Ministerio de Empleo y Seguridad Social
Secretaría de Estado de la Seguridad Social

Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Enero 2012

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 Empleo y Seguridad Social
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ACUMULADO ENERO 2012

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 2012	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE DEL	100,00	83,71
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN DEL	100,00	92,05
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA DEL	100,00	93,17
04	CONSEGUIR TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS	60	46
05	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS	12	14
06	CONSEGUIR TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (ÁREA NACIONAL) DE DÍAS	10	14
07	EFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN % DEL	32,54	0,62

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	4.354	4.193
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	142.768,87	9.220,75
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	142.768,87	9.220,75
14	Transferencias	100.305.460,00	7.149.577,69
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	100.448.228,87	7.158.798,44
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	100.448.228,87	7.158.798,44

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

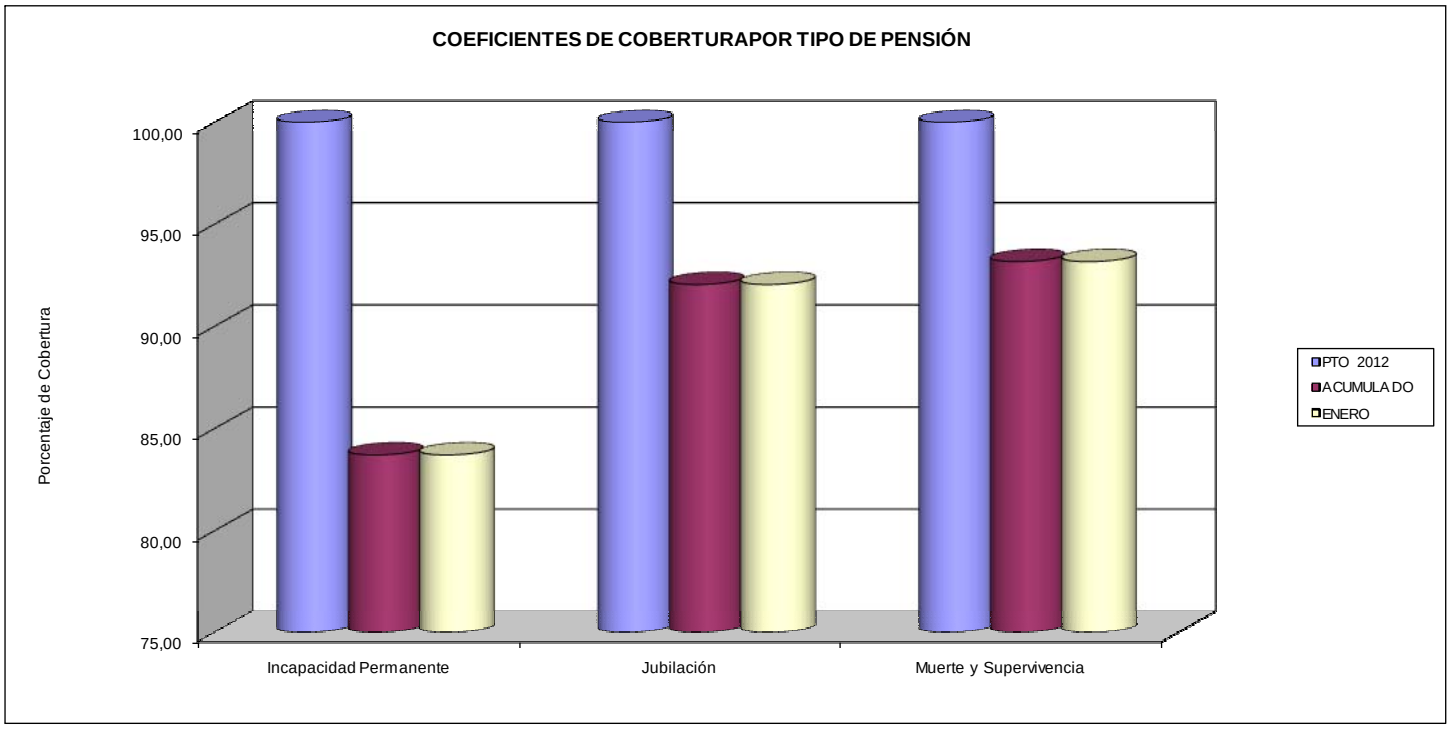
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	14.675	13.751
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO	160.382	19.194
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	160.382	16.068
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	14.675	16.877
23	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	3.692	2.604
24	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO	367.499	43.537
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	367.499	40.077
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	3.692	6.064
27	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	1.494	1.525
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO	178.141	24.021
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	178.141	22.381
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	1.494	3.165
31	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	60	46
32	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	12	14
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA ÁREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	10	14
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	8.854.826	8.739.225
35	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR COMPLEMENTO POR MÍNIMOS	2.369.652	0
36	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR VENCIMIENTOS	48.908	4.312
37	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR FALLECIMIENTOS	290.261	49.912
38	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS EN REVISIONES DE GRADO DE INCAPACIDAD	65.449	0
39	NÚMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA	107.047	0

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

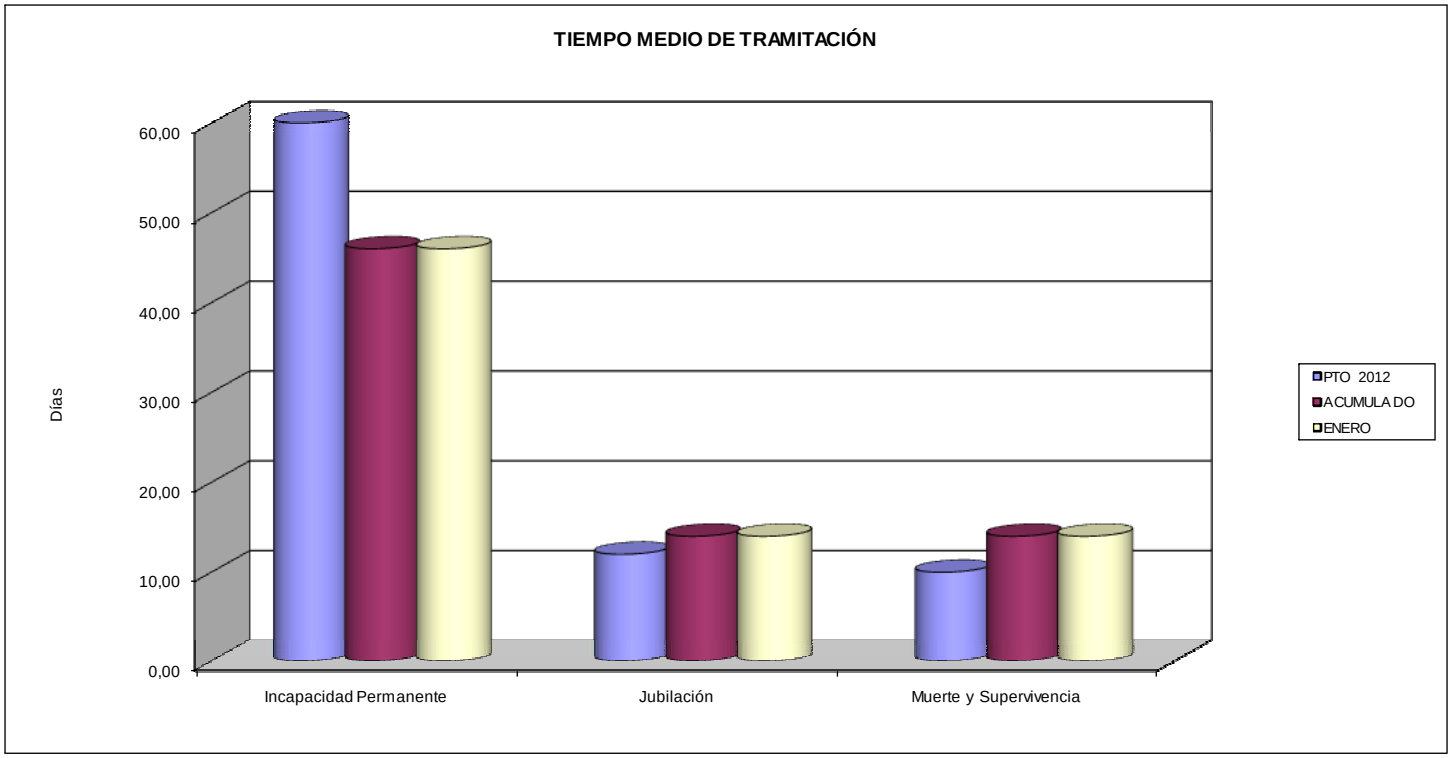
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

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)

