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

Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Octubre 2013

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 GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES	22

ÁREA 1

PROGRAMA 1101

PENSIONES CONTRIBUTIVAS

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 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE	100	98,78
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN	100	99,31
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA	100	99.71
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS	60	40
05	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS	12	10
06	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS	10	7
07	EFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN %	32,64	31.53

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	4.437	3.911
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	148.135,84	117.706,13
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	148.135,84	117.706,13
14	Transferencias	104.678.420	83.869.771,92
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	104.826.555,84	83.987.478,05
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	104.826.555,84	83.987.478,05

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO	13.751	13.322
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO	155.293	133.648
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	155.293	132.013
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	13.751	14.957
23	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	2.604	3.753
24	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO	327.311	319.621
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	327.311	317.405
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	2.604	5.969
27	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	1.525	1.586
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO	186.181	158.034
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	186.181	157.574
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	1.525	2.046
31	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	60	40
32	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	12	10
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	10	7
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	8.940.886	8.977.998
35	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR COMPLEMENTO POR MINIMOS	2.407.435	2.374.704
36	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR VENCIMIENTOS	43.664	43.562
37	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR FALLECIMIENTO	302.224	275.050
38	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS EN REVISIONES DE GRADO DE INCAPACIDAD	61.691	32.388
39	NUMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA	103.261	105.061

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

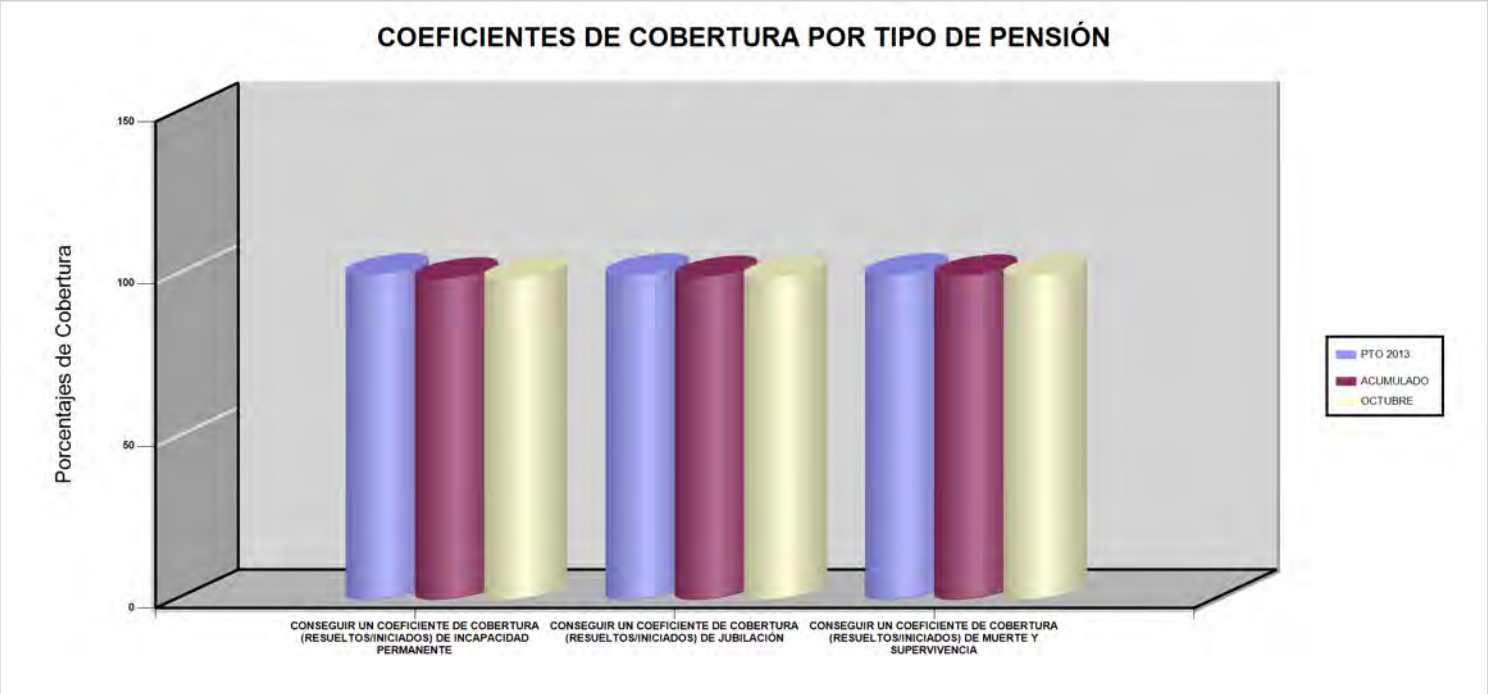
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

01 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE

02 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN

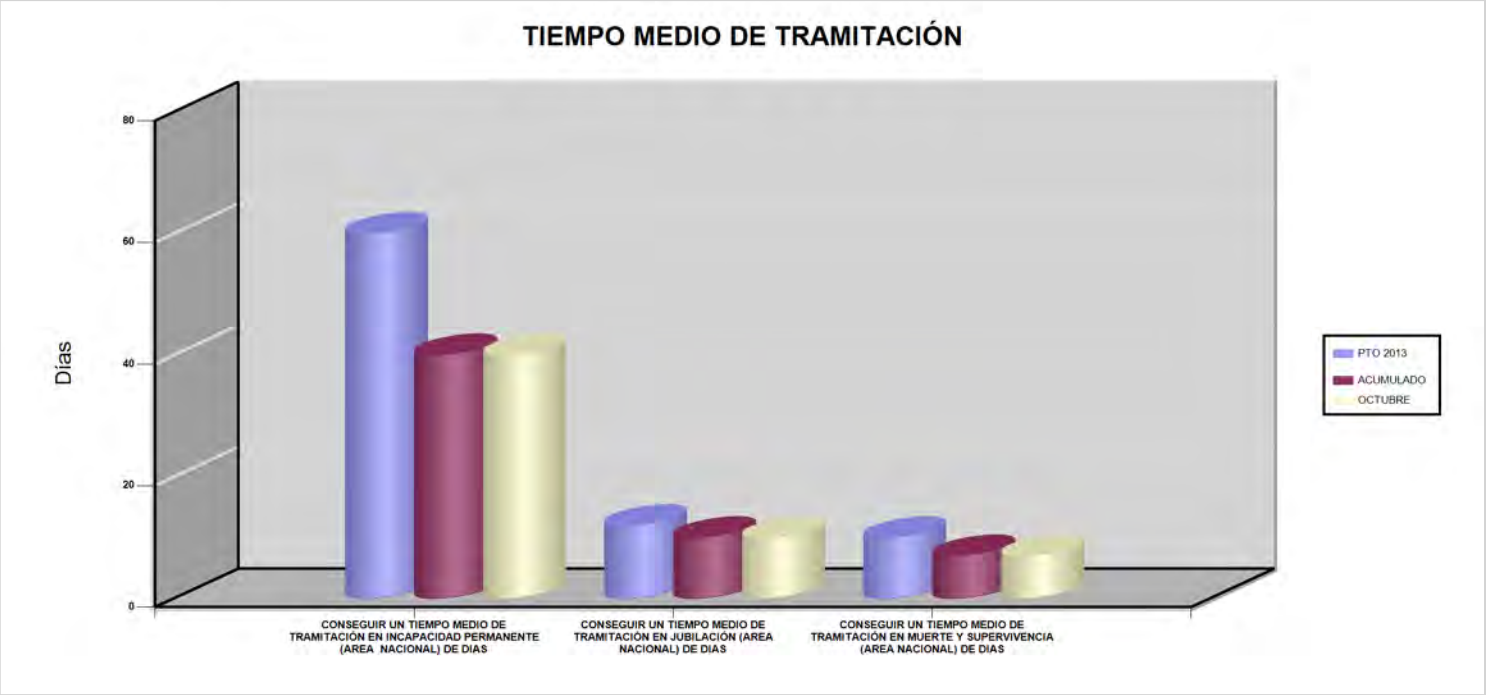
03 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA



