# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

## Instituto Nacional de la Seguridad Social

Marzo 2017

# ÍNDICE

**Página**

AREA 1..... 2
1101 PENSIONES CONTRIBUTIVAS..... 3
1102 INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES..... 6
1202 PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES..... 9
1204 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS COMPLEMENTOS A MÍNIMOS DE PENSIONES..... 11
1391 DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES..... 13
1392 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA..... 16
1393 GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES..... 19

# 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 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE | 100 | 96,10 |
| 02 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN | 100 | 98,08 |
| 03 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA | 100 | 98,80 |
| 04 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS | 60 | 55 |
| 05 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS | 12 | 11 |
| 06 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS | 10 | 12 |
| 07 | CONSEGUIR UN CONTROL DE LOS VENCIMIENTOS DE PENSIONES EN UN % | 100 | 0 |
| 08 | CONSEGUIR UN CONTROL DE LOS FALLECIMIENTOS DE TITULARES DE PENSIONES EN UN % | 100 | 100 |
| 09 | CONSEGUIR UN CONTROL DE VIVIENCIA DE TITULARES DE PENSIONES RESIDENTES EN EL EXTRANJERO EN UN % | 100 | 0 |

## MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 3.743 | 3.343 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 137.570,84 | 28.110,15 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 137.570,84 | 28.110,15 |
| 14 | Transferencias | 113.988.311,54 | 24.299.773,69 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 114.125.882,38 | 24.327.883,84 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 114.125.882,38 | 24.327.883,84 |

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 17.817 | 22.390 |
| 20 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO | 158.272 | 52.846 |
| 21 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO | 158.272 | 50.787 |
| 22 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 17.817 | 24.449 |
| 23 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 3.302 | 4.076 |
| 24 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO | 352.460 | 102.147 |
| 25 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO | 352.460 | 100.189 |
| 26 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 3.302 | 6.034 |
| 27 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 1.983 | 2.008 |
| 28 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO | 189.135 | 59.532 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO | 189.135 | 58.816 |
| 30 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 1.983 | 2.724 |
| 31 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS) | 60 | 55 |
| 32 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS) | 12 | 11 |
| 33 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS) | 10 | 12 |
| 34 | NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR | 9.452.445 | 9.345.838 |
| 35 | NÚMERO DE PENSIONES CON VENCIMIENTO EN EL EJERCICIO | 60.000 | 0 |
| 36 | NÚMERO DE CONTROLES DE VENCIMIENTOS EFECTUADOS | 60.000 | 0 |
| 37 | NÚMERO DE TITULARES DE PENSIONES FALLECIDOS EN EL EJERCICIO | 455.000 | 123.230 |
| 38 | NÚMERO DE CONTROLES DE FALLECIMIENTO EFECTUADOS | 455.000 | 123.230 |
| 39 | NÚMERO DE PENSIONES ABONADAS A RESIDENTES EN EL EXTRANJERO | 116.000 | 0 |
| 40 | NUMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA REALIZADOS SOBRE PENSIONISTAS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO | 116.000 | 0 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

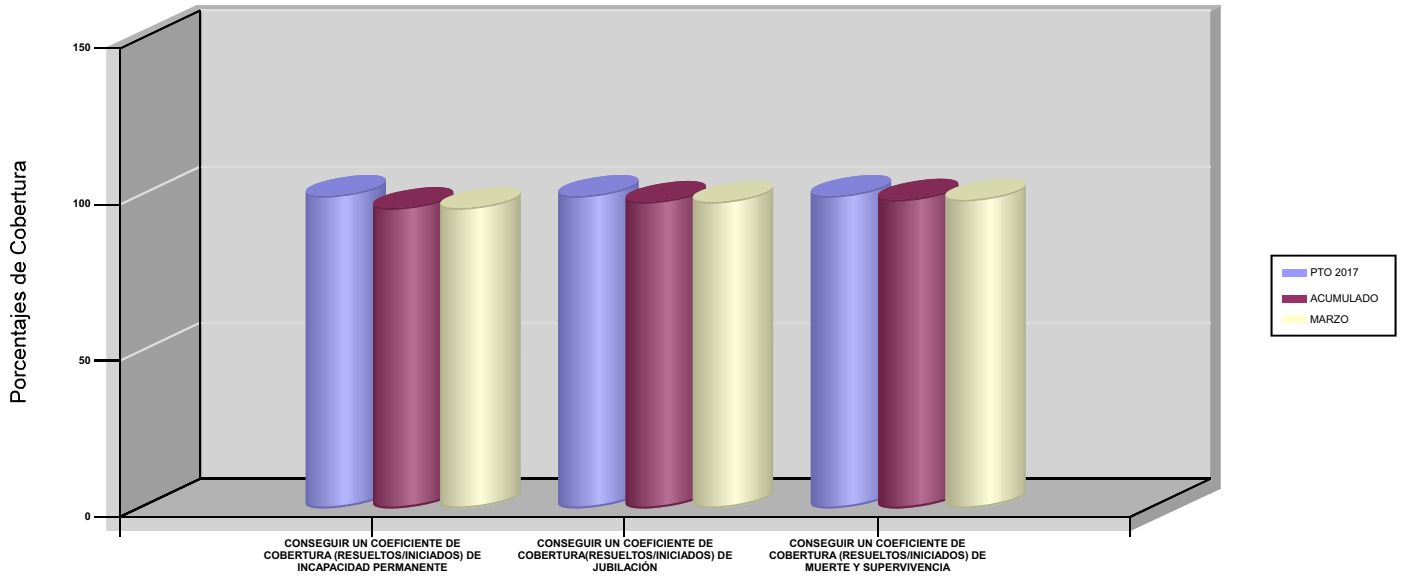
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