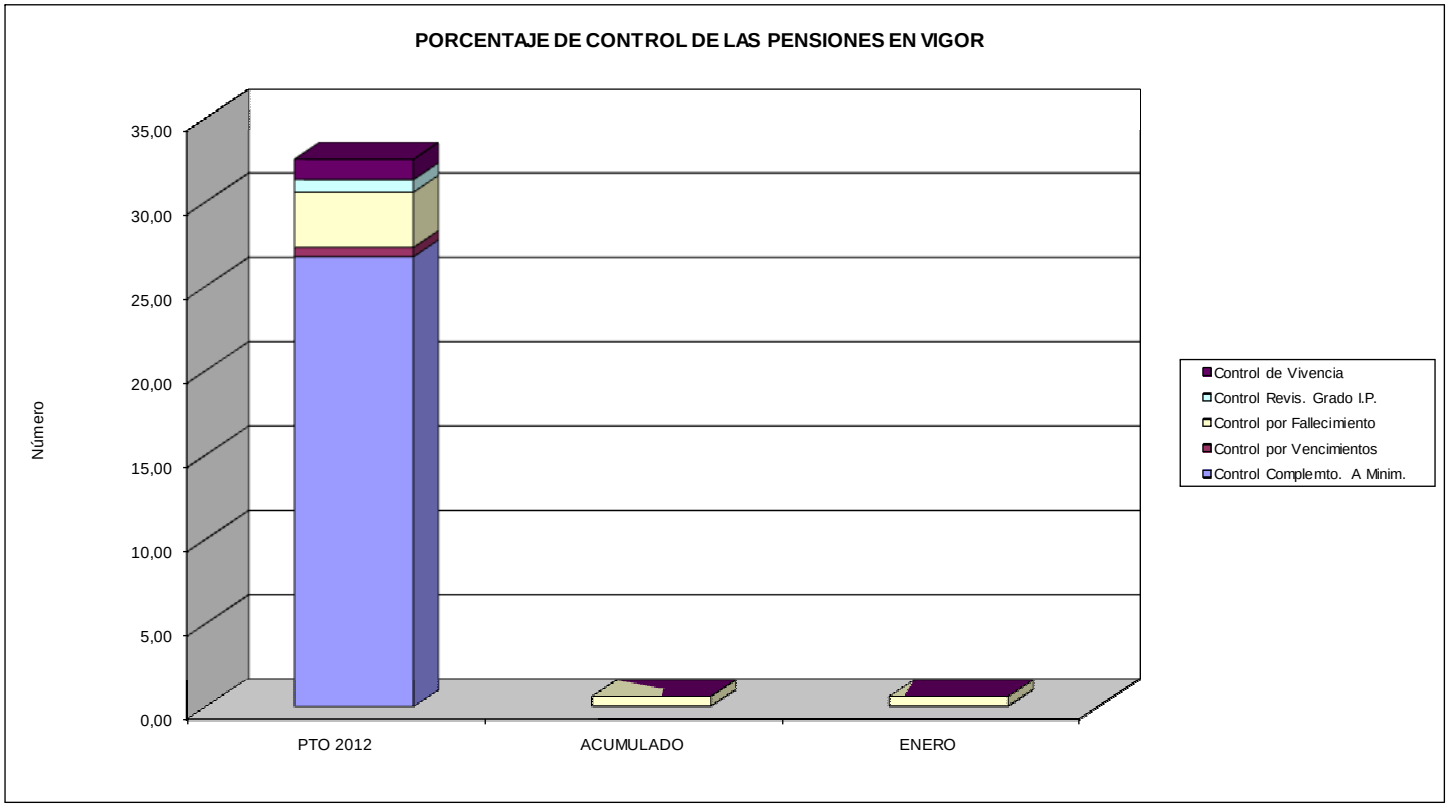


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

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 Empleo y Seguridad Social
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ACUMULADO ENERO 2012

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 2012	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T. DE	52,00	43,12
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE I.T. RESPECTO A LOS AFILIADOS	2,93	0,00
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	293,86	0,00
04	EFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL DE UN % DEL	38,71	17,50
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS DE	23,66	0,00
06	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100,00	93,92
07	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS	10	8
08	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE LA RES. DE EXP. INICIALES DEL INSS AL AMPARO DEL ART. 128.1.A	17	9
09	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL	100,00	96,61
10	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS	10	9
11	CONSEGUIR COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES PATERNIDAD DEL	100,00	96,39
12	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN PATERNIDAD DE DIAS	10	6
13	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL DEL %	100,00	88,30

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.434	1.196
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	49.797,06	2.592,46
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	49.797,06	2.592,46
14	Transferencias	4.752.050,00	222.490,88
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.801.847,06	225.083,34
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.801.847,06	225.083,34

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

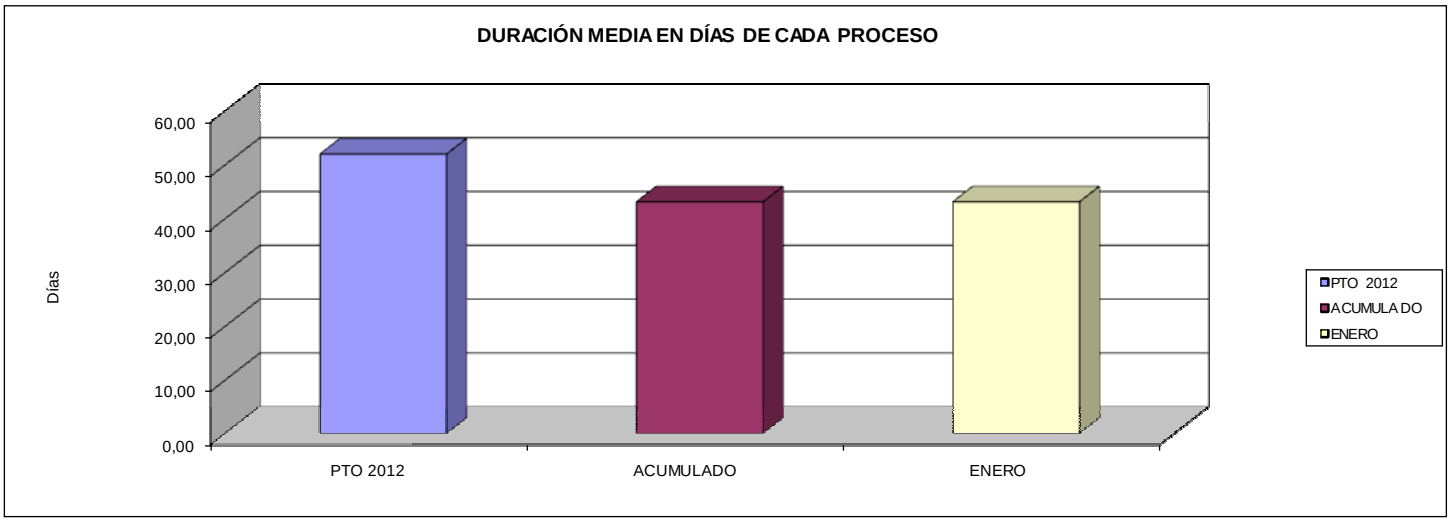
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	1.731.896	131.810
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	90.058.592	5.683.462
21	NÚMERO DE PROCESOS EN LOS QUE EL ÚLTIMO DIA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	187.436	194.165
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	6.392.326	0
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	6.392.326	0
24	GASTO EN EL PERIODO EN ECONCEPTO DE INCAP. TEMPORAL, EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS EN (MILES DE EUROS)	1.878.438,00	47.964,22
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	1.814.927	143.645
26	PROMEDIOS DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	151.243,92	11.970,42
27	NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.639	1.139
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO	214.254	17.069
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	214.254	16.032
30	NÚMERO DE PROCESOS EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MAS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	2.006.188	330.757
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	776.665	57.872
32	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	2.007	1.761
33	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO	342.191	26.133
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	342.191	25.247
35	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DÍAS)	10	8
36	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DÍAS)	10	9
37	NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO	1.120	94
38	NÚMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	1.120	83
39	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERÍODO	1.496	1.250
40	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO	268.626	23.277
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	268.626	22.436
42	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE PATERNIDAD EN EL PERÍODO (DÍAS)	10	6
43	TIEMPO MEDIO EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ARTÍCULO 128.1. A (DÍAS)	17	9

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

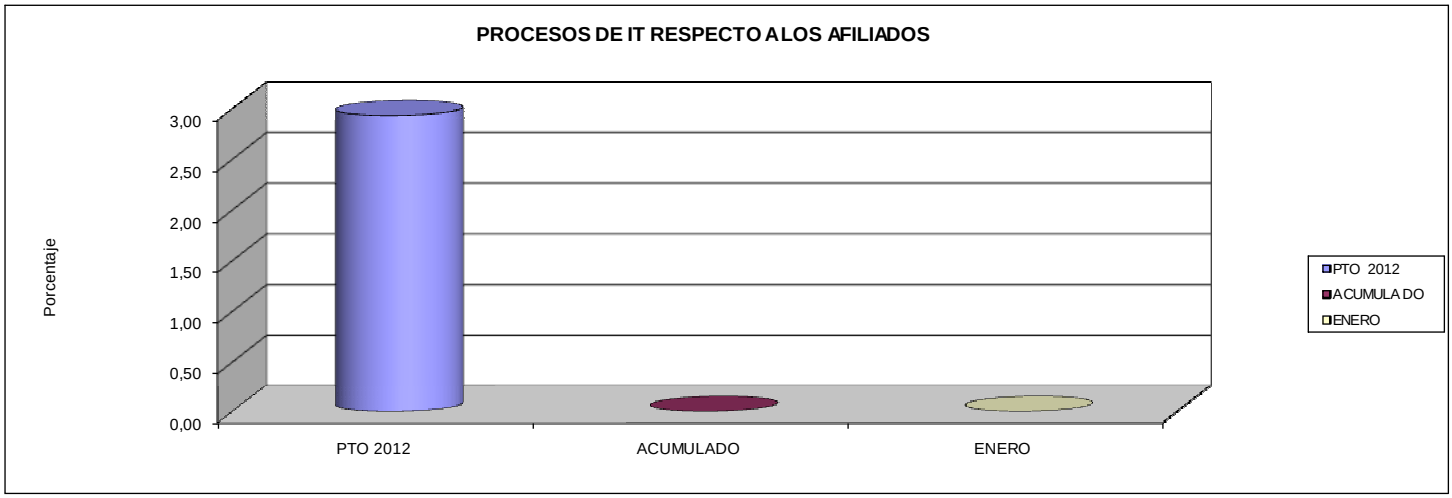
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