04 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS

05 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS

06 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS

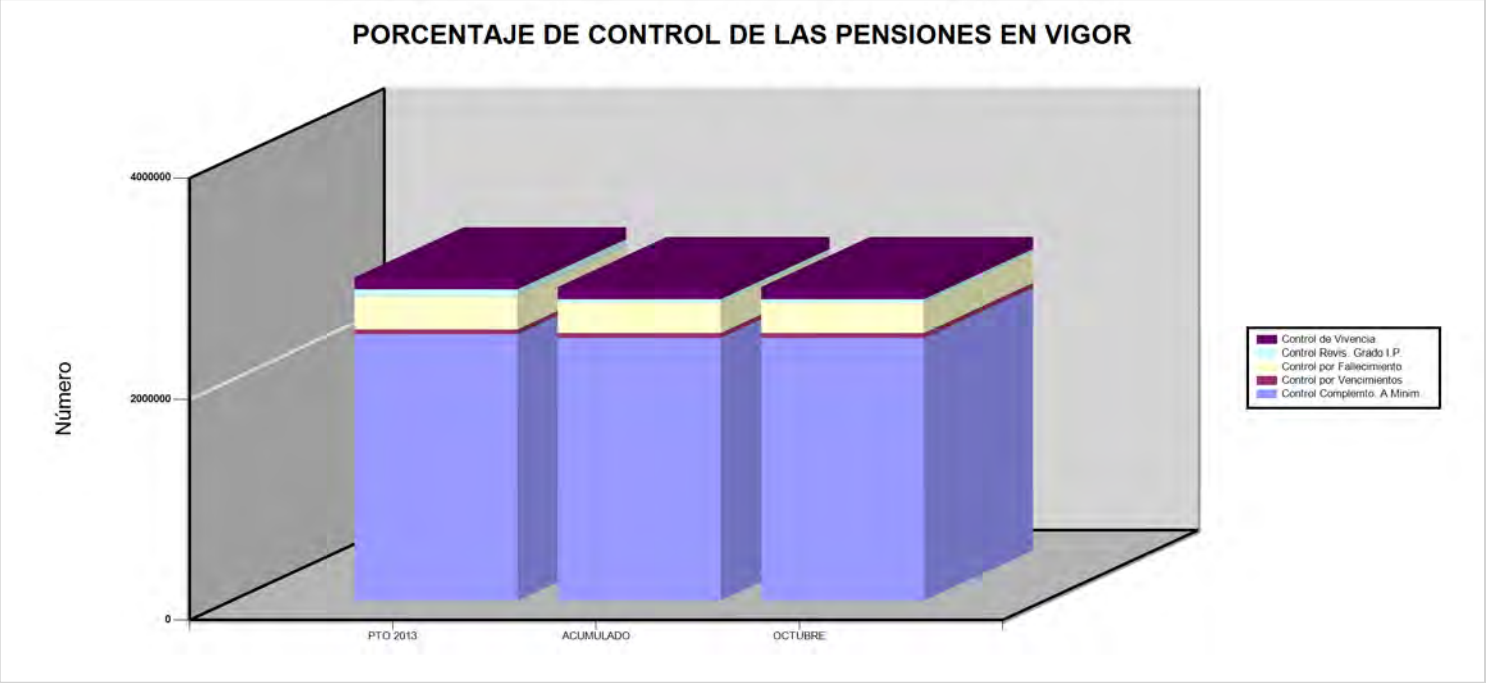


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

07 EFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN %



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

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 PERCEPTORES DE IT CON EL FIN DE VALORAR SU SITUACIÓN DE CAPACIDAD LABORAL

OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MAXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T.	45	47,99
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS	2,94	2,35
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	291,05	189.79
04	EFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %	46,43	51,86
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS	19,05	11,98
06	CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100	101,55
07	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS	10	6
08	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE RES.DE EXP.INICIALES DEL INSS AL AMPARO ART.128.1.A	10	8
09	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL %	100	101,61
10	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS	10	5
11	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD DEL %	100	101,47
12	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN PATERNIDAD DE DIAS	10	4
13	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPED.DEL FONDO ESPECIAL DEL %	100	92,92

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.227	1.138
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	41.926,62	33.059,50
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	41.926,62	33.059,50
14	Transferencias	4.665.223,23	3.290.180,23
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.707.149,85	3.323.239,73
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.707.149,85	3.323.239,73

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

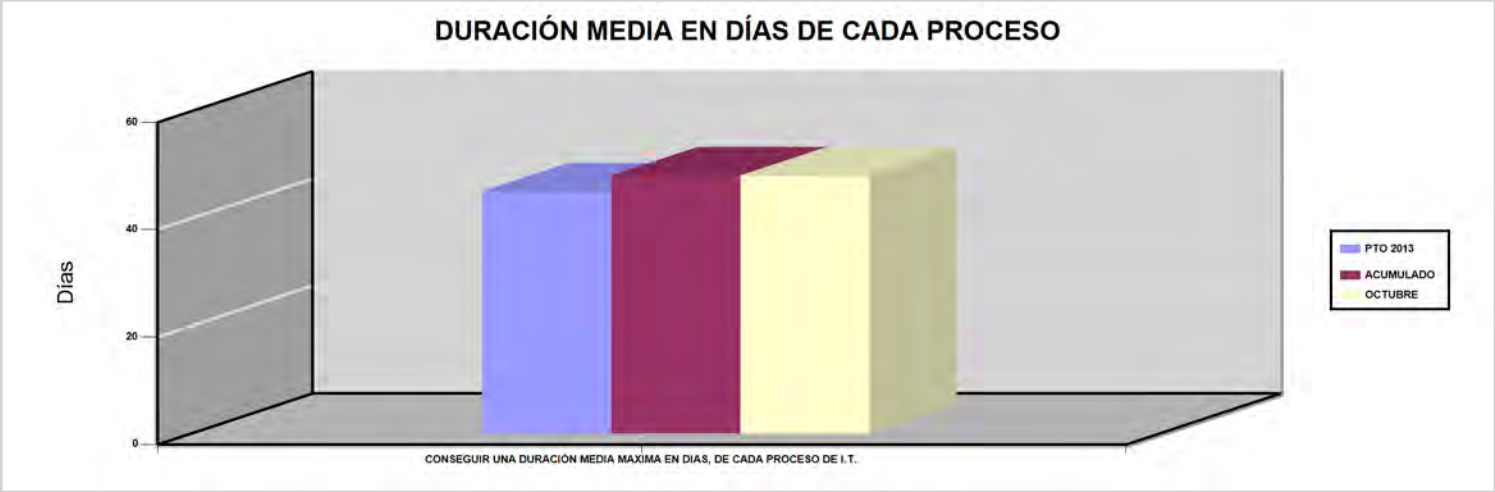
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	1.387.851	828.830
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	62.453.295	39.776.742
21	NÚMERO DE PROCESOS EN LOS QUE EL ÚLTIMO DIA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	179.702	136.633
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	6.120.462	5.815.003
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	6.257.201	6.037.191
24	GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP. TEMPORAL, EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS (EN MILES DE EUROS)	1.821.138,20	1.145.777,62
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EL EL PERIODO	1.430.229	867.758
26	PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	119.185,75	72.313,17
27	NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.139	3.463
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO	180.161	152.705
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	180.161	155.076
30	NÚMERO DE PROCESOS EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	1.613.599	1.001.753
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	749.202	519.496
32	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.761	5.425
33	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO	299.315	241.088
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	299.315	244.978
35	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DIAS)	10	6
36	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DIAS)	10	5
37	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO	1.120	1.130
38	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	1.120	1.050
39	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.250	4.165
40	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO	264.528	202.808
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	264.528	205.793
42	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE PATERNIDAD EN EL PERÍODO (DÍAS)	10	4
43	TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ARTÍCULO 128.1. A (DÍAS)	10	8