**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**

## COEFICIENTES DE COBERTURA POR TIPO DE PENSIÓN

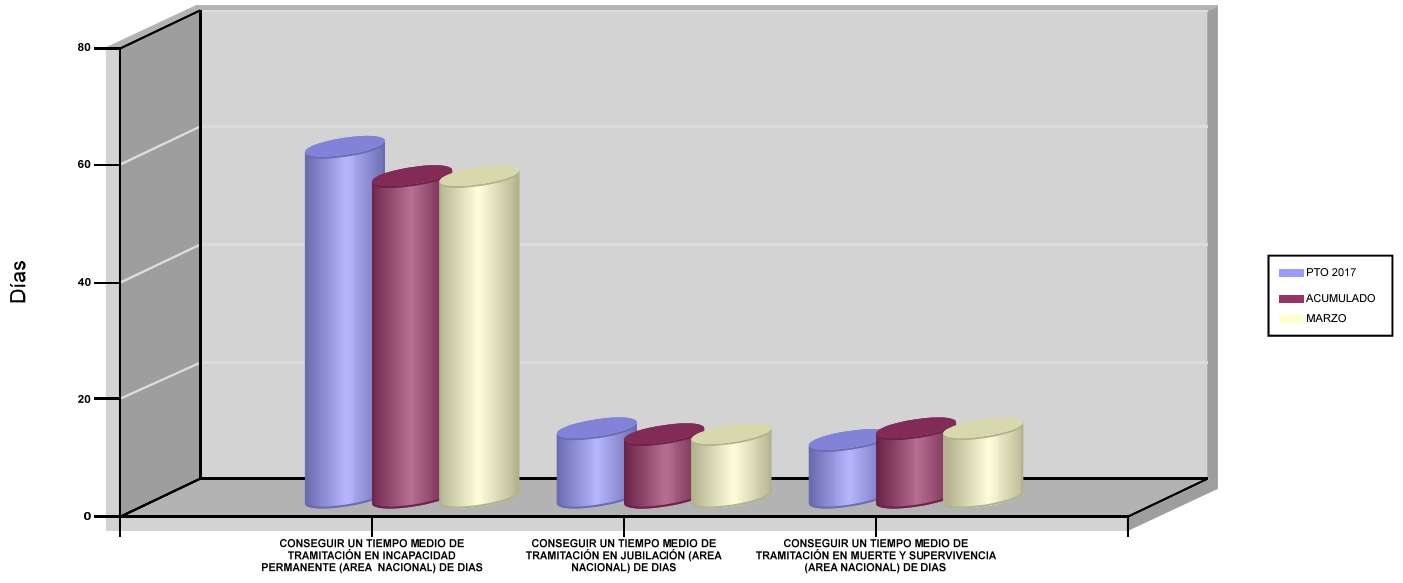



**04 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS**

**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**

## TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN



# 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 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MAXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T. | 51,79 | 48,93 |
| 02 | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS | 3,60 | 3,41 |
| 03 | CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS | 410,43 | 48,99 |
| 04 | EFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN % | 63,98 | 17,33 |
| 05 | CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS | 16,77 | 0 |
| 06 | CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL % | 100 | 101,42 |
| 07 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS | 6 | 7 |
| 08 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE RES.DE EXP.INICIALES DEL INSS AL AMPARO ART.170.2 | 7 | 10 |
| 09 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL | 100 | 101,71 |
| 10 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS | 6 | 6 |
| 11 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD DEL % | 100 | 101,27 |
| 12 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN PATERNIDAD DE DIAS | 5 | 5 |
| 13 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPED.DEL FONDO ESPECIAL DEL % | 100 | 91,53 |
| 14 | RESOLVER UN PORCENTAJE DE ALTAS LABORALES FICTICIAS | 100 | 0 |

## MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 1.208 | 1.065 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 42.935,61 | 8.667,10 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 42.935,61 | 8.667,10 |
| 14 | Transferencias | 4.645.908 | 742.487,62 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 4.688.843,61 | 751.154,72 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 4.688.843,61 | 751.154,72 |

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

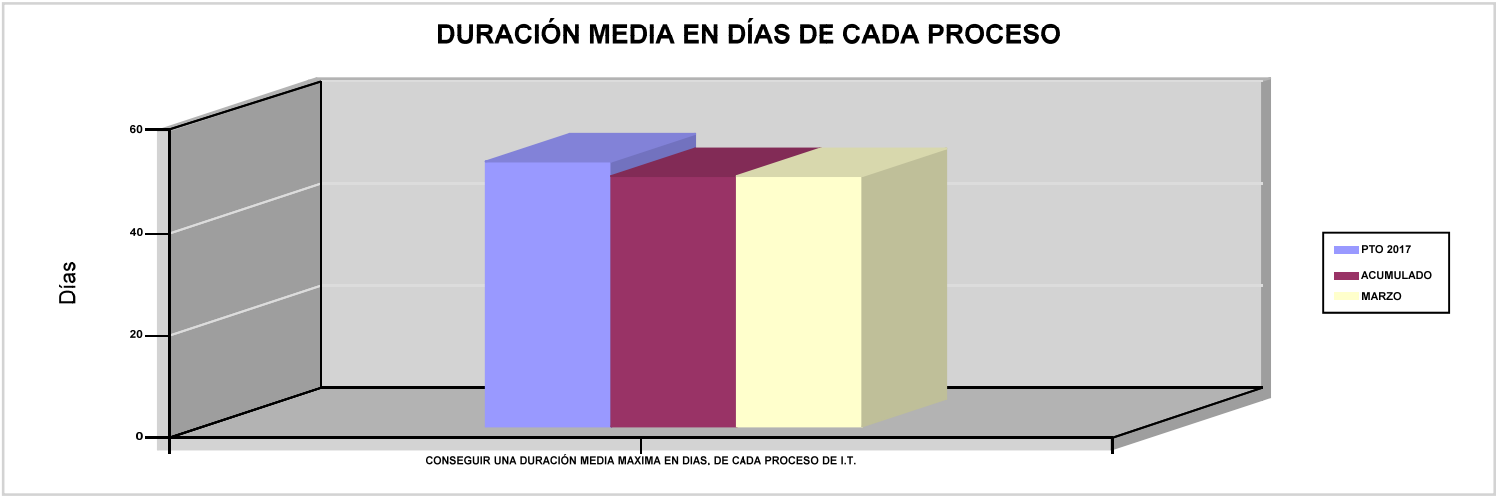
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO | 869.101 | 276.586 |
| 20 | NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO | 45.010.734 | 13.534.241 |
| 21 | NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DIA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA | 160.180 | 168.155 |
| 22 | POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO | 4.451.595 | 4.933.356 |
| 23 | POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO | 4.770.263 | 4.963.632 |
| 24 | GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €) | 1.957.875,50 | 243.145,01 |
| 25 | NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO | 959.712 | 302.025 |
| 26 | PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO | 79.976 | 0 |
| 27 | NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 1.861 | 1.899 |
| 28 | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO | 155.658 | 43.671 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO | 155.658 | 44.293 |
| 30 | Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO | 961.573 | 783.106 |
| 31 | NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS | 615.169 | 135.721 |
| 32 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 2.606 | 2.728 |
| 33 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO | 272.051 | 66.764 |
| 34 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO | 272.051 | 67.908 |
| 35 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DIAS) | 6 | 7 |
| 36 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DIAS) | 6 | 6 |
| 37 | NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO | 711 | 236 |
| 38 | NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO | 711 | 216 |
| 39 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 2.089 | 2.168 |
| 40 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO | 253.628 | 63.536 |
| 41 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO | 253.628 | 64.341 |
| 42 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE PATERNIDAD EN EL PERÍODO (DÍAS) | 5 | 5 |
| 43 | TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ART.170.2 LGSS (DÍAS) | 7 | 10 |
| 44 | Nº DE ALTAS LABORALES FICTICIAS QUE HAN CAUSADO PRESTACIÓN ENVIADAS A LAS DD.PP. | 800 | 0 |
| 45 | Nº DE ALTAS LABORALES FICTICIAS QUE HAN CAUSADO PRESTACIÓN REVISADAS POR LAS DD.PP. | 800 | 0 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

