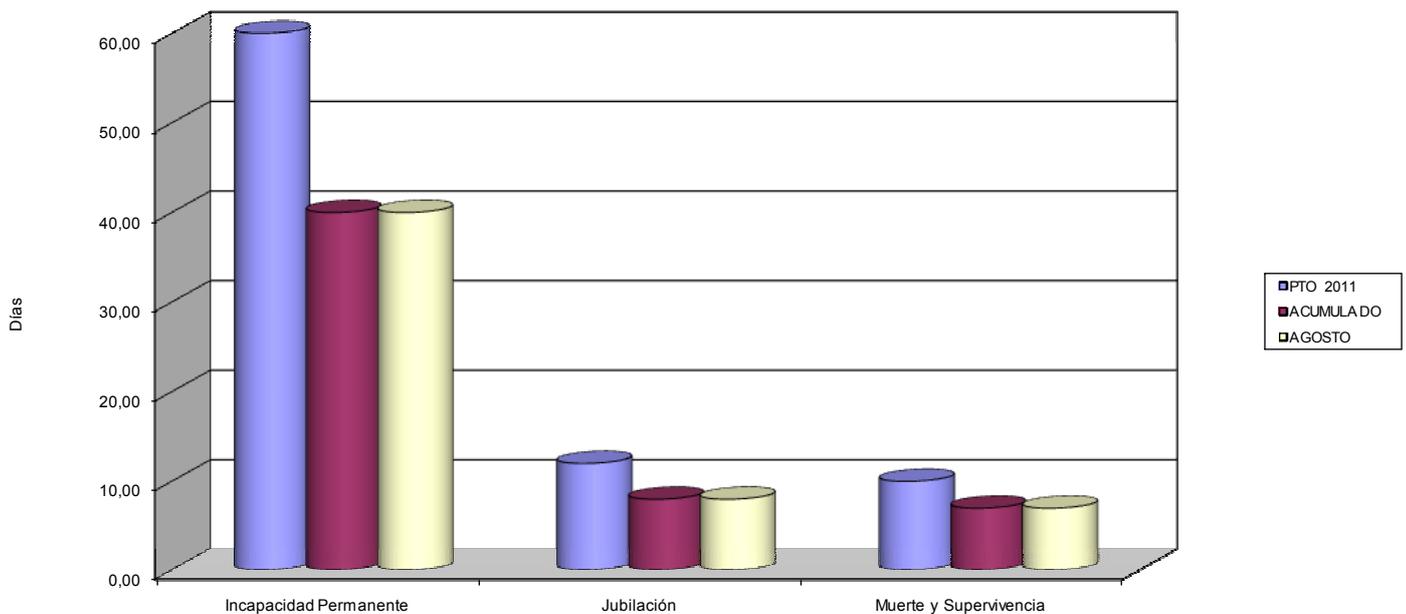


04 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (ÁREA NACIONAL)

05 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (ÁREA NACIONAL)

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

TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN



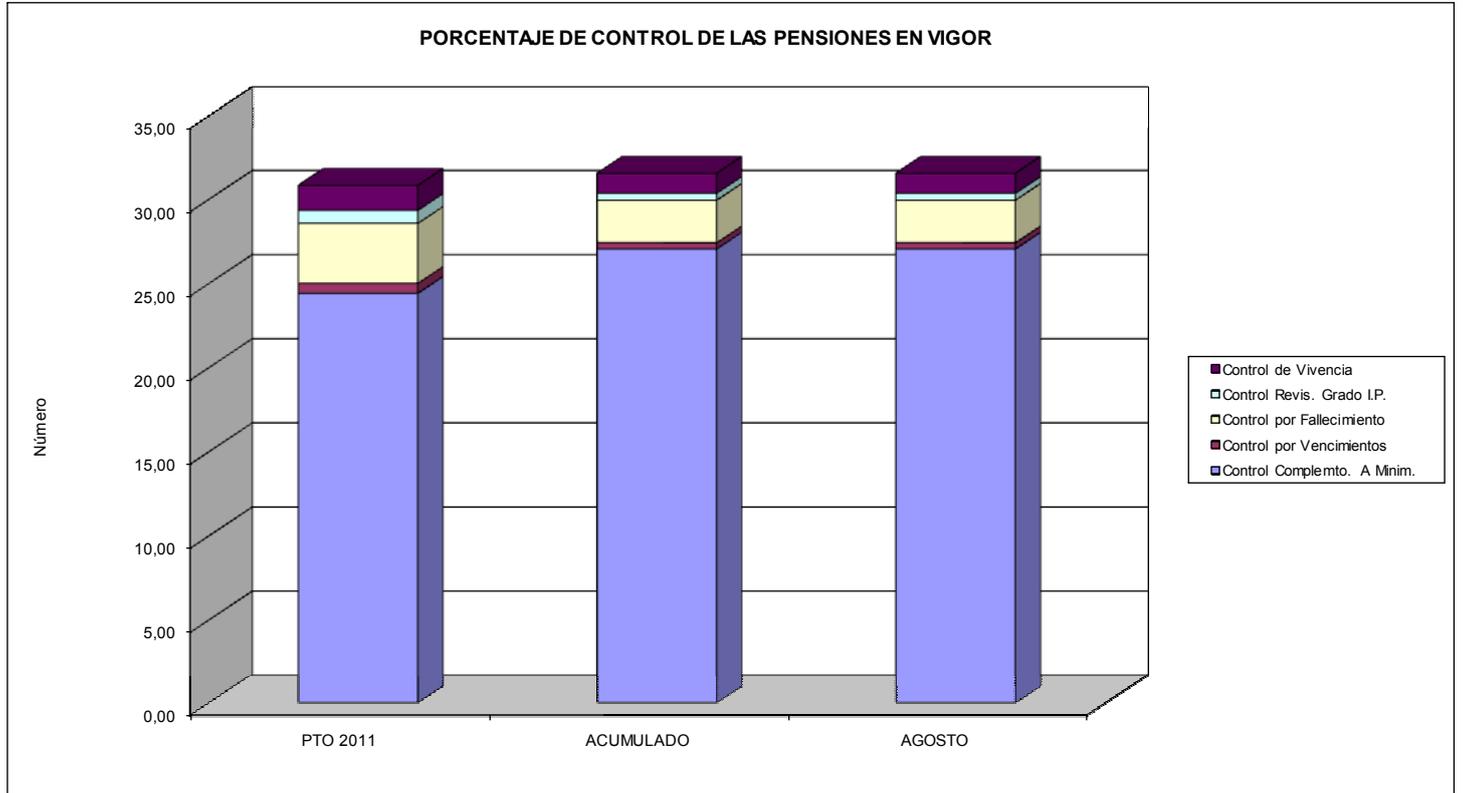


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

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





**PROGRAMA 1102**

**INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES**





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	
<b>ACTIVIDADES</b>			
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			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T. DE	52,00	49,62
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE I.T. RESPECTO A LOS AFILIADOS	2,99	2,44
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	352,39	185,55
04	EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL DE UN % DEL	31,96	39,43
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS DE	16,39	14,77
06	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100,00	99,89
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	99,40
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	99,40
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	100,46
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.516	1.179
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	51.022,65	26.060,96
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	51.022,65	26.060,96
14	Transferencias	5.650.226,00	3.121.003,19
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	5.701.248,65	3.147.064,15
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	5.701.248,65	3.147.064,15
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	1.558.932	1.131.709
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	81.064.464	56.151.753
21	NÚMERO DE PROCESOS EN LOS QUE EL ÚLTIMO DIA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	221.829	161.161
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	7.410.472	6.597.602
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	7.410.471	6.641.623
24	GASTO EN EL PERIODO EN ECONCEPTO DE INCAP. TEMPORAL, EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS EN (MILES DE EUROS)	2.611.393,00	1.232.348,64
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	1.457.911	1.169.729
26	PROMEDIOS DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	121.493,00	97.477,00
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	151.527
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	247.082	151.360
30	NÚMERO DE PROCESOS EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MAS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	1.925.676	1.365.811
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	615.466	538.483
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	211.903
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	330.148	210.633
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	865
38	NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	1.100	869
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	179.156
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	281.953	178.084
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