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

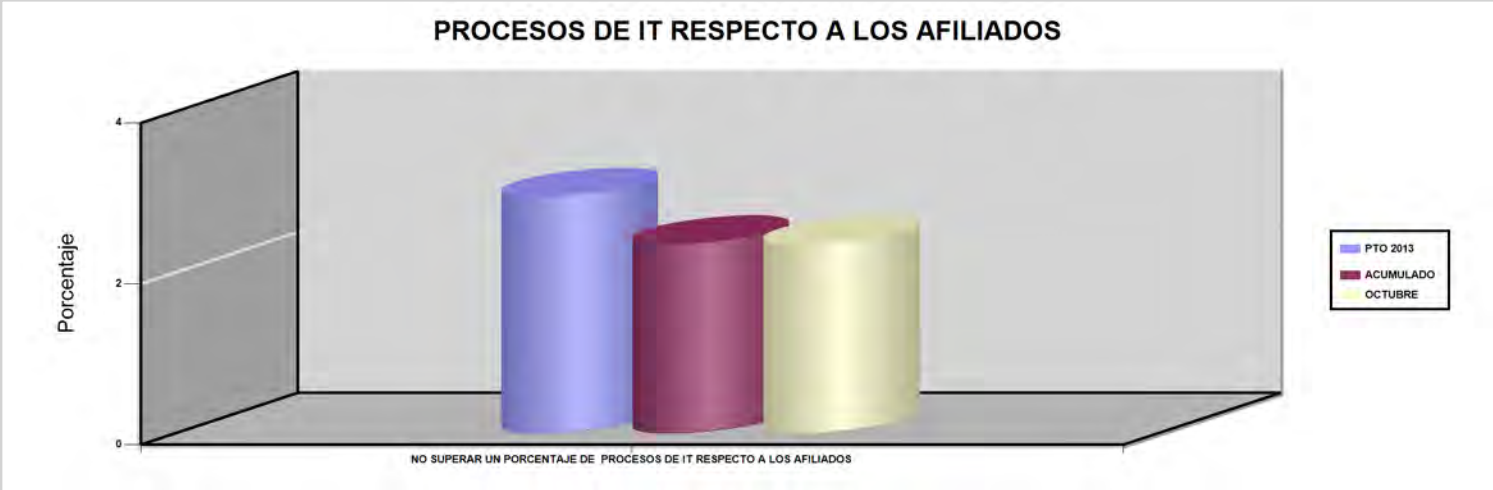
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

01 CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MAXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T.



02 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS



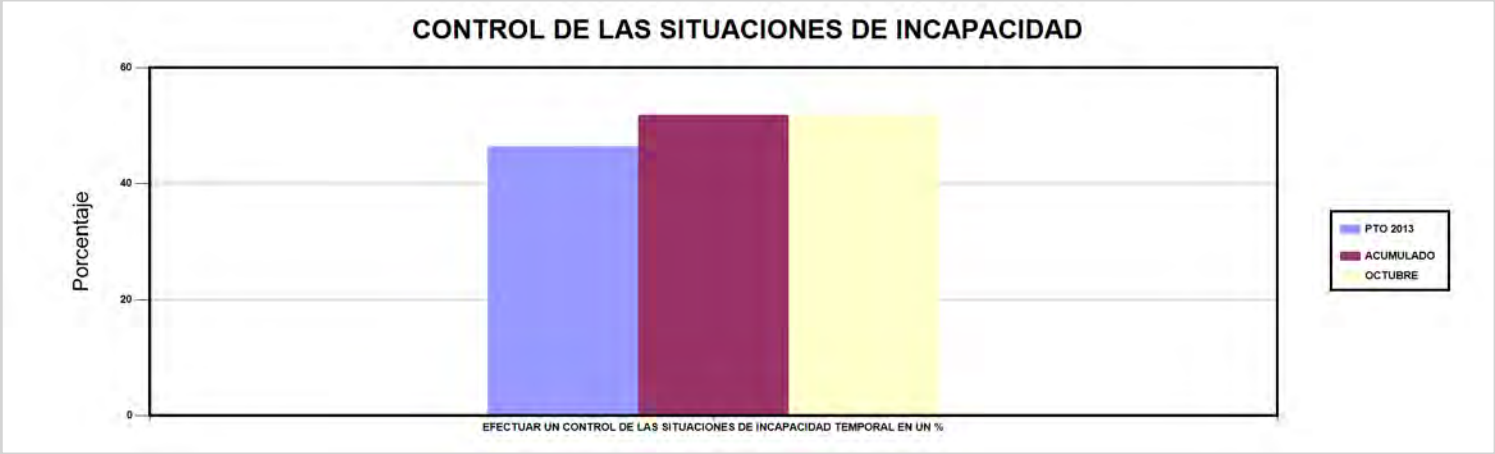
03 CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

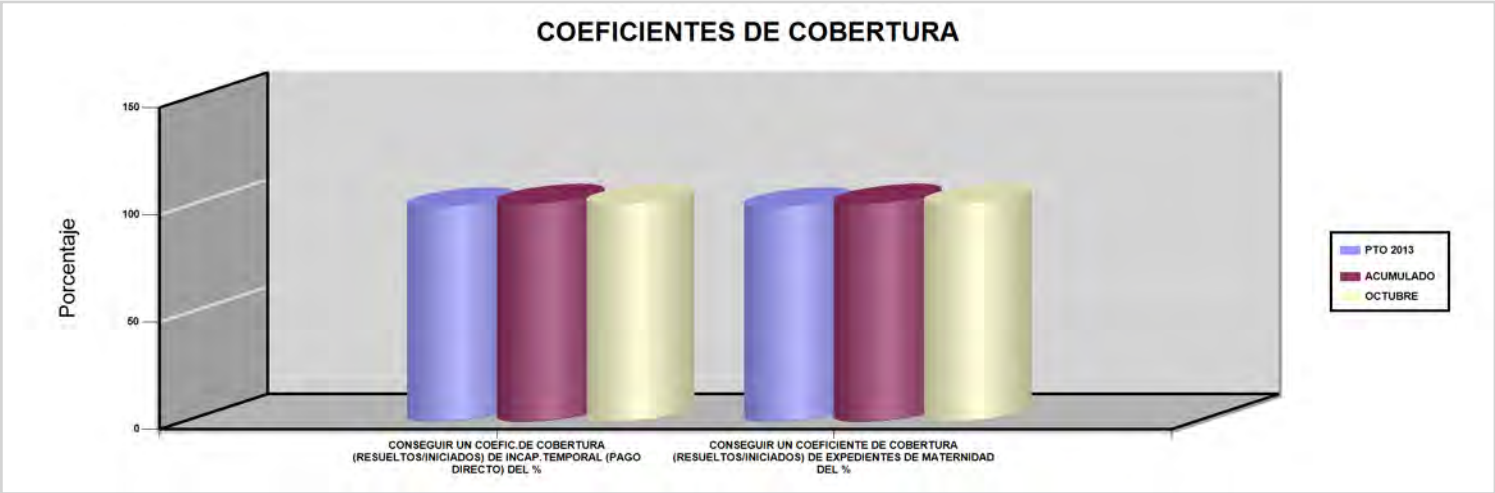
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