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



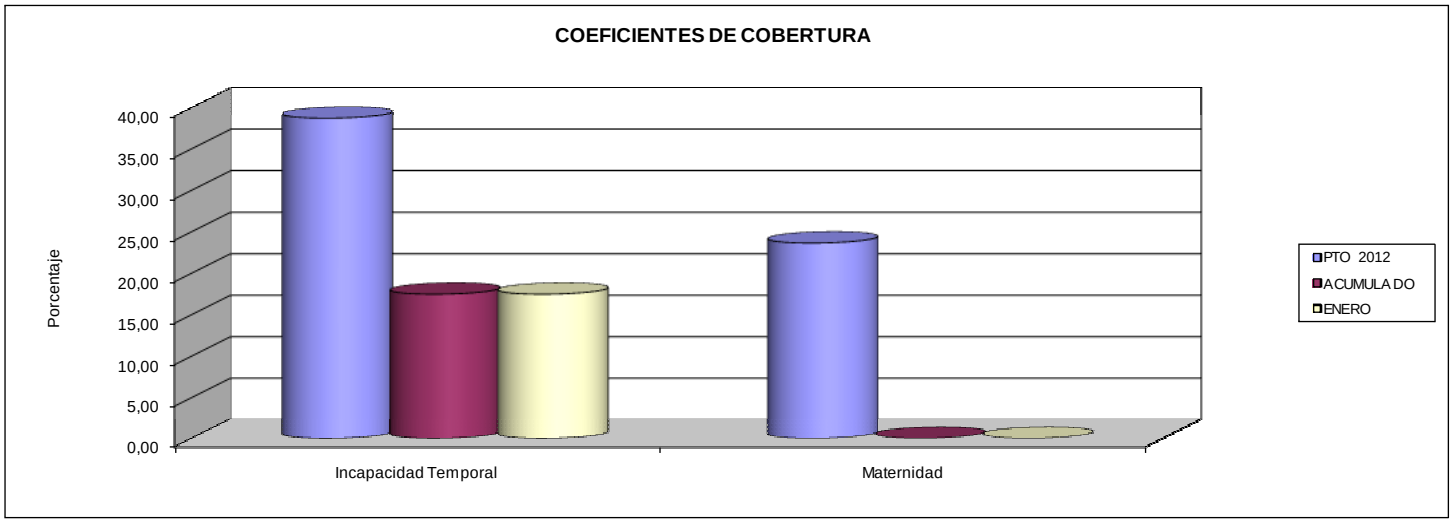
03 GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

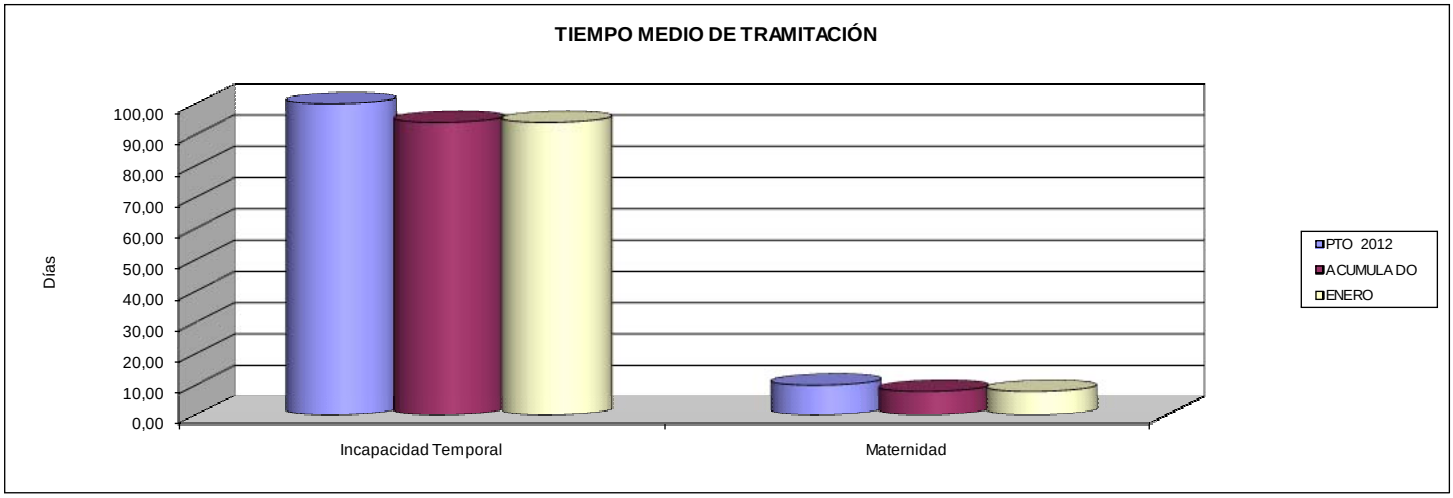
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

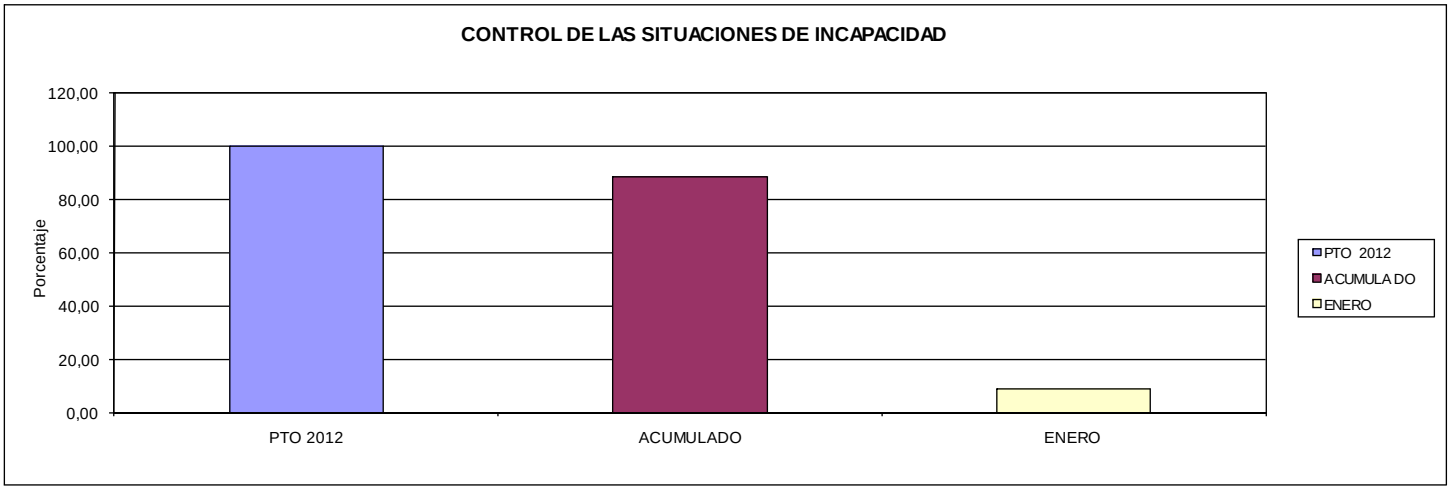
04 COEFICIENTE DE COBERTURA DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %
05 COEFICIENTE DE COBERTURA DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL



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 Empleo y Seguridad Social
SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERVENCIÓN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ACUMULADO ENERO 2012

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 2012	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	100,00	79,48
02	ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEFIC. Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)	128,06	0,00
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO DEL	100,00	77,34
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACION DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO (EN DIAS)	20	17

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	524	405
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	13.867,17	816,87
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	13.867,17	816,87
14	Transferencias	1.009.739,96	288.271,38
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.023.607,13	289.088,25
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.023.607,13	289.088,25

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

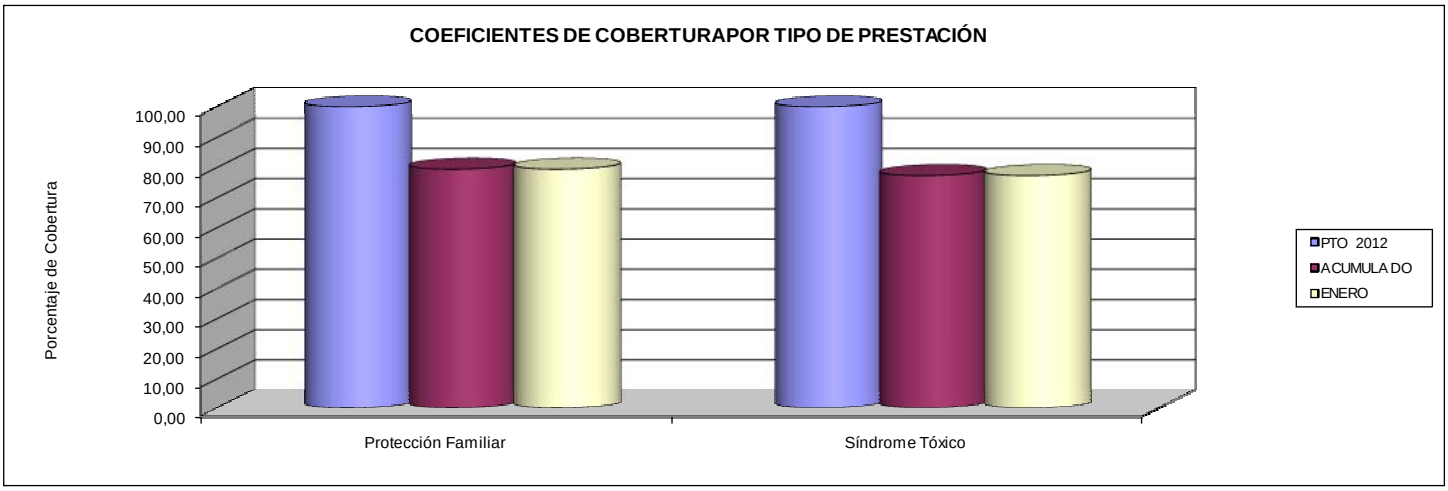
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	7.177	5.034
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO	201.311	19.279
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	201.311	15.322
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERIODO	680.344	597.704
23	NUMERO DE CONTROLES S/RENTAS A BENEFICIARIOS Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE) DE ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD	871.239	0
24	NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO INICIADAS EN EL PERIODO	2.150	128
25	NÚMERO DE REVISIONES DE SÍNDROME TÓXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	2.150	99
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SÍNDROME TÓXICO EN EL PERIODO (DÍAS)	20	17