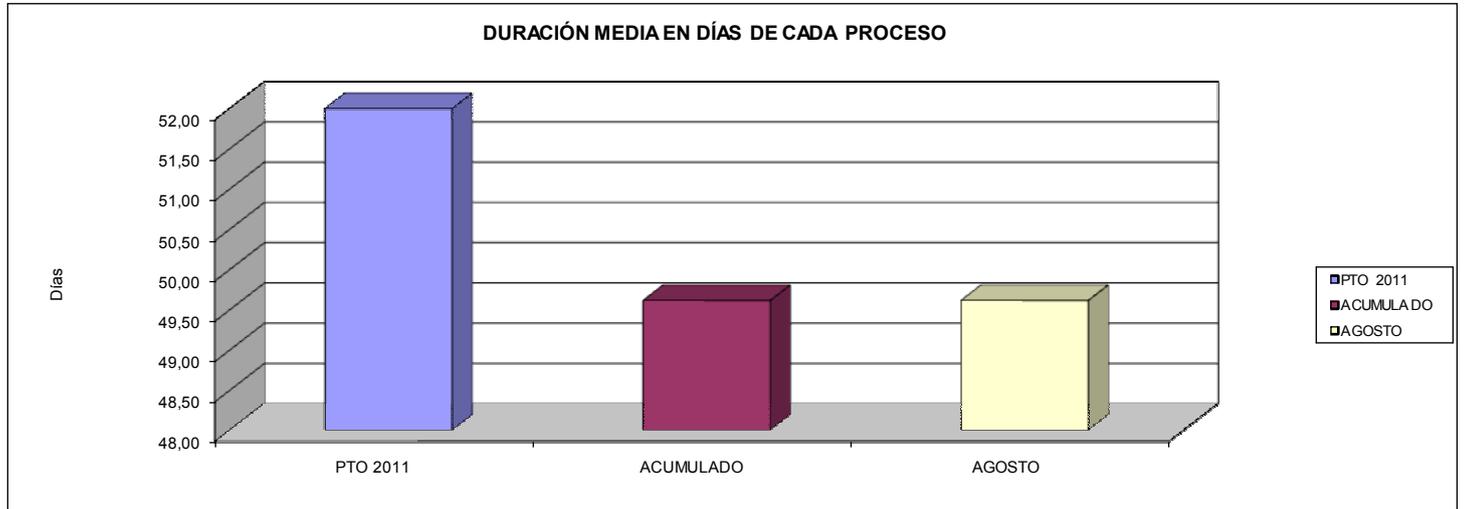


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

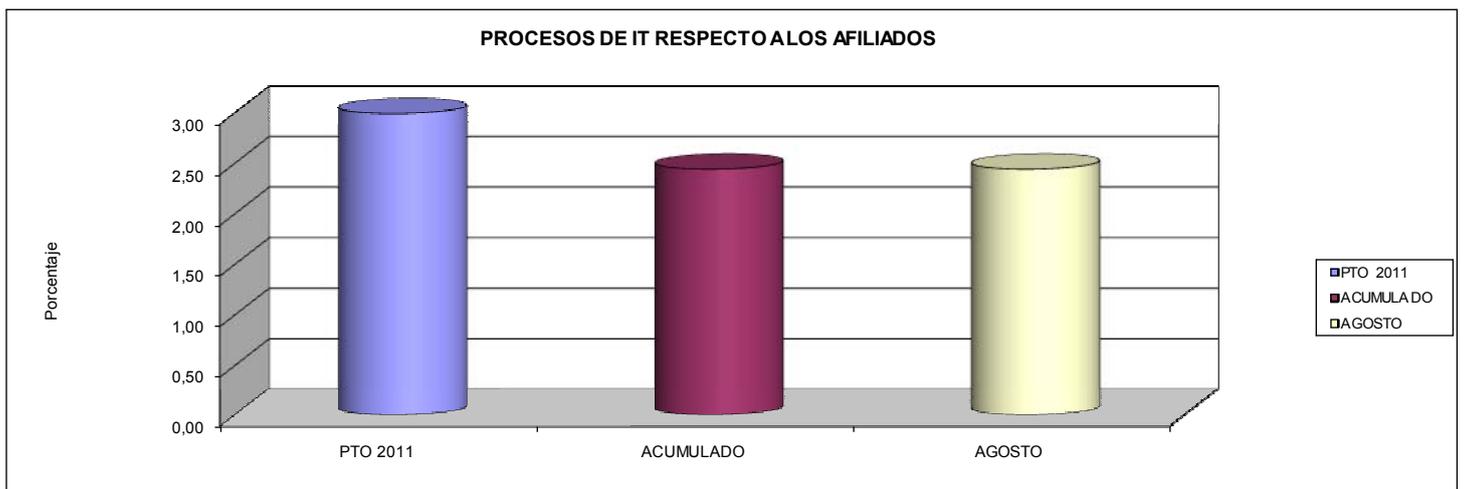
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

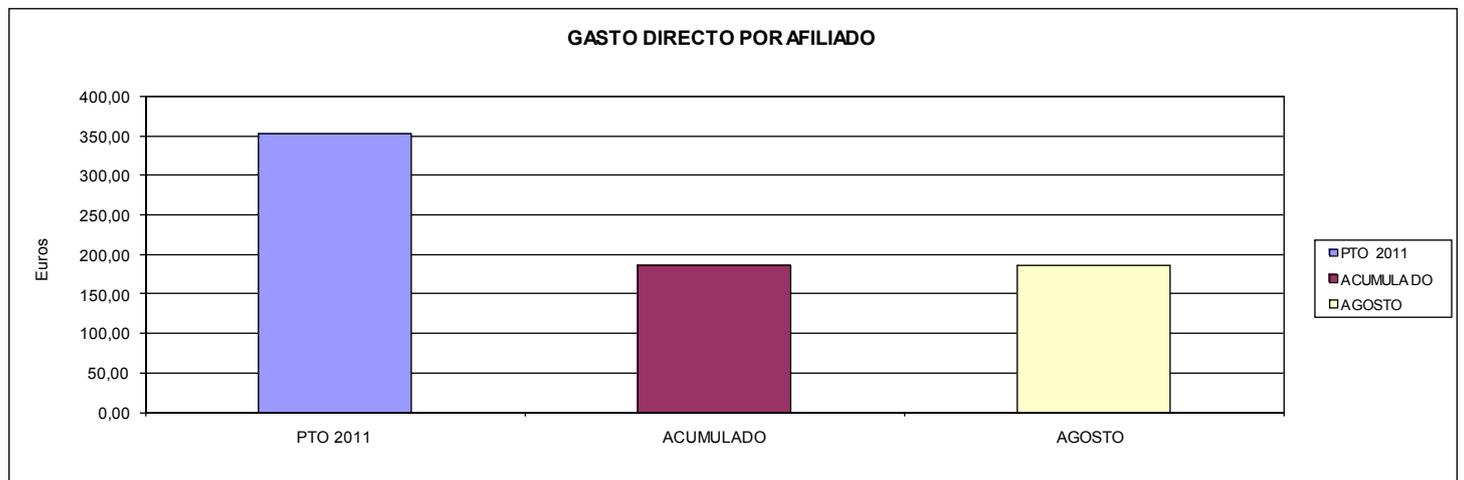
01 DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS DE CADA PROCESO DE I.T. DE