04 EFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %



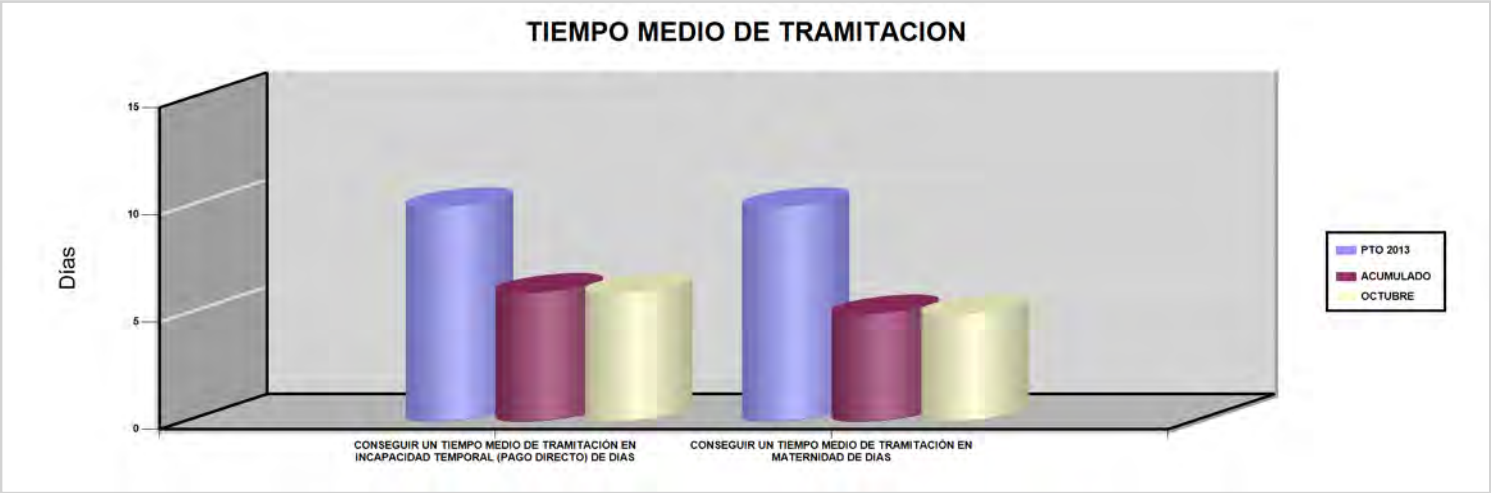
06 CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %

09 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL %



07 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS

10 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS



PROGRAMA 1202

PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES

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 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	100	100,08
02	ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF.Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)	142,70	156,69
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO	100	95,48
04	CONSEGUIR TIEMPO MEDIO TRAMITE DE REVISION EXPT.DE OFICIO O INST.PARTE SINDROME TOXICO (EN DIAS)	18	18

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	404	372
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	13.493,07	10.272,82
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	13.493,07	10.272,82
14	Transferencias	1.367.143	1.211.819,26
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.380.636,07	1.222.092,08
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.380.636,07	1.222.092,08

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO	5.034	5.526
20	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO	168.576	181.503
21	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	168.576	181.643
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO	656.692	627.465
23	NUMERO DE CONTROLES S/RENTAS A BENEFICIARIOS Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE) DE ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD	937.093	983.205
24	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO	2.404	1.860
25	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	2.404	1.776
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO (EN DIAS)	18	18

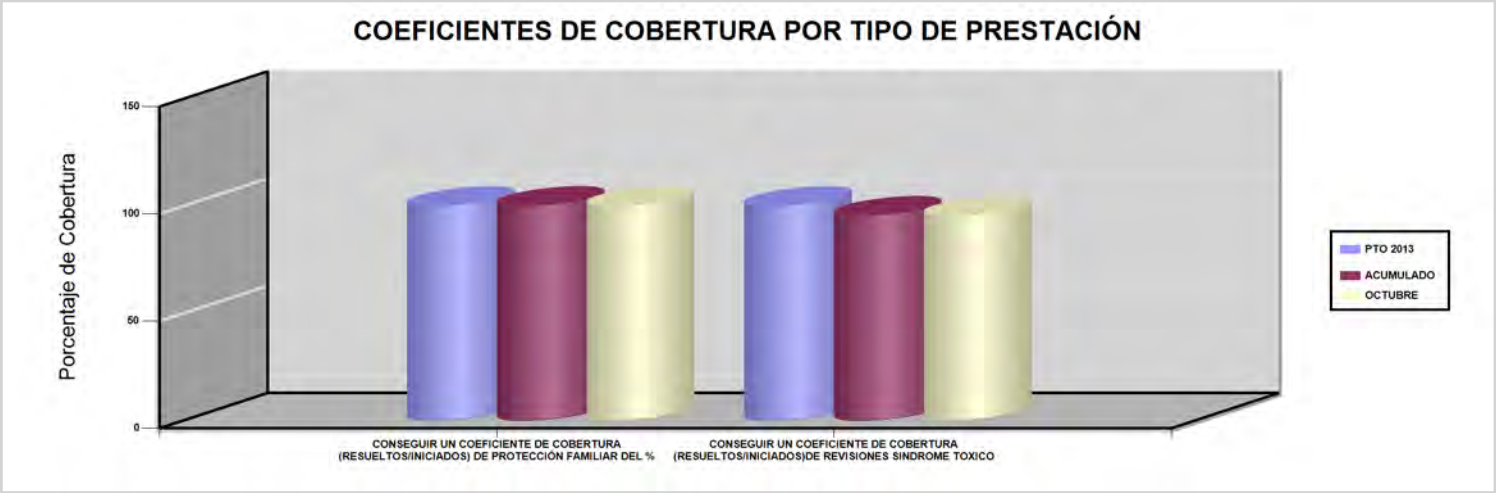
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

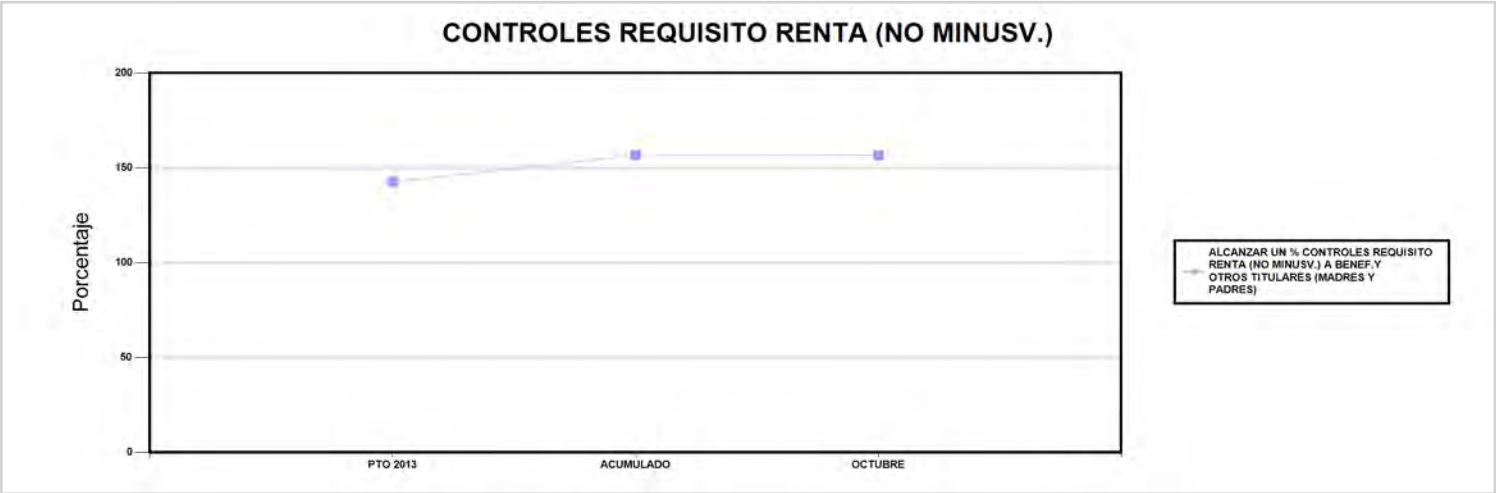
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