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

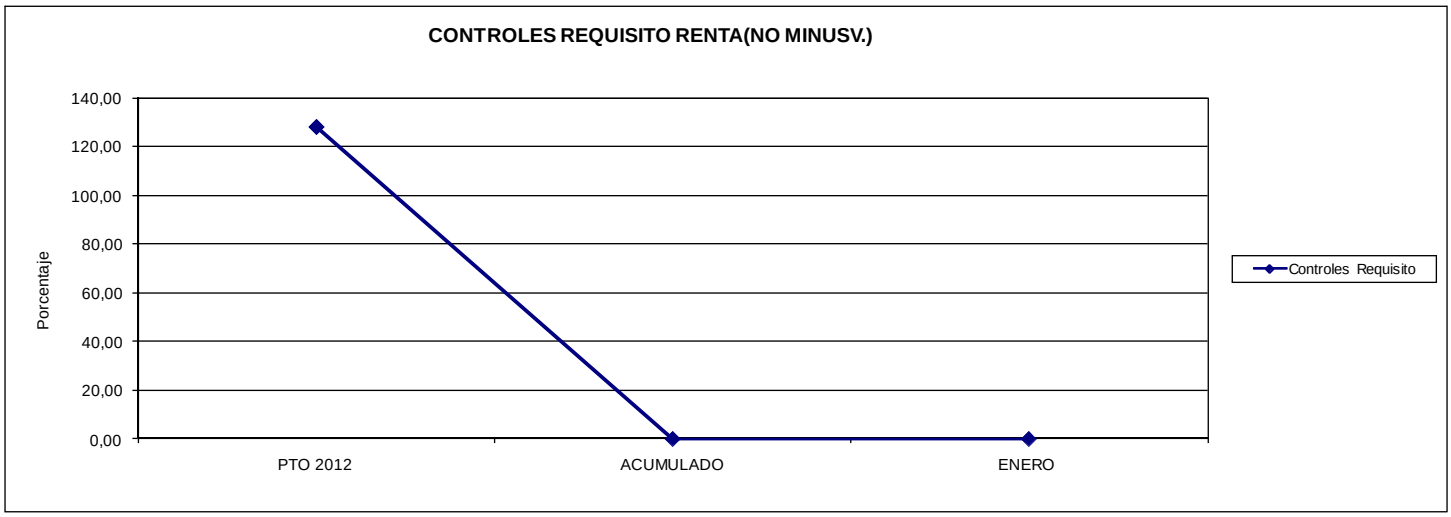
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

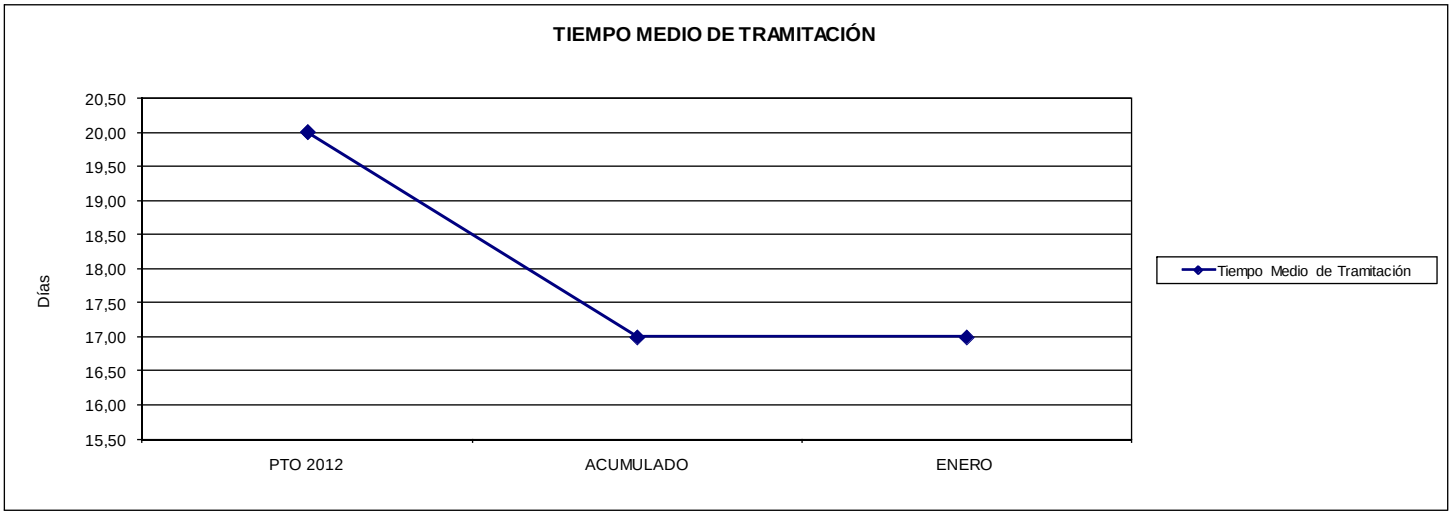
01 COEFICIENTE DE COBERTURA DE PROTECCIÓN FAMILIAR
03 COEFICIENTE DE COBERTURA DE REVISIONES DEL SÍNDROME TÓXICO



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 2012	EJECUCIÓN
01	COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA SEG.SOC., NACIONAL E INTERNACIONAL	275	28
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO CENTROS DE GESTION CON LA REALIZACIÓN DE UN NUM. DE ACTUAC. DE INSPECT. DE	72	7
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS DE	2,80	2,50
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD DEL	65,00	0,72
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES DEL	1,20	0,02
06	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN PERSONALIZADA DEL	70,01	0,03
07	ELABORAR UN NÚMERO DE VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS DEL	1.300	121
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOCIAL EN UN NUM. DE	708	65
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.	3,46	2,96
11	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTION, RESPECTO AL TOTAL DEL AREA, REPRESENTE UN % INFERIOR AL	0,53	0,40

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.934	3.286
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	145.462,83	7.555,35
12	Otros gastos de funcionamiento	89.996,32	3.076,58
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	235.459,15	10.631,93
14	Transferencias	1.000,00	0,00
15	Inversiones	30.334,40	4,14
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	266.793,55	10.636,07
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000,00	11,09
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	269.793,55	10.647,16

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

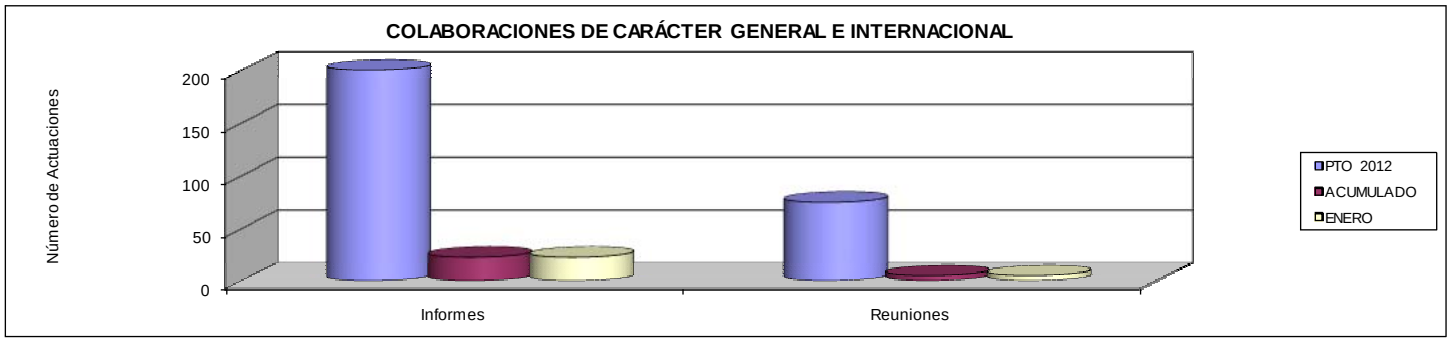
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	200	23
20	NÚMERO DE REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTERNACIONALES EN MATERIA DE SEG. SOCIAL	75	5
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL	36	3
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	8	0
24	NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS	15	2
25	NÚMERO DE ACTUACIONES DE COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN GRAL. DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN	6	0
26	TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)	3.058.615	284.415
27	TIEMPO TOTAL PERDIDO EN EL TRABAJO (EN DÍAS)	85.641	7.097
28	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	14.095	12.899
29	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	9.162	93
30	NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES	22.939.613	2.133.113
31	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	275.275	470
32	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.725	3.705
33	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	2.608	1
34	NÚMERO DE INFORMES ECONÓMICOS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICOS	960	62
35	NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS	340	59
36	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	250	18
37	NUMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	390	35
38	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	18	3
39	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	50	9
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	950	51
42	NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	5	0
43	NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs.	1.732.404	157.563
44	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs.	60.000	4.660
45	NUMERO DE INFORMES JURÍDICOS EVACUADOS.	250	19
46	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	90	0
47	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	106.686.538,41	7.691.347,69
48	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA (GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	565.608,45	30.983,07