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



03 GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO



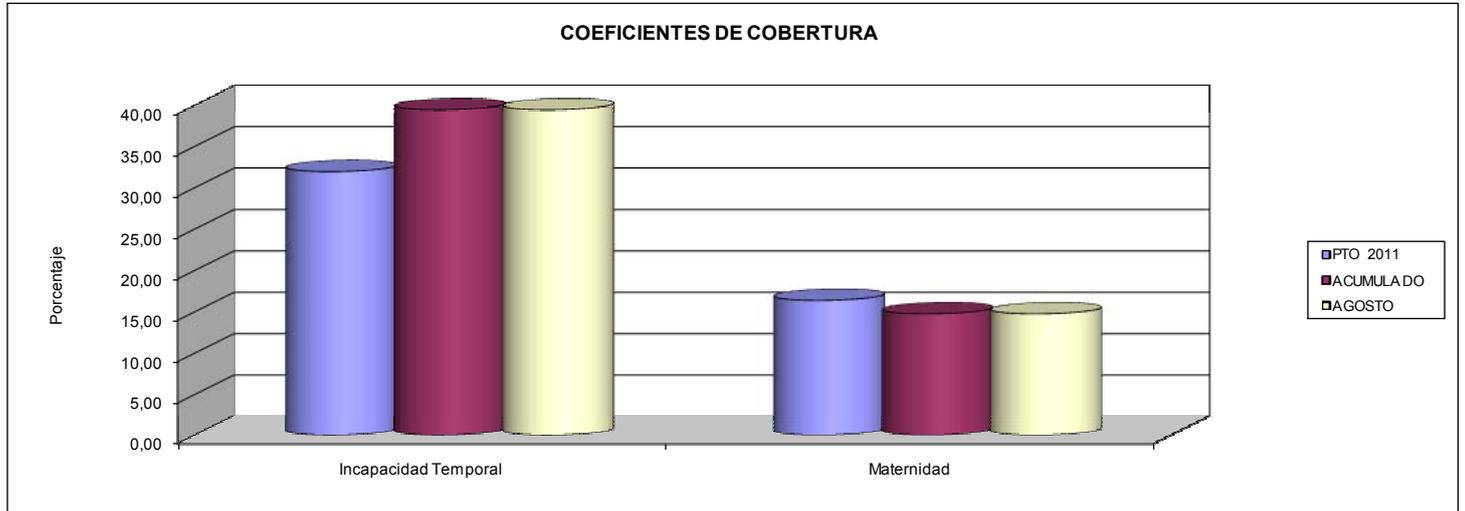


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

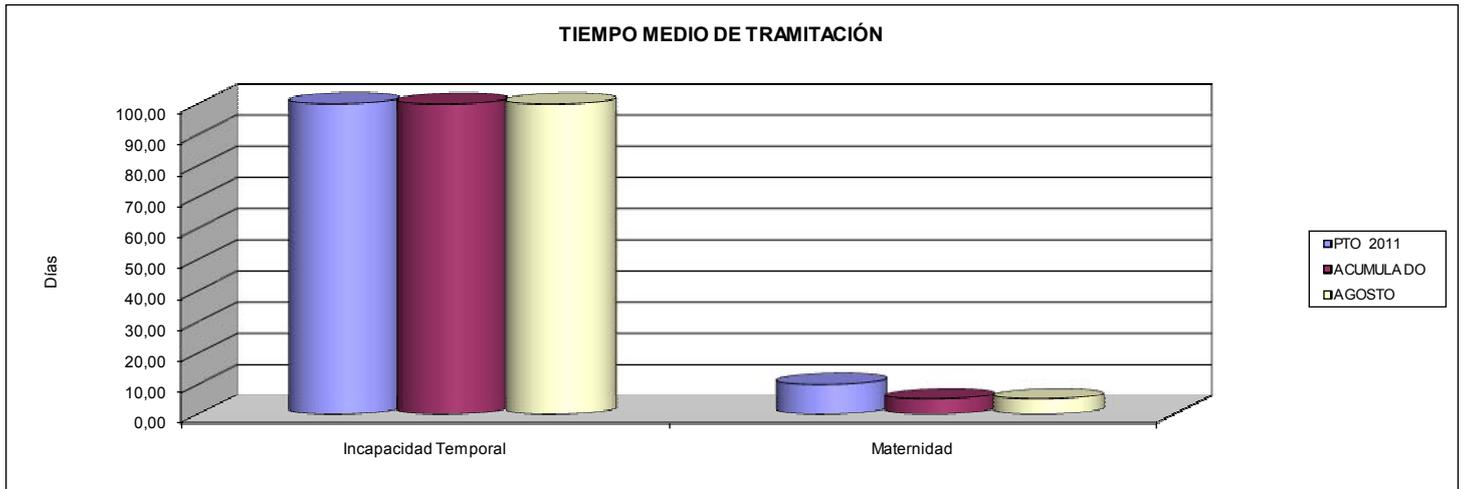
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

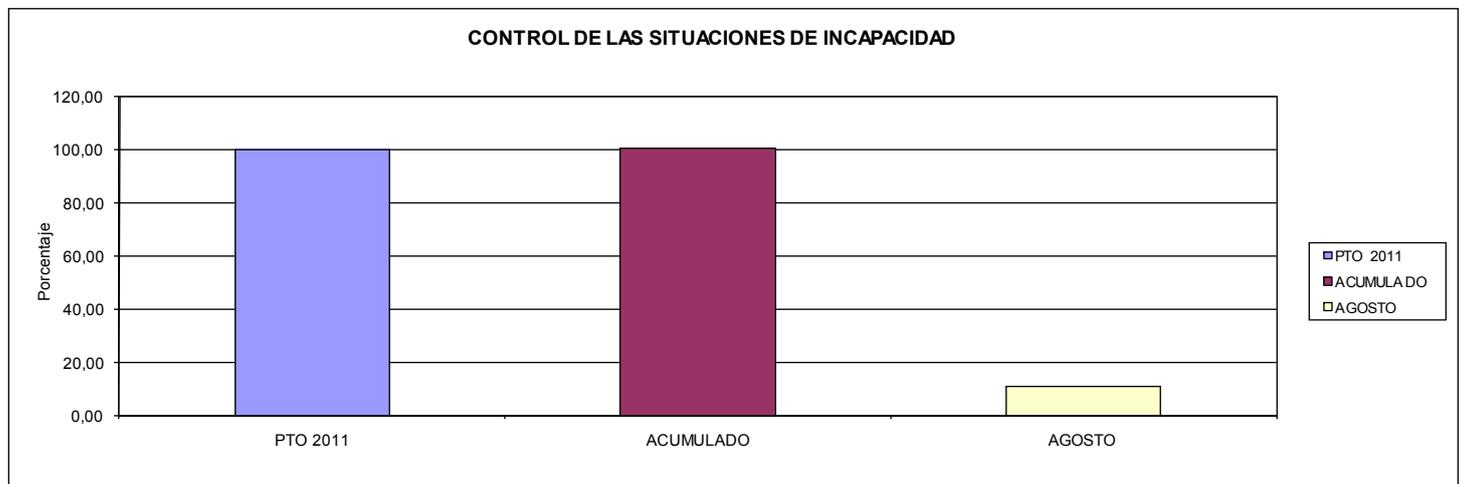
04 COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %  
05 COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL



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







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	
<b>ACTIVIDADES</b>			
CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	100,00	100,55
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 SÍNDROME TÓXICO DEL	100,00	94,75
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO EN EL PERIODO ( EN DÍAS)	25	18
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	524	405
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	14.965,84	8.483,48
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	14.965,84	8.483,48
14	Transferencias	1.019.723,53	1.021.037,14
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.034.689,37	1.029.520,62
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.034.689,37	1.029.520,62
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
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	142.649
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	210.520	143.436
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERIODO	700.512	563.695
23	NÚMERO 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	1.544
25	NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	2.175	1.463
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO EN EL PERIODO (DÍAS)	25	18