01 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %

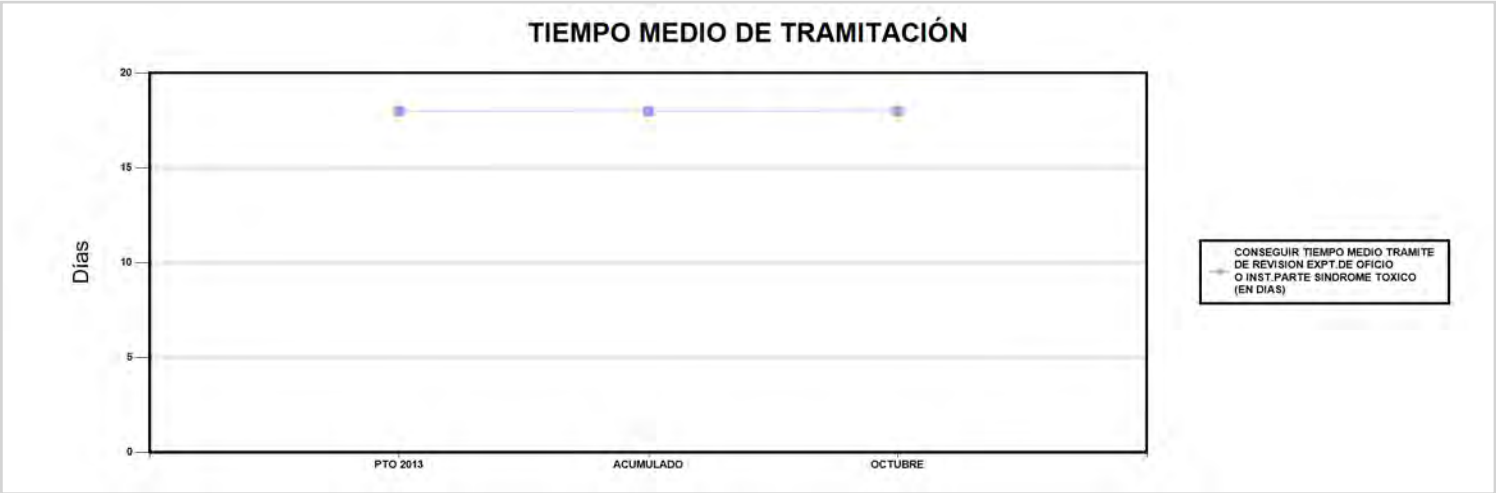
03 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO



02 ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF.Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)



04 CONSEGUIR TIEMPO MEDIO TRAMITE DE REVISION EXPT.DE OFICIO O INST.PARTE SINDROME TOXICO (EN DIAS)



PROGRAMA 1391

DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Area 1	
G.P 13	Programa 91

PROGRAMA :
DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES

RESPONSABLE:
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 2013	EJECUCIÓN
01	COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.	310	329
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.	76	38
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS	2,80	2,01
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	50	54,96
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES	0,90	0,61
06	IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA	74,99	85,43
07	ELABORAR ESTADÍSTICAS, INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES Y VALORACIONES ECONÓMICAS	759	967
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM.	785	757
09	IMPULSAR EL DESARROLLO DEL MODELO DE CALIDAD E.F.Q.M. EN UN %	20,34	0
10	NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP.	3,79	4,28
11	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTE UN % INFERIOR	0,50	0,48

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.532	3.027
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	128.107,16	96.013,18
12	Otros gastos de funcionamiento	93.647,39	63.159,35
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	221.754,55	159.172,53
14	Transferencias	1.000	0
15	Inversiones	23.730,46	9.979,15
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	246.485,01	169.151,68
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000	1.907,51
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	249.485,01	171.059,19

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

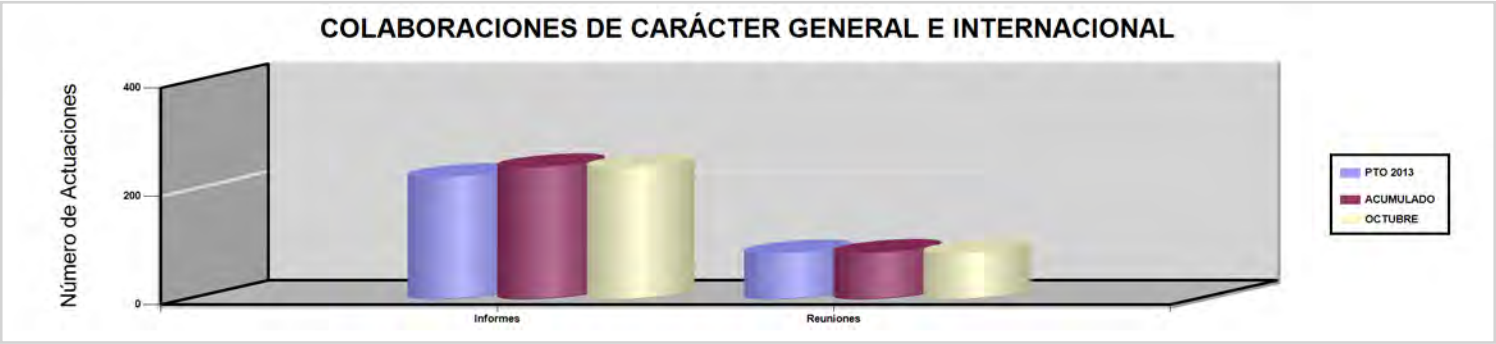
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	225	243
20	NÚMERO DE REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTERNACIONALES EN MATERIA DE SEG. SOCIAL	85	86
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL	37	18
22	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA	14	5
23	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS SECRETARÍAS PROVINCIALES	13	7
24	NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS	6	3
25	NÚMERO DE ACTUACIONES DE COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN GRAL. DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE EMPLEO Y SEG.SOC.	6	5
26	TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)	2.933.189	2.573.680
27	TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS)	82.129	51.604
28	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	13.517	12.106
29	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	6.759	6.654
30	NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES	21.998.918	19.302.600
31	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	197.990	118.383
32	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.803	3.555
33	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	2.852	3.037
34	NÚMERO DE INFORMES ESTADÍSTICOS ELABORADOS	311	339
35	NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SATISFECHAS	150	329
36	NÚMERO DE INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES	280	289
37	NÚMERO DE VALORACIONES ECONÓMICAS Y OTROS ESTUDIOS DEL SISTEMA	18	10
38	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	255	162
39	NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	425	418
40	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	45	77
41	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	60	100
42	NÚMERO TOTAL DE CENTROS SUSCEPTIBLES DE REALIZAR EL DESARROLLO DEL MODELO E.F.Q.M.	59	0
43	NÚMERO TOTAL DE CENTROS EN LOS QUE SE REALIZA EL DESARROLLO DEL MODELO E.F.Q.M.	12	25
44	NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA LA UNIFICACIÓN INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL	600	581
45	NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	5	1
46	NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs.	1.581.365	1.394.482
47	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs.	60.000	59.694
48	NUMERO DE INFORMES JURÍDICOS EVACUADOS.	180	163
49	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	90	34
50	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	111.310.414,51	88.809.648,57
51	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA (GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	558.328,28	423.081,65