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

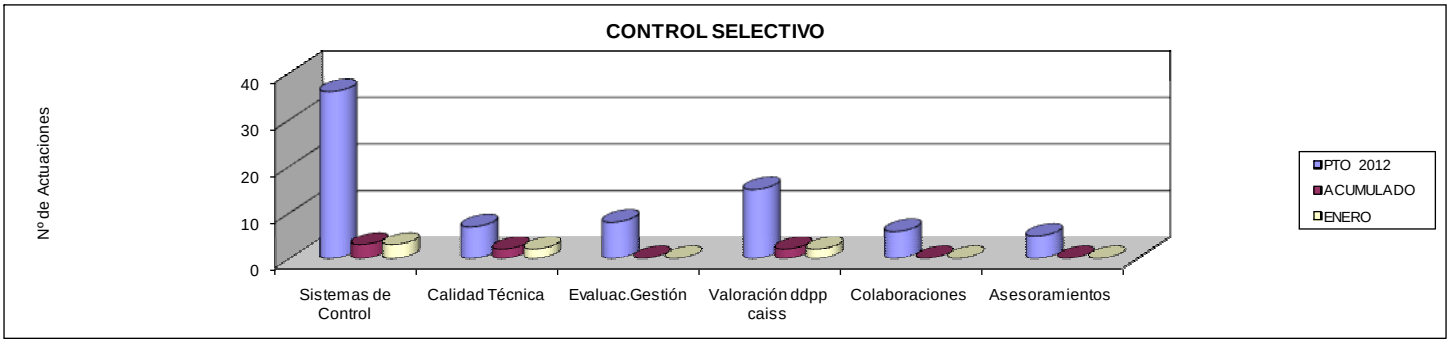
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

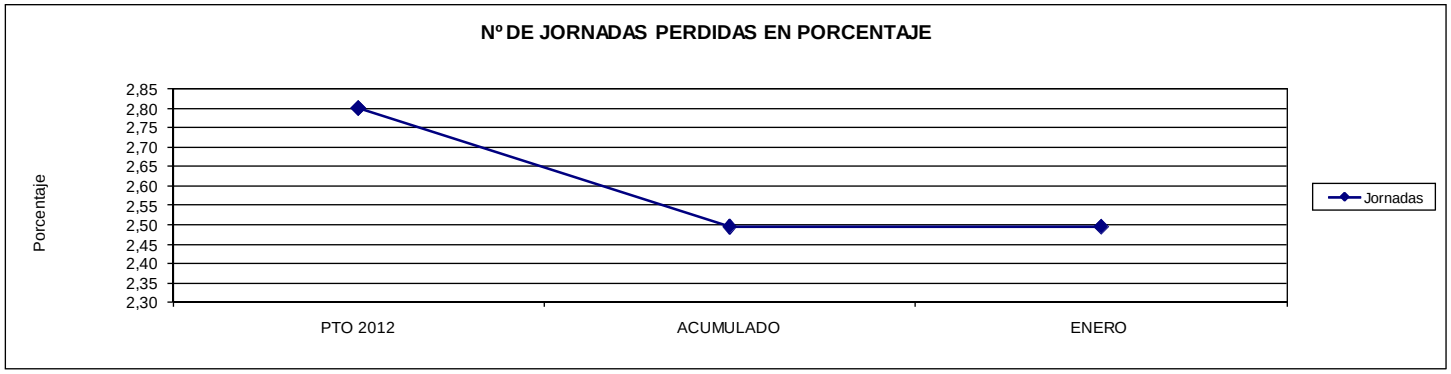
01 COLABORACIONES EN LA PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL, NACIONAL E INTERNACIONAL



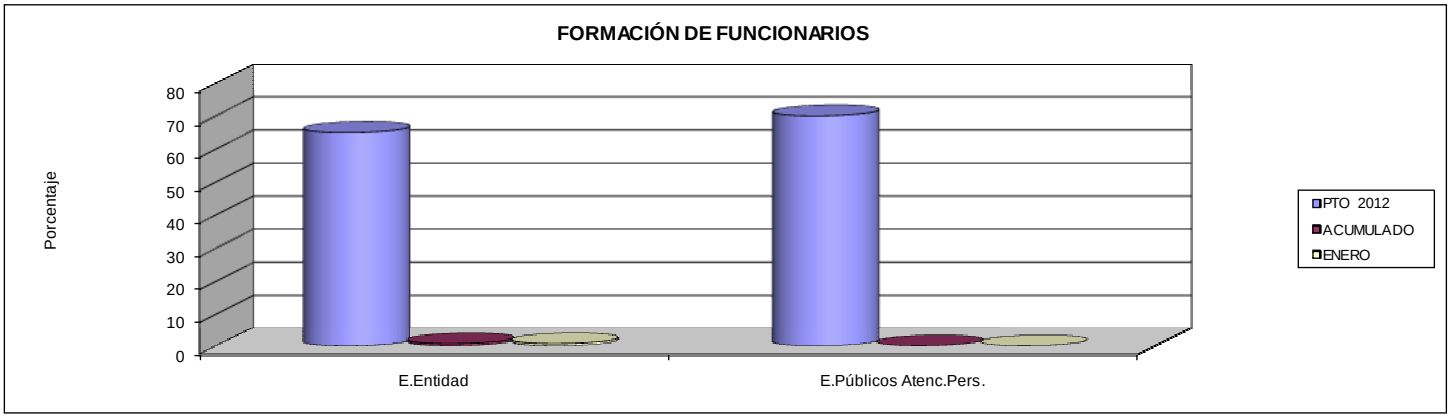
02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE GESTIÓN



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

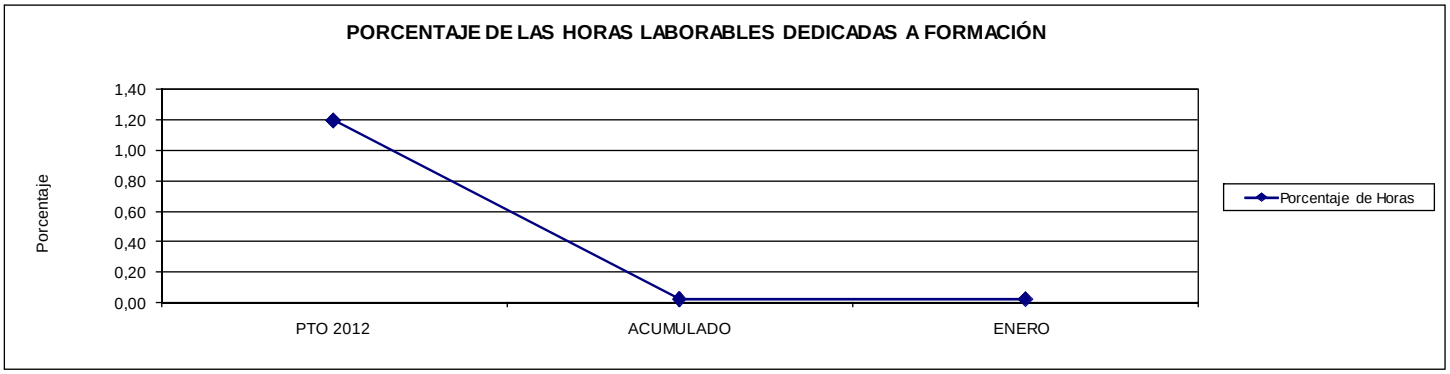


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

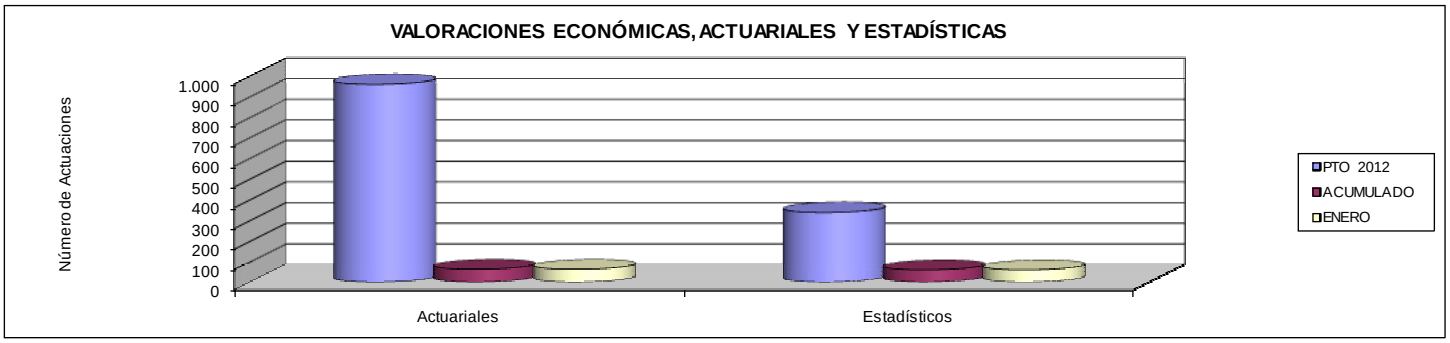
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