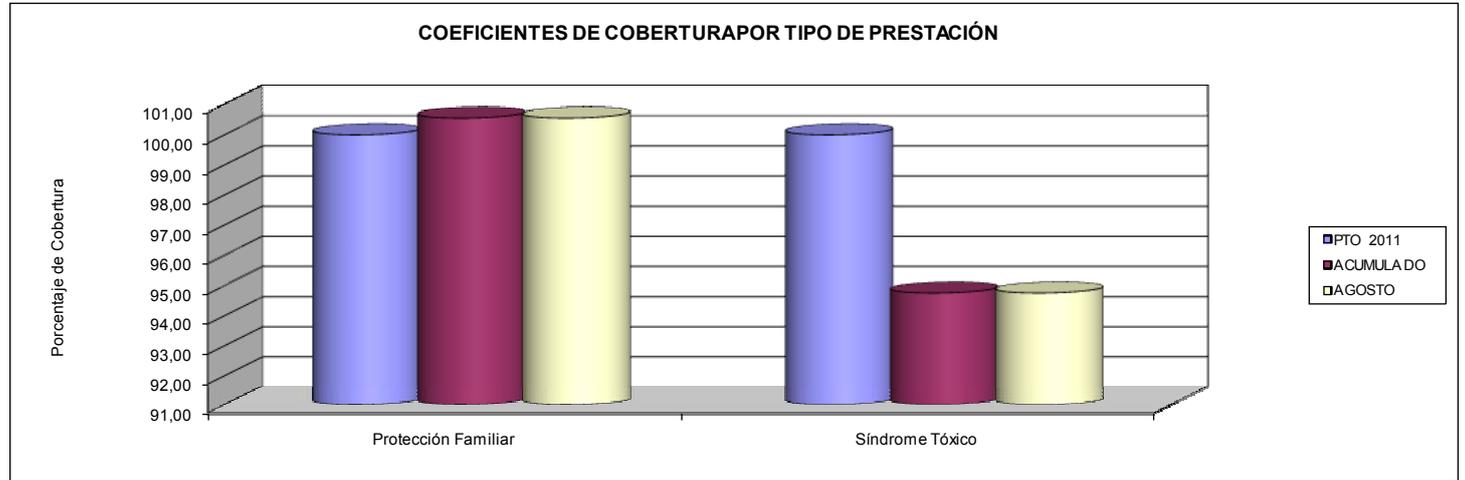
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

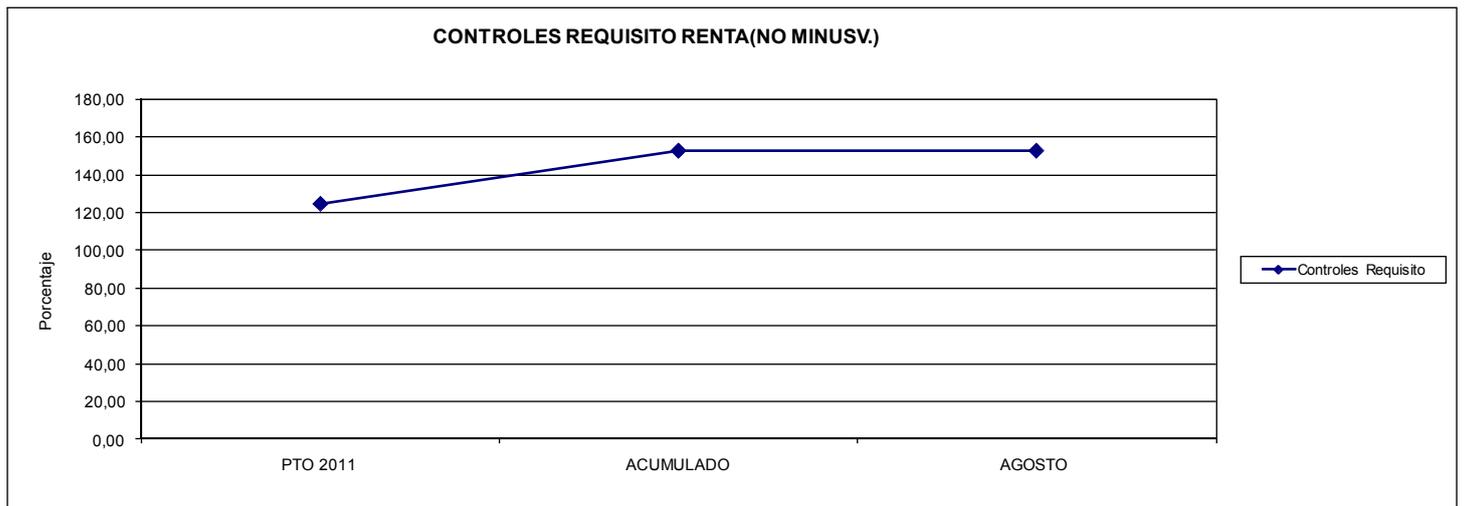
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

01 COEFICIENTE DE COBERTURA DE PROTECCIÓN FAMILIAR

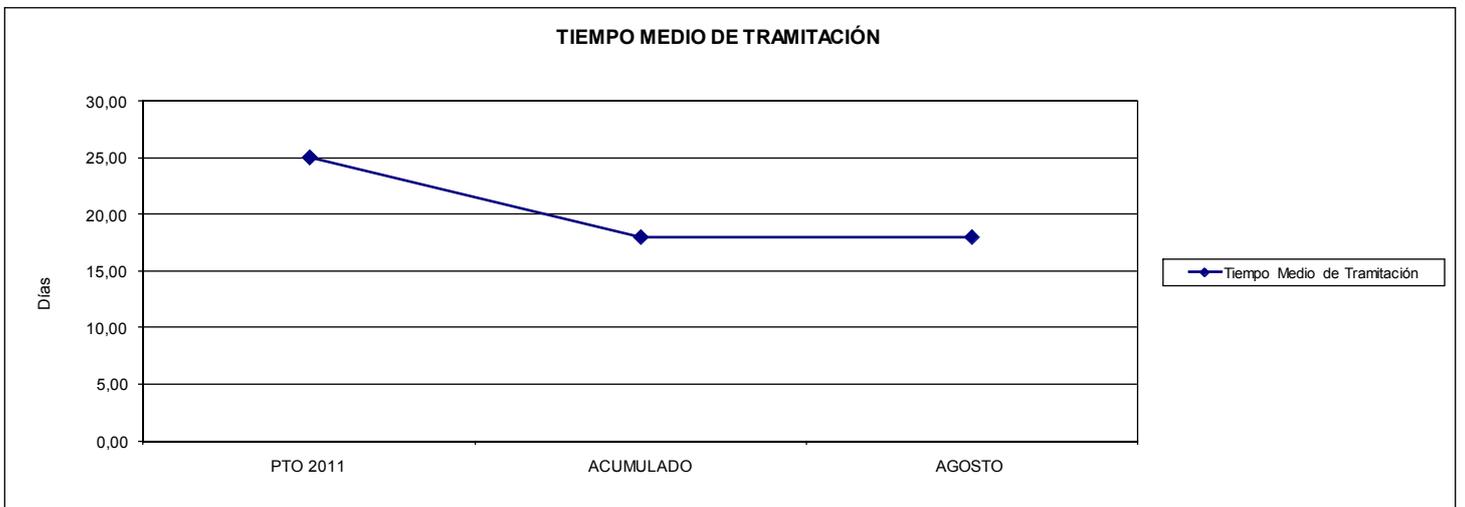
03 COEFICIENTE DE COBERTURA DE REVISIONES DEL SÍNDROME TÓXICO



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



04 TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO









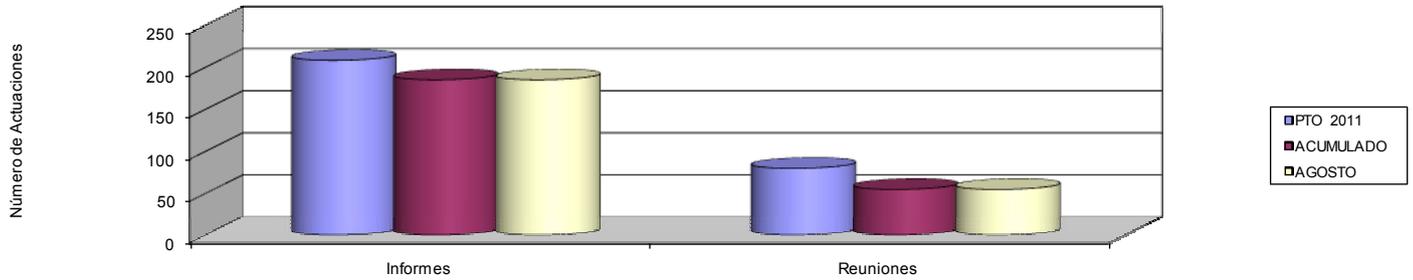
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