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

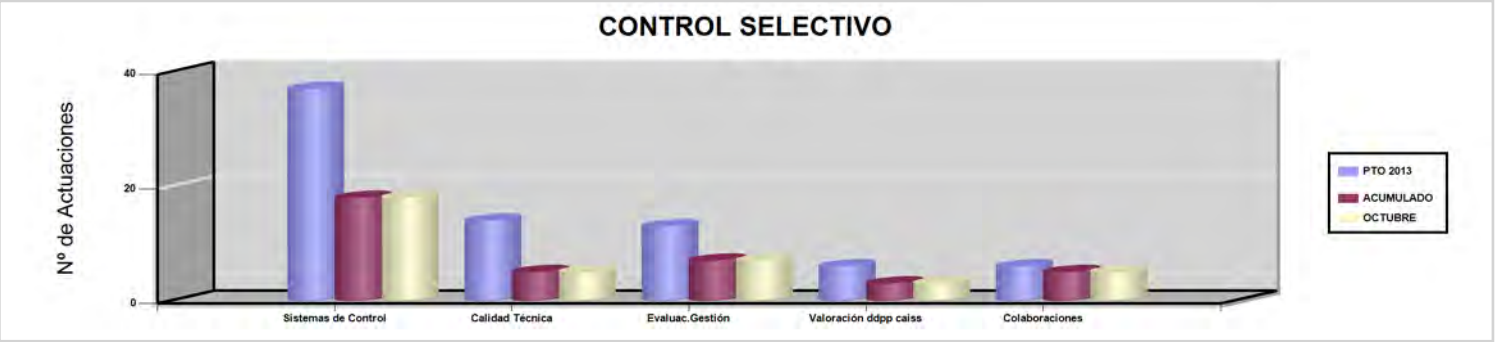
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

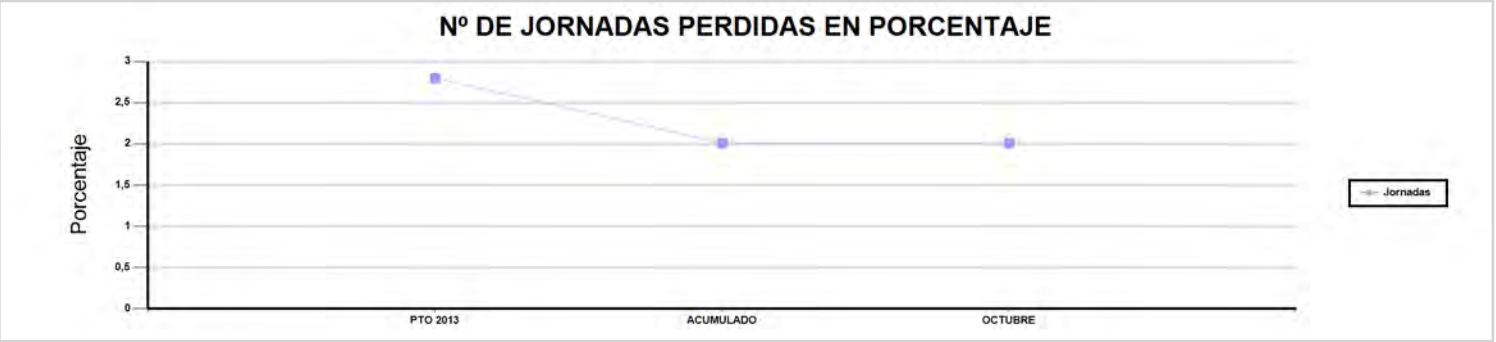
01 COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.



02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.



03 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS



04 IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

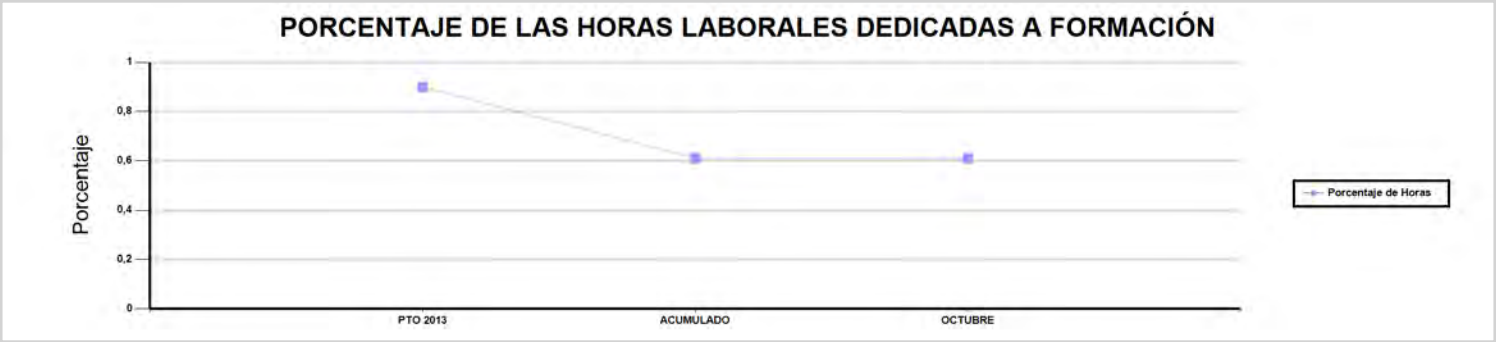
06 IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

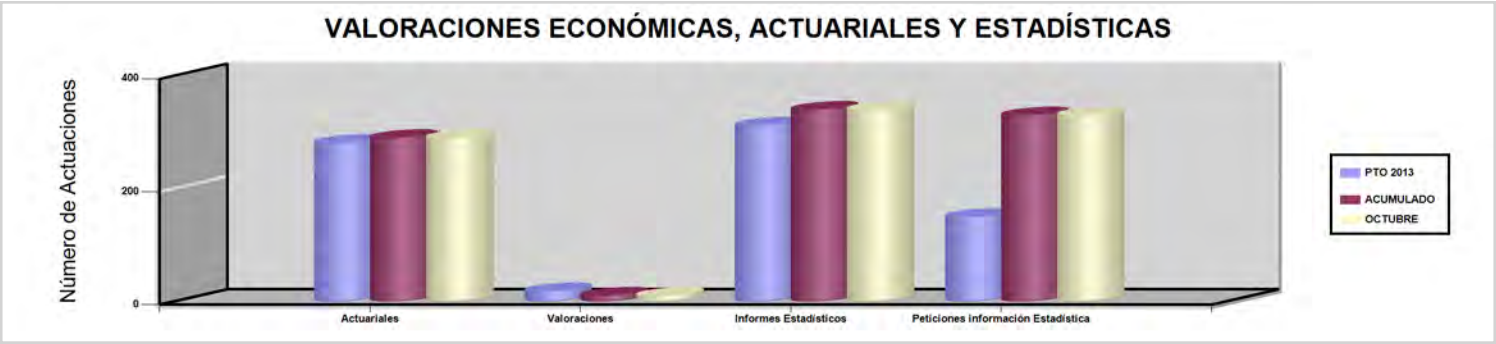
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

05 DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES



07 ELABORAR ESTADÍSTICAS, INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES Y VALORACIONES ECONÓMICAS



08 IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM.

09 IMPULSAR EL DESARROLLO DEL MODELO DE CALIDAD E.F.Q.M. EN UN %

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 RECIBIDAS
VALORACIÓN Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS RESPEC. A LA ATENCIÓN PRESTADA, Y PLANIF. Y SEGUI. R. CAISS

OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
01	ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10	7,35	7,82
02	LOGRAR COCIENTE ACT.INFORM.PRESENTAC.DOC.PENSION/TOTAL PENS.SOLICIT.PRES.FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE	1,10	0,88
03	LOGRAR COCIENTE ACT.INFORM.SOBRE TRAMITE PENSIONES/TOTAL DE PENS.EN CURSO NO SUPERE UN INDICE	0,10	0,03
04	CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN %	10,51	10,78
05	ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN %	76,86	81,63
06	ALCANZAR UN % DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES CONCERTADOS A TRAVÉS DE CITA PREVIA	20	27,28
07	ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS	12	10