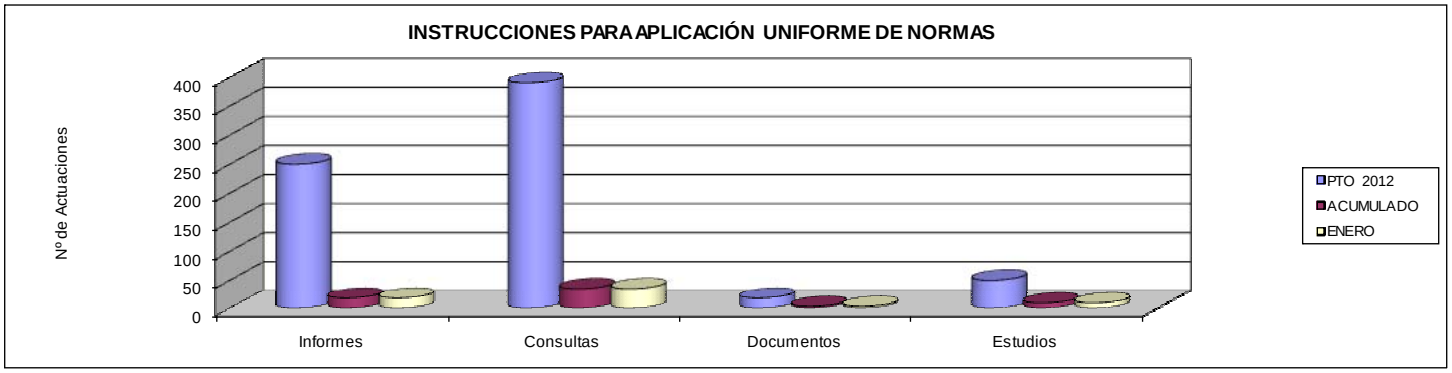
05 DEDICAR A FORMACIÓN UN PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES



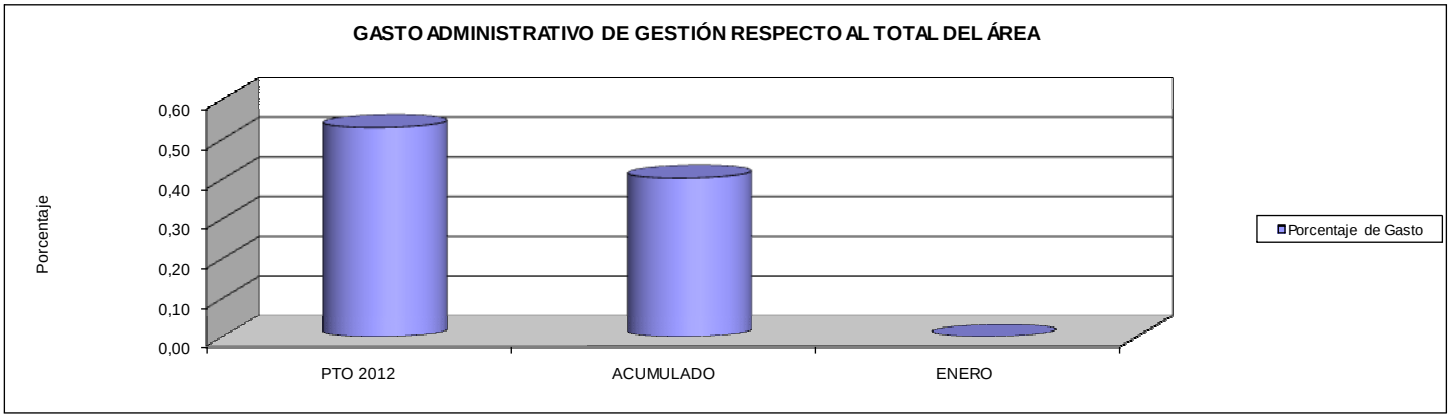
07 VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS



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 2012	EJECUCIÓN
01	ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10	7,30	7,61
02	LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORM. PRESENTAC. DOCUMEN. PENSION / TOTAL PENSIO. SOLICIT. PRESEN. FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE	1,10	1,02
03	LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORMATIVOS SOBRE TRAMITE DE PENSIONES / TOTAL DE PENSIONES EN CURSO NO SUPERE UN INDICE DEL	0,10	0,04
04	CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN % DE	11,00	11,02
05	ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN % DEL	78,60	76,69
06	DAR RESPUESTA A LAS INFORMACIONES ESCRITAS SOLICITADAS EN UN % DEL	93,97	85,14

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.725	3.705
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	113.704,25	7.487,58
12	Otros gastos de funcionamiento	5.467,01	0,00
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	119.171,26	7.487,58
15	Inversiones	19.185,60	0,00
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	138.356,86	7.487,58
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	138.356,86	7.487,58

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

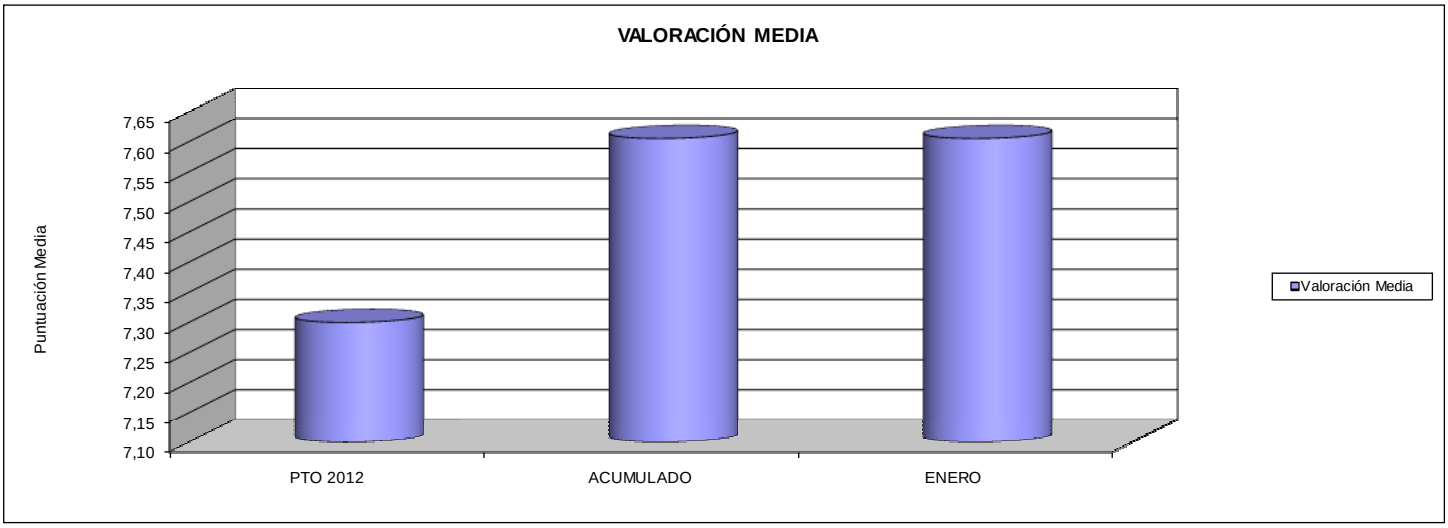
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
19	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ESPERA EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	5,85	6,58
20	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ATENCIÓN EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	7,75	8,12
21	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ COMPETENCIA Y FORMACIÓN DEL PERSONAL EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y	7,60	7,70
22	VALORACION DE SATISFACCION ALCANZADA S/ TRATO PERSONALIZADO EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,00	8,02
23	NUMERO TOTAL DE PENSIONES SOLICITADAS EN EL AÑO PRESENCIALMENTE	793.000	103.181
24	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS ANUALES DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS DE PENSIONES	872.300	105.396
25	NUMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES EN CURSO EN EL MES	120.000	204.539
26	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS EN EL MES SOBRE TRAMITE DE EXPEDIENTES DE PENSIONES	12.000	7.643
27	NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO	1.450.000	129.409
28	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	159.500	14.255
29	NÚMERO TOTAL DE CENTROS PREVISTOS DE LA RED MÁXIMA	458	459
30	NÚMERO TOTAL DE CENTROS ADAPTADOS AL MÓDULO CAISS	360	352
31	NÚMERO DE INFORMACIONES SOLICITADAS POR INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES	4.640	323
32	NÚMERO DE INFORMACIONES CONTESTADAS A INSTITUCIONES, ORGANISMOS Y PARTICULARES	4.360	275