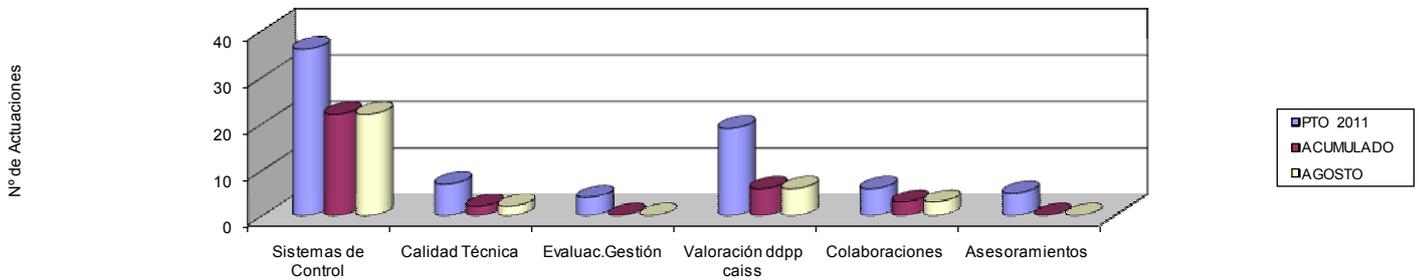
01 COLABORACIONES EN LA PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL, NACIONAL E INTERNACIONAL

COLABORACIONES DE CARÁCTER GENERAL E INTERNACIONAL



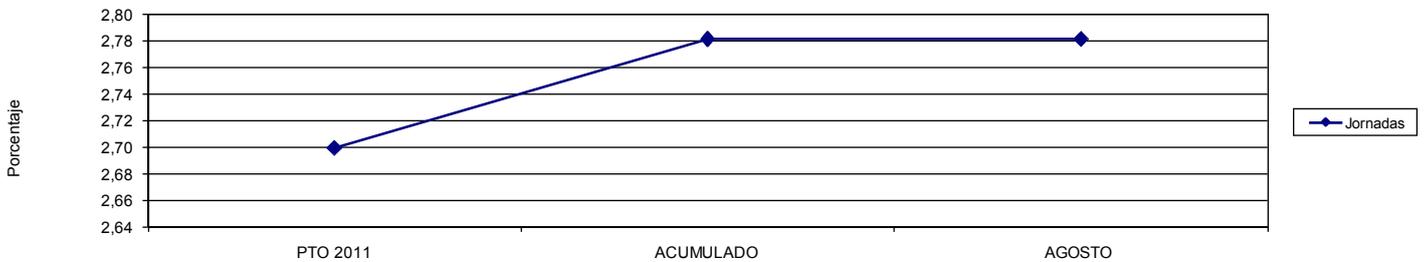
02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE GESTIÓN

CONTROL SELECTIVO



03 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS DE

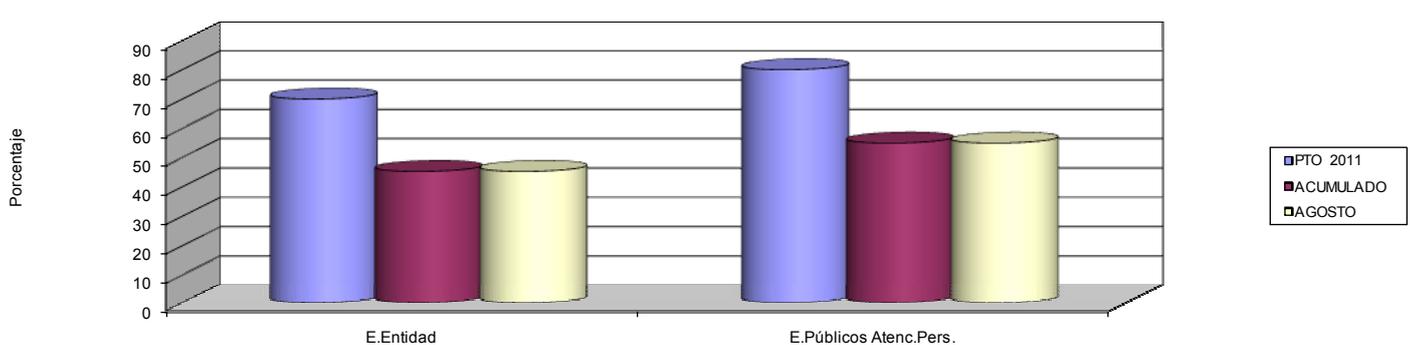
Nº DE JORNADAS PERDIDAS EN PORCENTAJE



04 IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

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

FORMACIÓN DE FUNCIONARIOS





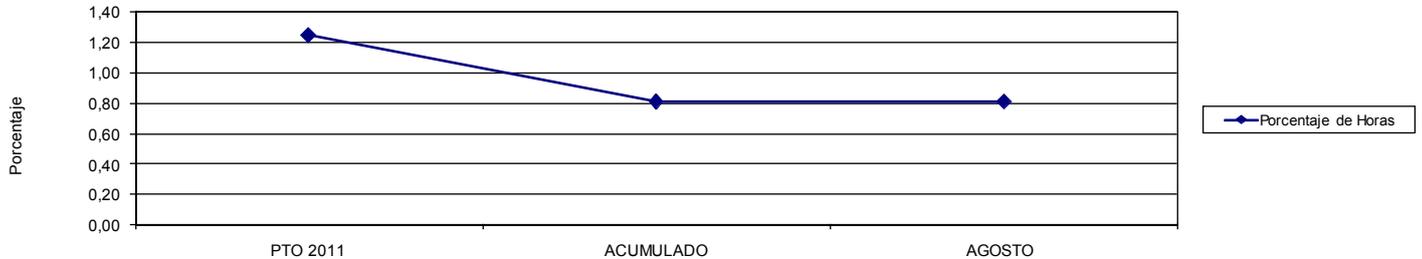
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

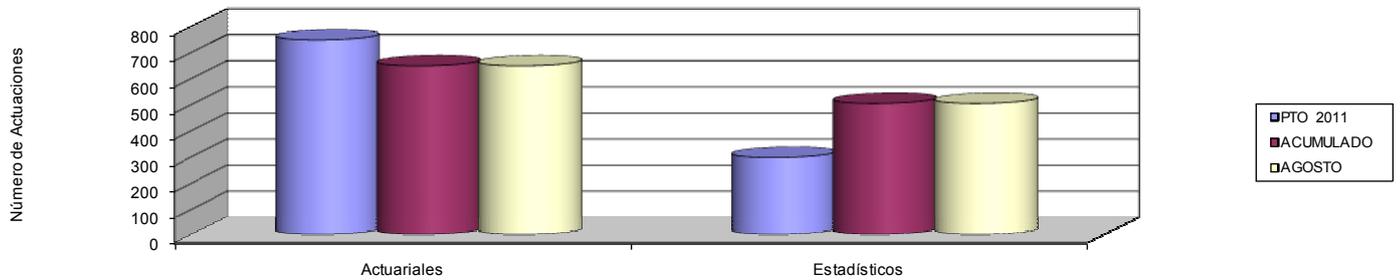
05 DEDICAR A FORMACIÓN UN PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES

PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES DEDICADAS A FORMACIÓN



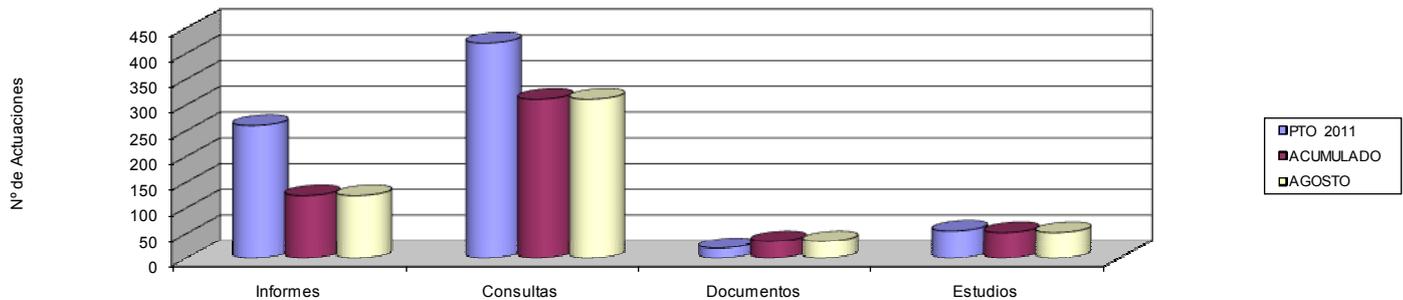
07 VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS

VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS



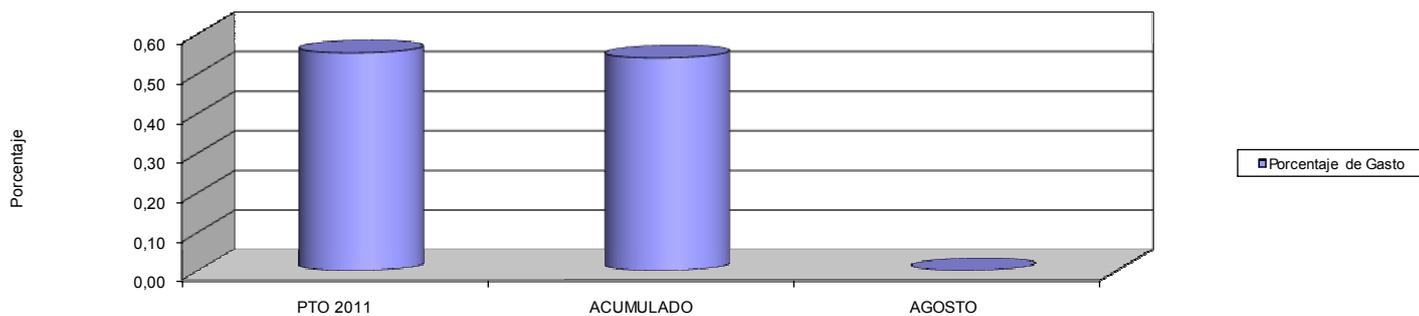
08 INSTRUCC. PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNACIONAL

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. 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	7,41
02	LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORM. PRESENTAC. DOCUMEN. PENSION / TOTAL PENSIO. SOLICIT. PRESEN. FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE	1,10	0,97
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	9,04
05	ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN % DEL	76,10	75,82
06	DAR RESPUESTA A LAS INFORMACIONES ESCRITAS SOLICITADAS EN UN % DEL	93,71	99,37
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.812	3.707
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	112.765,20	75.336,15
12	Otros gastos de funcionamiento	5.467,01	3.684,60
	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	118.232,21	79.020,75
15	Inversiones	34.984,28	15.384,62
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	153.216,49	94.405,37
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	153.216,49	94.405,37
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	6,22
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	7,64
22	VALORACION DE SATISFACCION ALCANZADA S/ TRATO AMABLE EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,05	7,75
23	NUMERO TOTAL DE PENSIONES SOLICITADAS EN EL AÑO PRESENCIALMENTE	790.000	565.798
24	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS ANUALES DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE PENSIONES	869.000	549.369
25	NUMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES EN CURSO EN EL MES	135.000	152.043
26	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS EN EL MES SOBRE TRAMITE DE EXPEDIENTES DE PENSIONES	13.500	4.078
27	NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO	1.732.500	963.948
28	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	182.000	87.167
29	NÚMERO TOTAL DE CENTROS PREVISTOS DE LA RED MÁXIMA	456	459
30	NÚMERO TOTAL DE CENTROS ADAPTADOS AL MÓDULO CAISS	347	348
31	NÚMERO DE INFORMACIONES SOLICITADAS POR INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES	9.000	3.355
32	NÚMERO DE INFORMACIONES CONTESTADAS A INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES	8.434	3.334

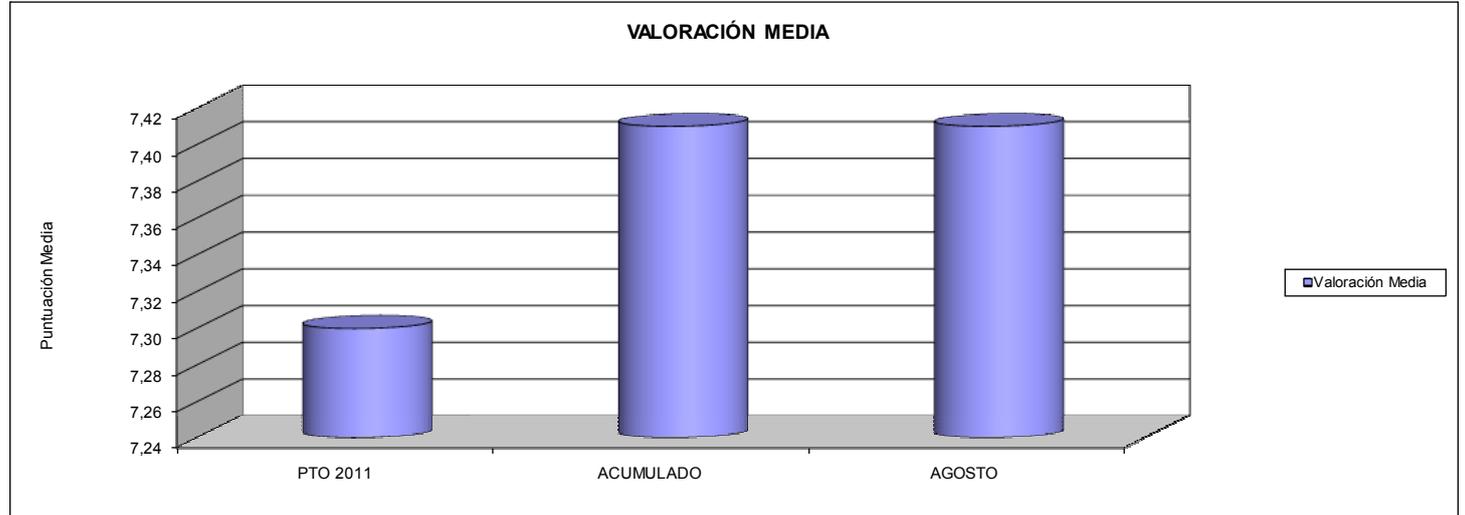


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

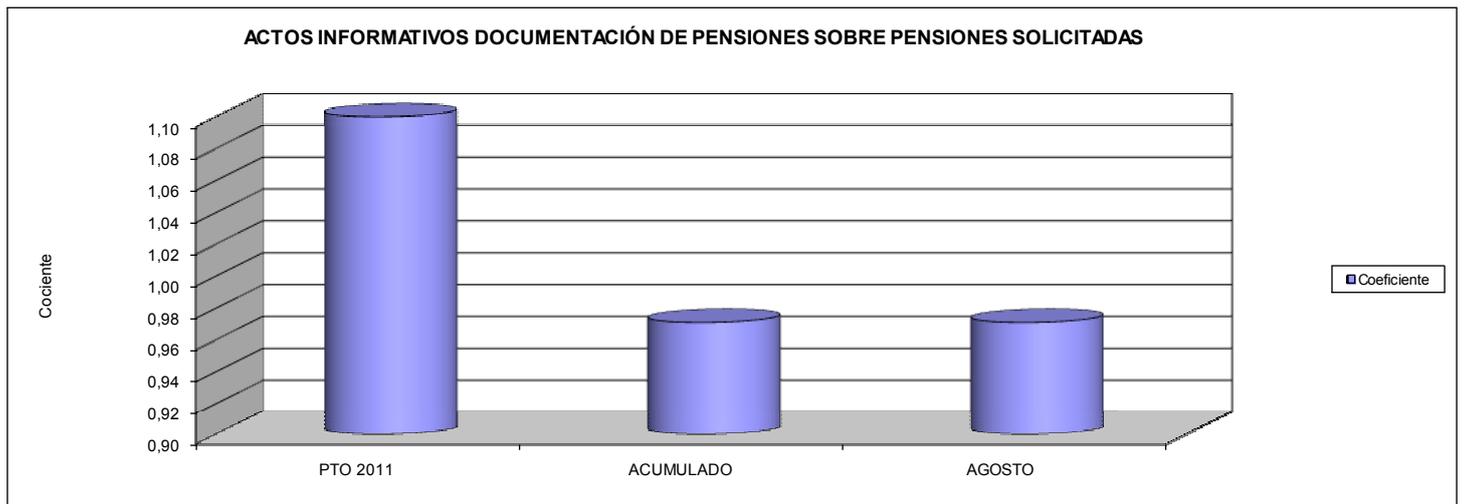
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