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.803	3.555
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	124.883,11	96.836,15
12	Otros gastos de funcionamiento	3.927,94	3.038,93
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	128.811,05	99.875,08
15	Inversiones	13.409,54	2.793,13
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	142.220,59	102.668,21
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	142.220,59	102.668,21

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ESPERA EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	5,90	6,59
20	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ATENCIÓN EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	7,75	8,19
21	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ COMPETENCIA Y FORMACIÓN PERSONAL EN NUEVOS PERCEPT.PENSIONES Y SUBSID.	7,70	7,82
22	VALORACION DE SATISFACCION ALCANZADA S/ TRATO PERSONALIZADO EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,05	8,68
23	NÚMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES SOLICITADAS EN EL AÑO PRESENCIALMENTE	780.000	815.004
24	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS ANUALES DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES DE PENSIONES	858.000	716.393
25	NÚMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES EN CURSO EN EL MES	109.000	175.798
26	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS EN EL MES SOBRE TRAMITE DE EXPEDIENTES DE PENSIONES	10.900	4.442
27	NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO	1.522.360	1.156.809
28	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	160.000	124.751
29	NÚMERO TOTAL DE CENTROS PREVISTOS DE LA RED MÁXIMA	458	441
30	NÚMERO TOTAL DE CENTROS ADAPTADOS AL MÓDULO CAISS	352	360
31	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES EN EL PERIODO	17.500.000	13.400.590
32	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS CONCERTADOS MEDIANTE CITA PREVIA	3.500.000	3.655.499
33	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	12	10

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

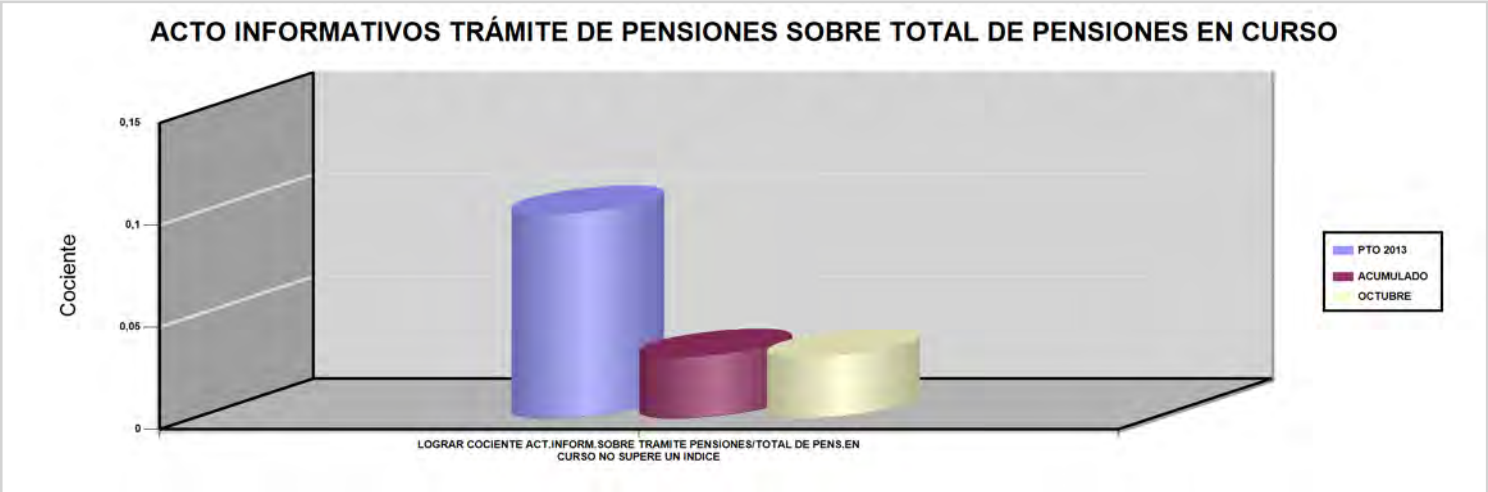
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

01 ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10

02 LOGRAR COCIENTE ACT.INFORM.PRESENTAC.DOC.PENSION/TOTAL PENS.SOLICIT.PRES.FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE

03 LOGRAR COCIENTE ACT.INFORM.SOBRE TRAMITE PENSIONES/TOTAL DE PENS.EN CURSO NO SUPERE UN INDICE



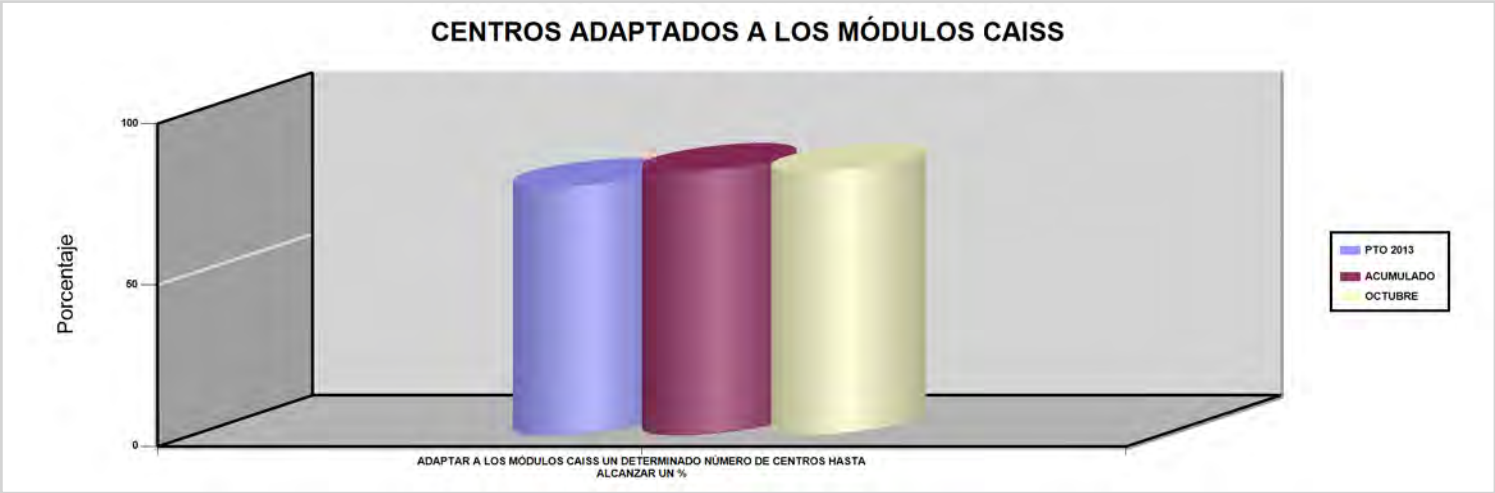
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