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

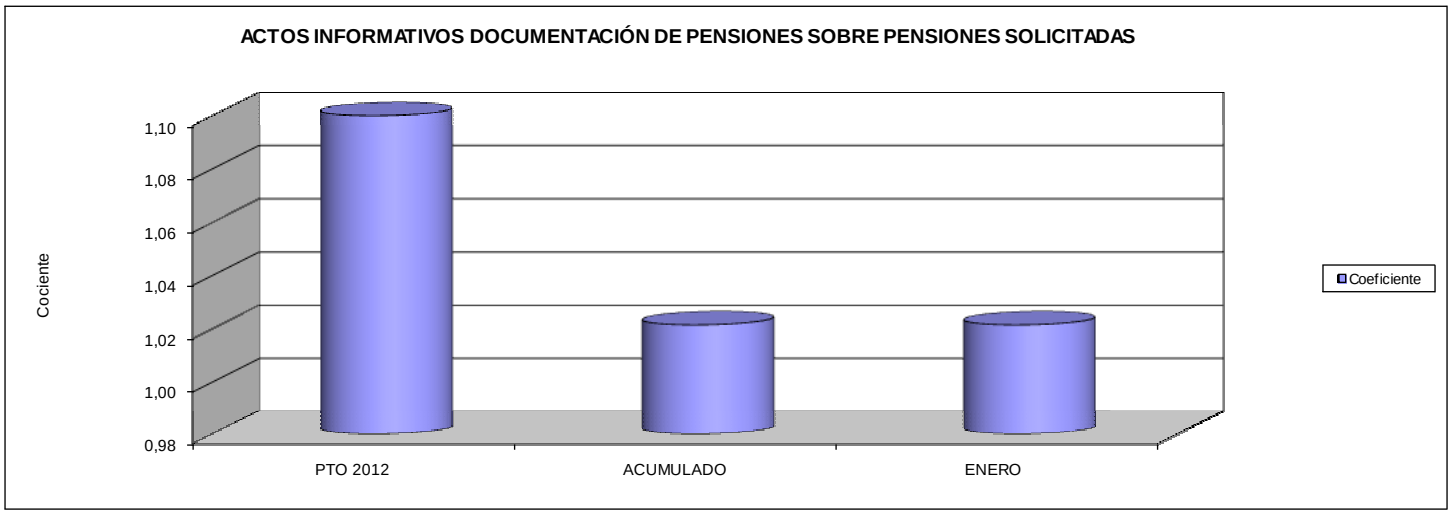
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

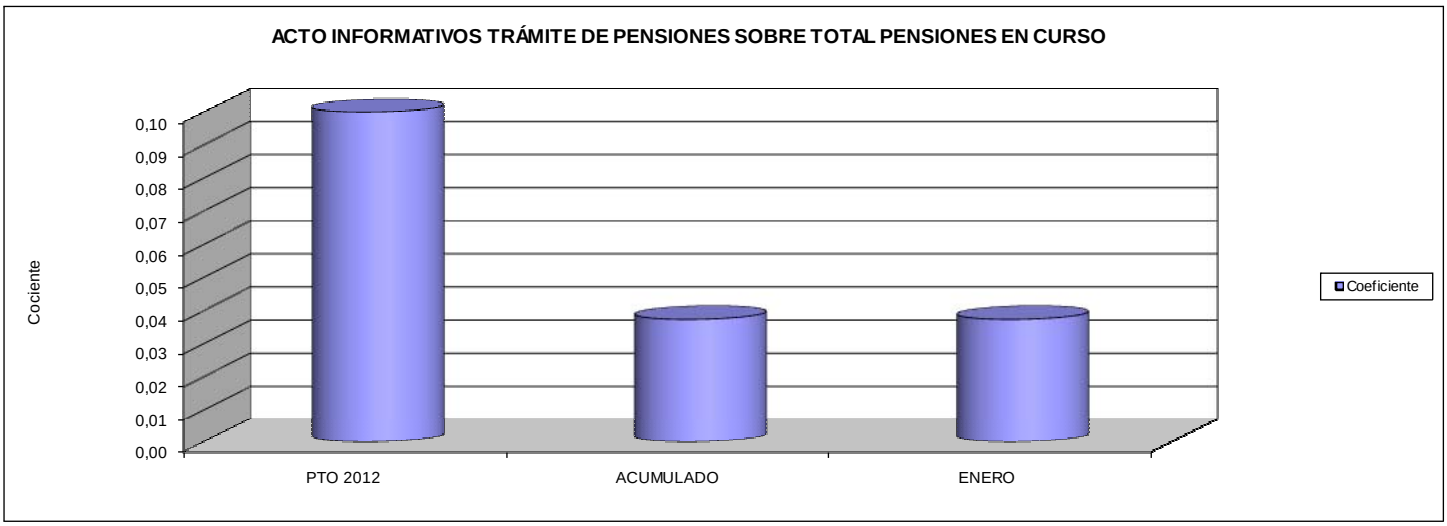
01 VALORACIÓN SATISFACTORIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



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

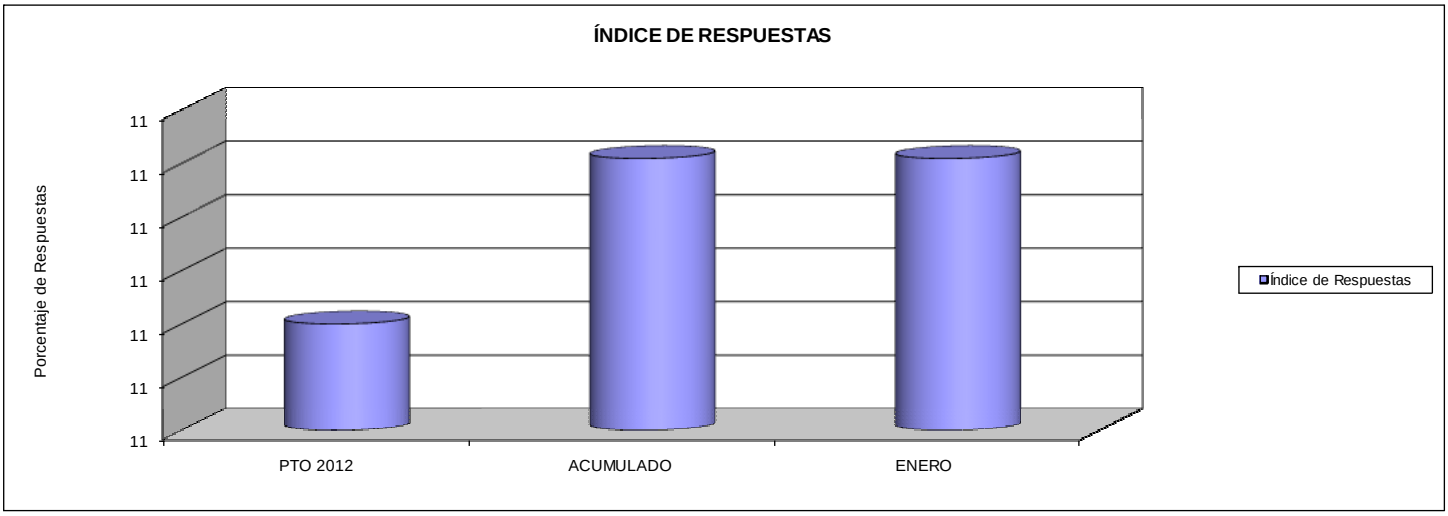


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

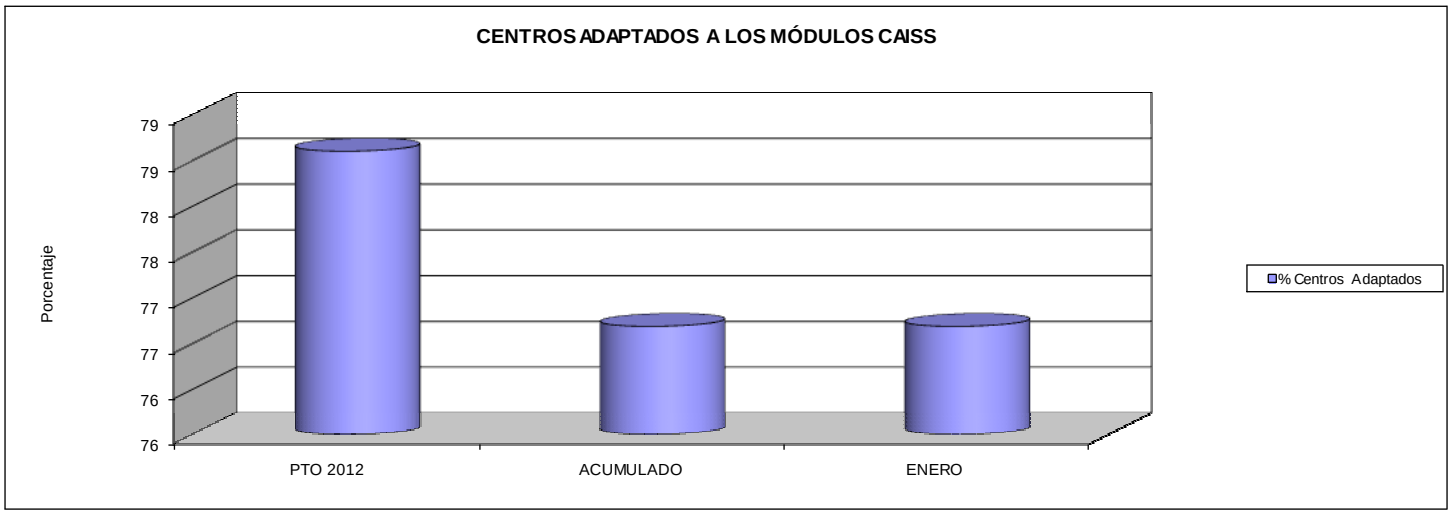
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