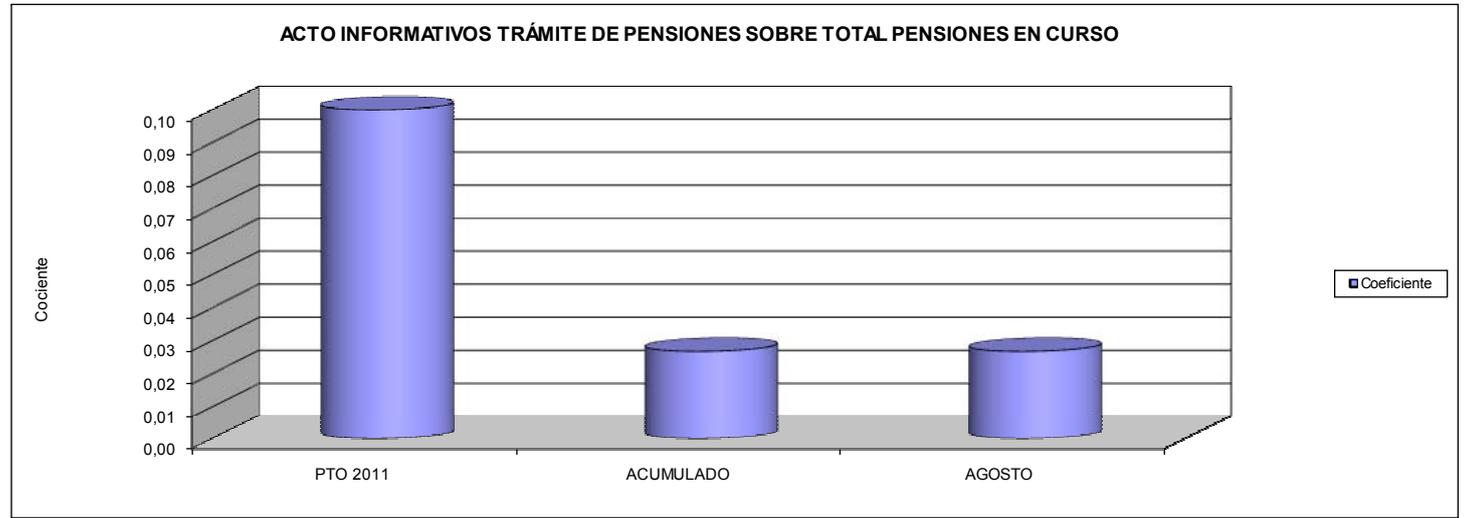
01 VALORACIÓN SATISFACTORIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



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



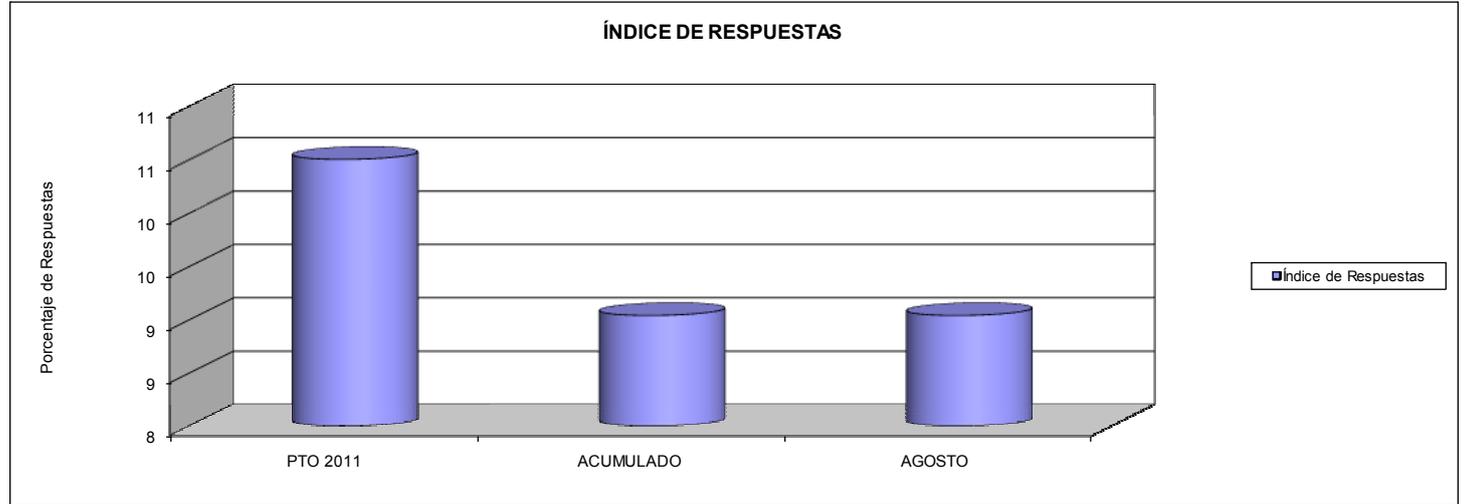


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

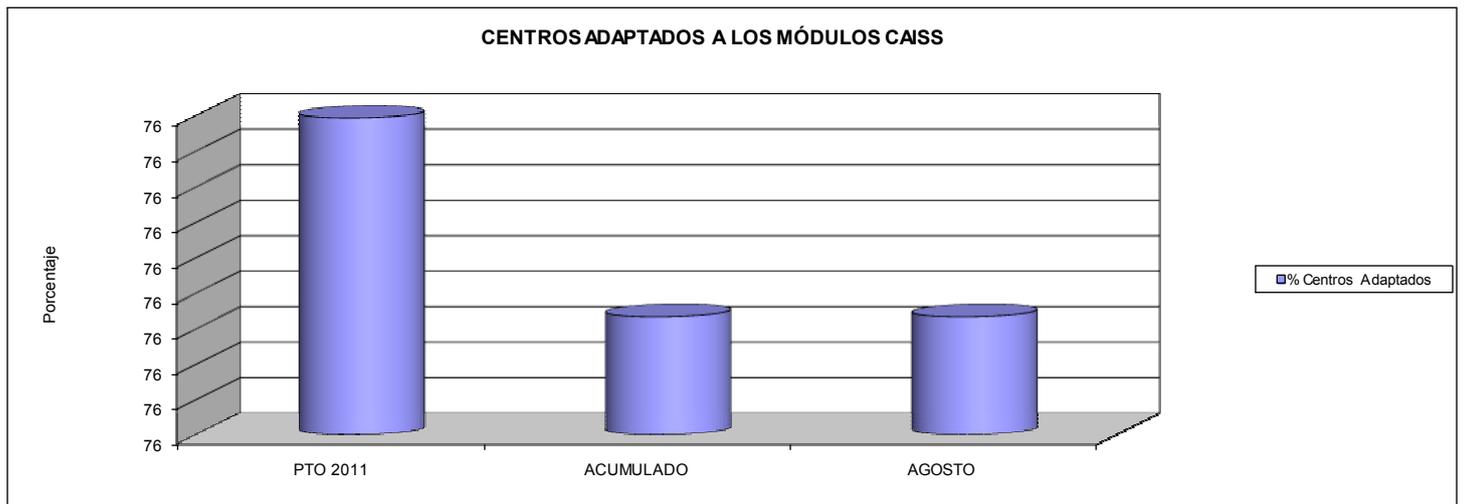
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