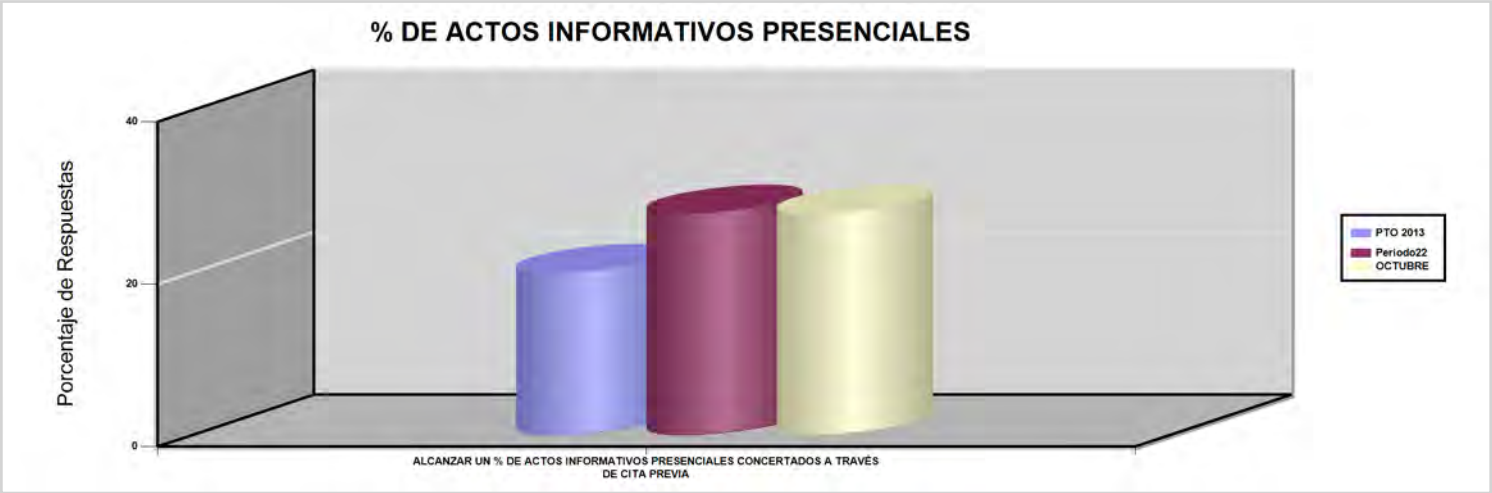
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

04 CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN %

05 ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN %



06 ALCANZAR UN % DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES CONCERTADOS A TRAVÉS DE CITA PREVIA



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 TRABAJO (GASTO REAL), COMO CONSECUENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DISPENSADA AL AMPARO DE LOS REGLAMENTOS CE 883/2004 Y 987/2009 Y EN SU CASO, DE LOS REGLAMENTOS (CE) 1408/71 Y 574/72

OBJETIVOS

CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS	100	0
02	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES POE ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID. EN ESPAÑA	100	0
03	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.GASTO REAL DE FACTURAS REMIT.AL INSS POR LOS S.P.S.DE LAS CC.AA.	100	0

MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	114	103
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.670	2.961,18
12	Otros gastos de funcionamiento	696,67	150,14
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	4.366,67	3.111,32
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.366,67	3.111,32
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.366,67	3.111,32

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

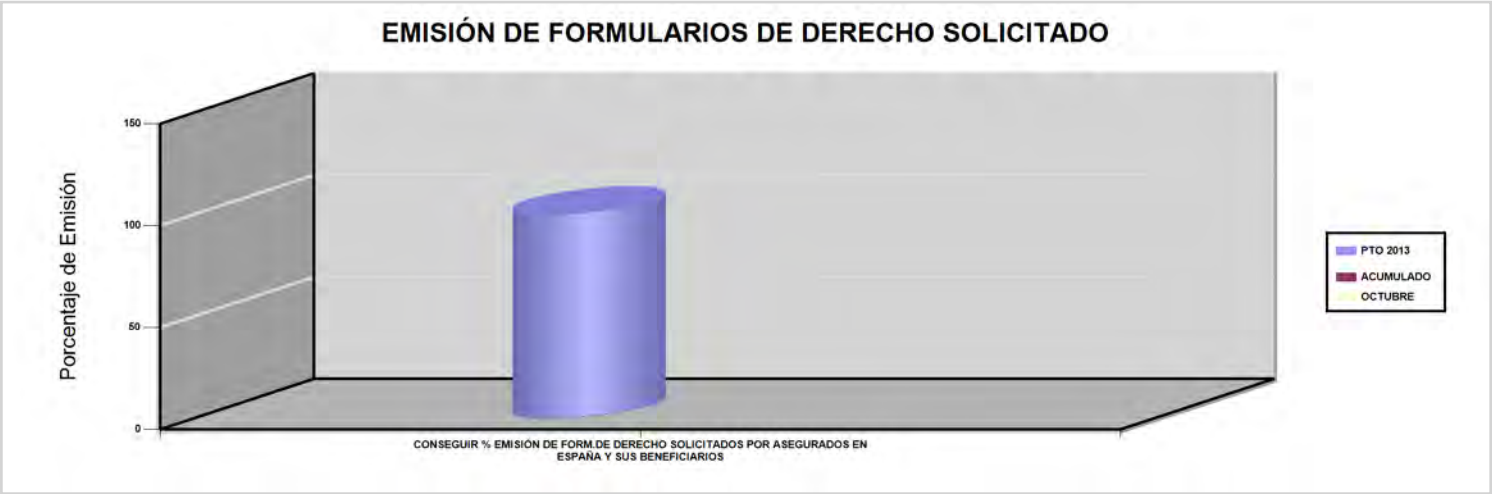
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	EMITIR LOS FORMULARIOS DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS EN UN %	100	0
20	EMITIR FORMULARIOS LIQU.CUOTAS GLOBALES A INST.COMPET.EXT.ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID.EN ESPAÑA EN UN %	100	0
21	EMISIÓN FORM.LIQUID.GASTO REAL POR FACTURACIÓN EFECTUADA POR S.P.S.DE LAS CC.AA REMITIDAS AL INSS EN UN %	100	0

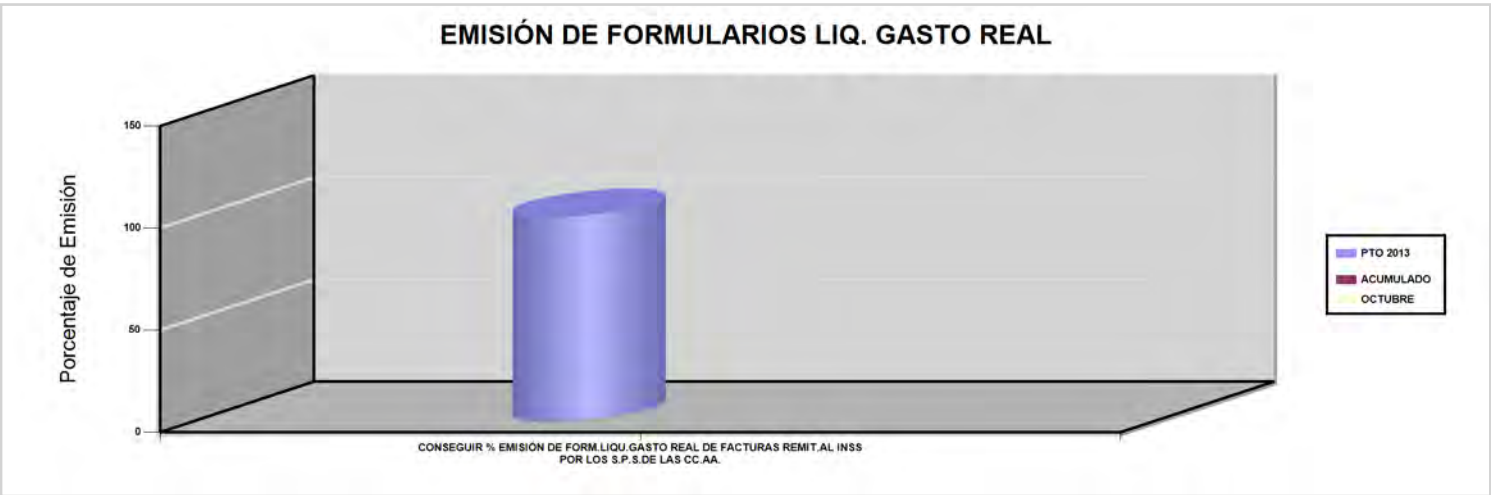
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1393 "GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES"

01 CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS



02 CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES POE ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID. EN ESPAÑA

03 CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.GASTO REAL DE FACTURAS REMIT.AL INSS POR LOS S.P.S.DE LAS CC.AA.