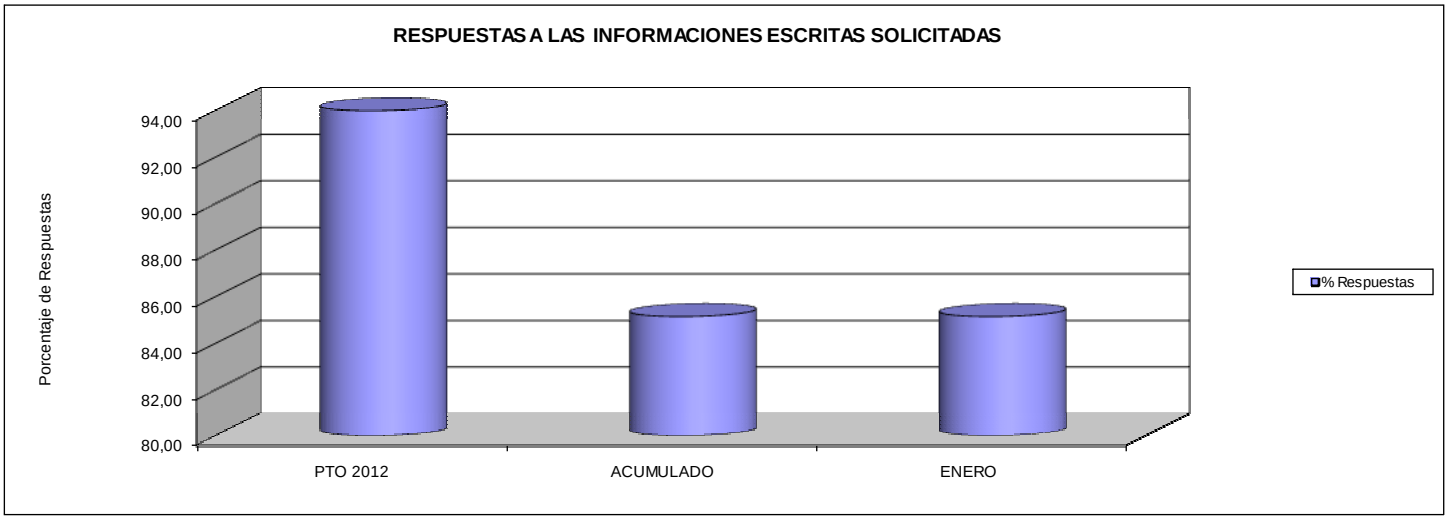
04 ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS



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 2012	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 2012	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	124	114
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	4.008,27	242,94
12	Otros gastos de funcionamiento	696,67	0,00
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	4.704,94	242,94
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.704,94	242,94
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.704,94	242,94

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

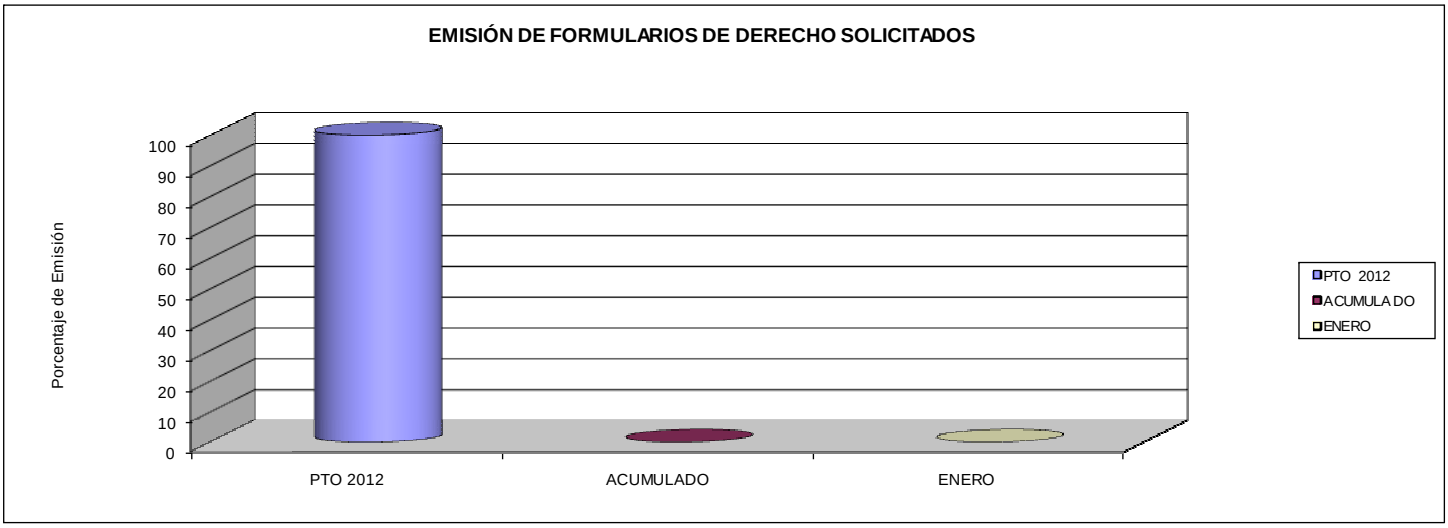
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2012	EJECUCIÓN
19	EMITIR LOS FORMULARIOS DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA EN UN % DEL	100	0
20	EMITIR FORMULARIOS LIQUIDACIÓN DE CUOTAS GLOBALES ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESIDENTES EN ESPAÑA EN UN % DEL	100	0
21	EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUIDACIÓN GASTO REAL REMITIDOS AL INSS POR LOS S.P.S. DE LAS CC.AA EN UN % DEL	100	0

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

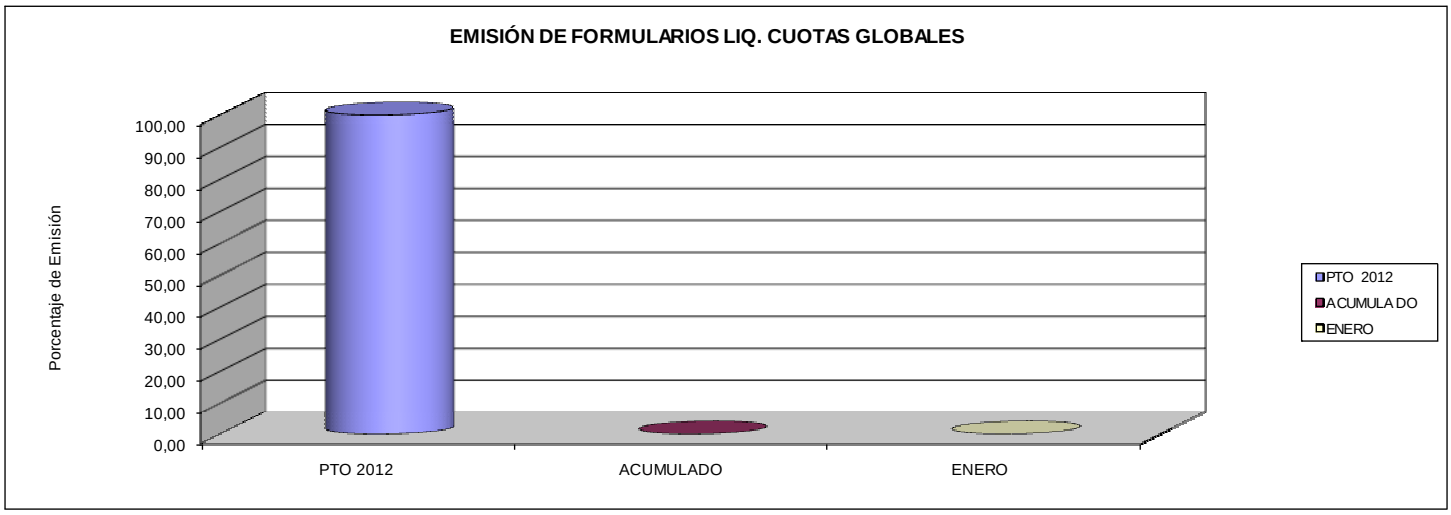
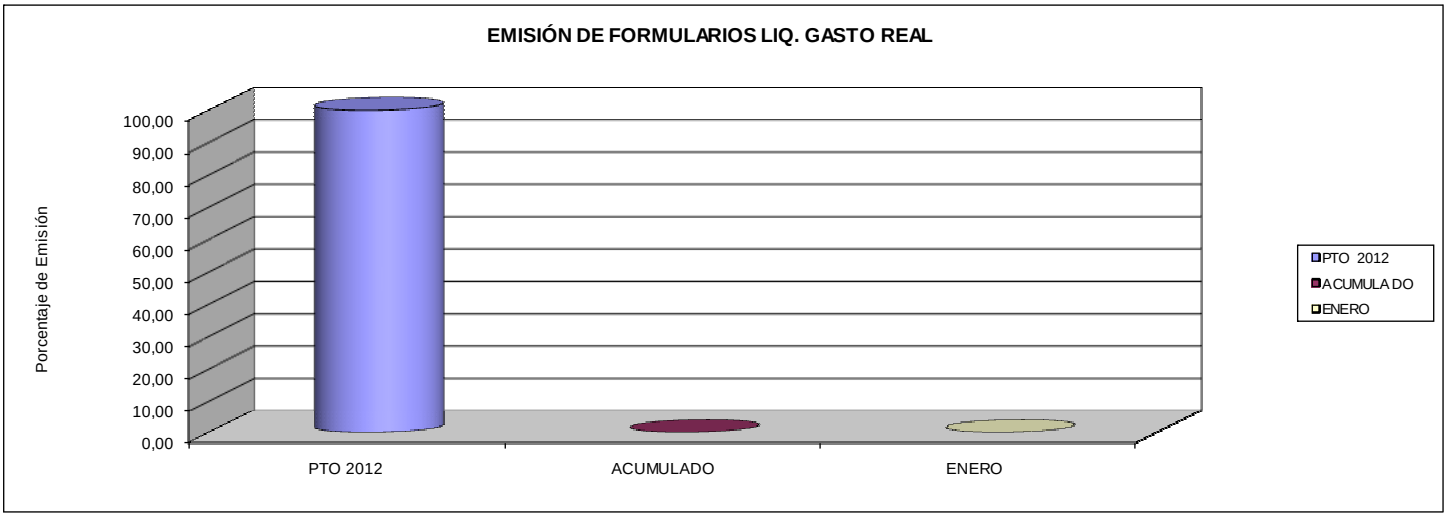
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS".-

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