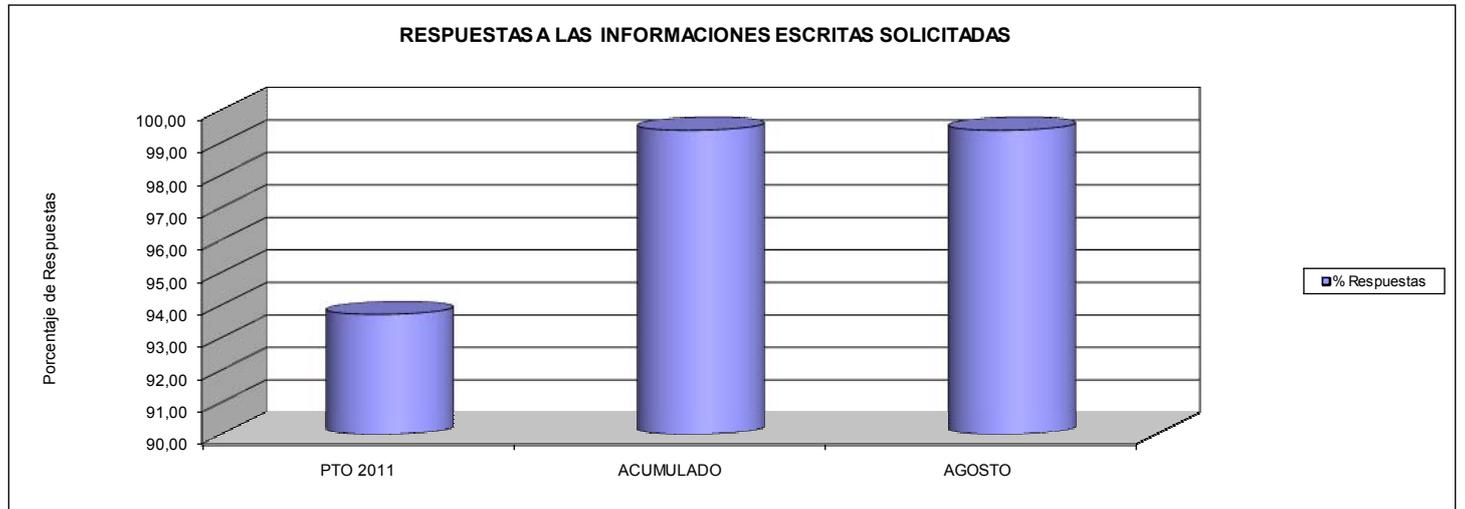
04 ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS



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. 13	Programa 93
PROGRAMA: GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES		RESPONSABLE 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 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
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2011	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	124	116
11	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.951,06	2.548,14
12	Otros gastos de funcionamiento	696,67	28,82
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	4.647,73	2.576,96
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.647,73	2.576,96
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.647,73	2.576,96
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
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

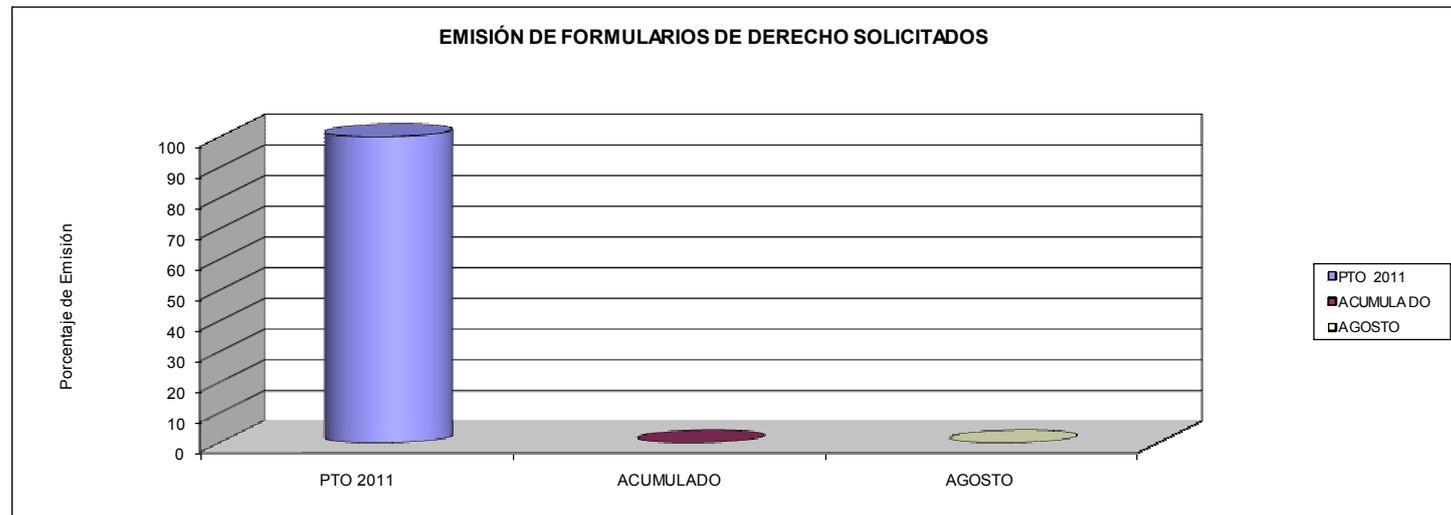


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

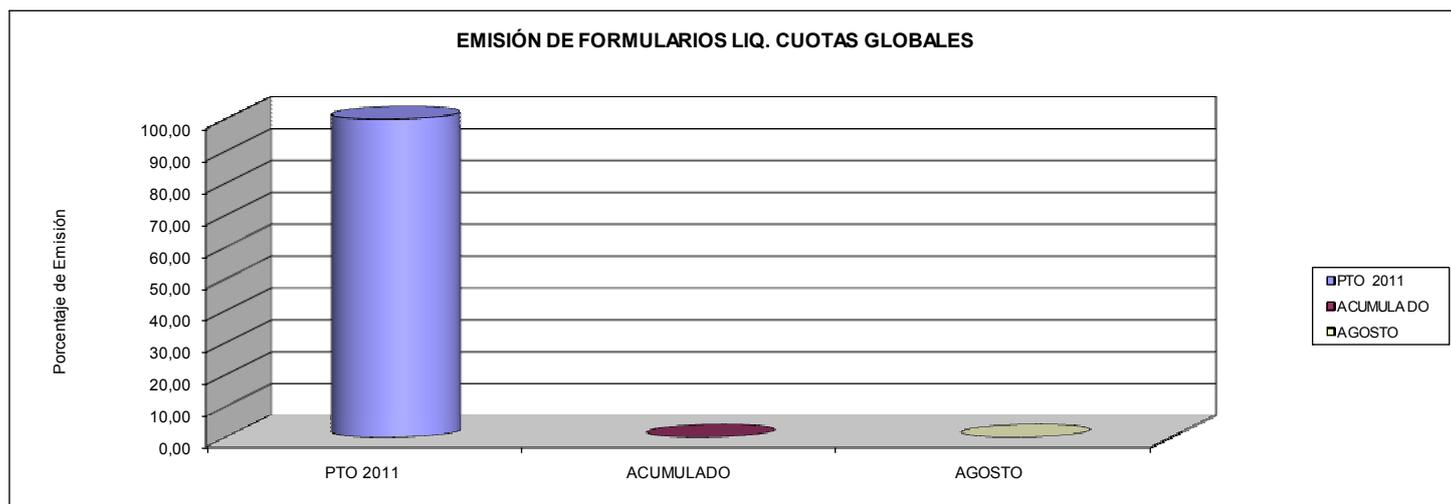
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

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