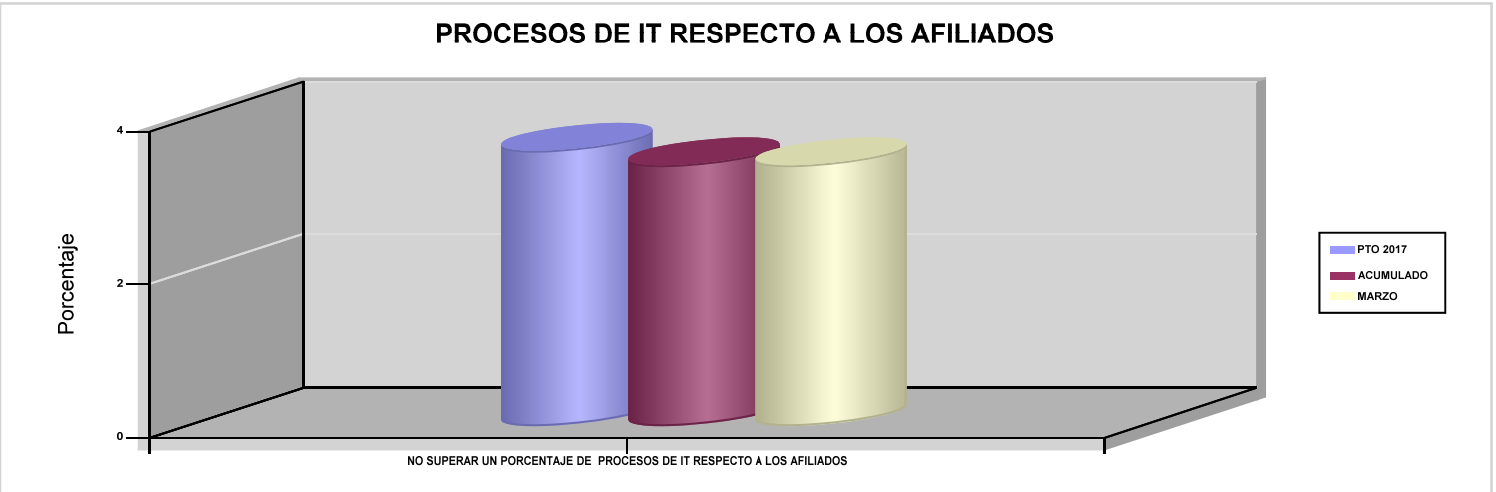
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

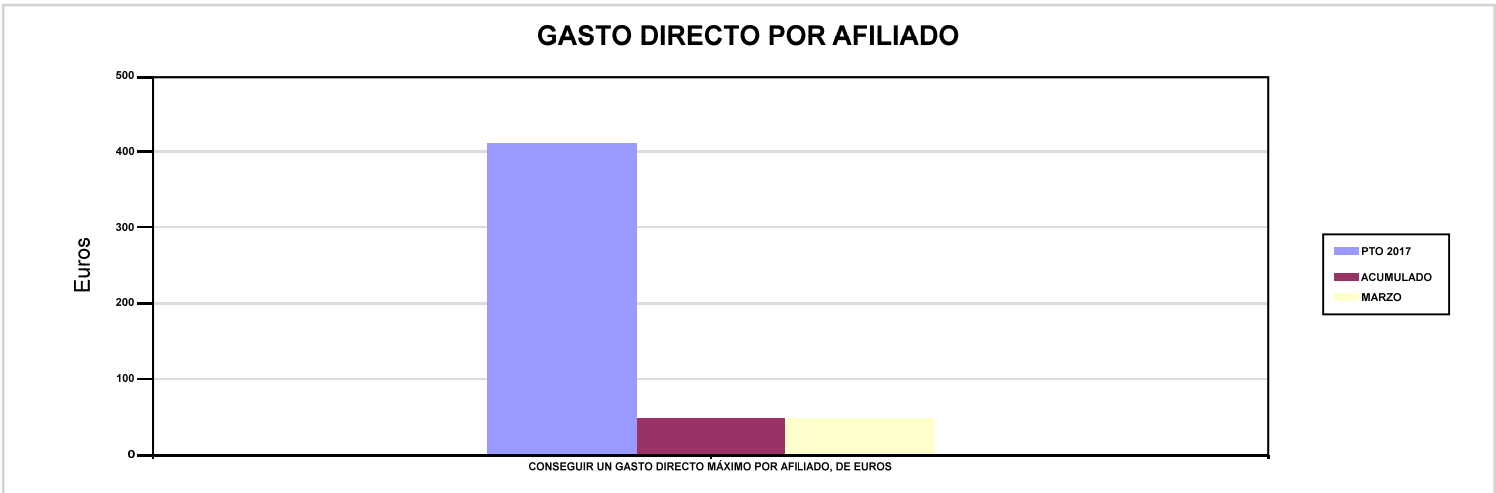
**01 CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MAXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T.**




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




**03 CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS**



# PROGRAMA 1202

# PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Area 1

| G.P | Programa |
|---|---|
| 12 | 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 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL % | 100 | 95,89 |
| 02 | ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF.Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES) | 282,91 | 0 |
| 03 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO | 100 | 83,80 |
| 04 | CONSEGUIR TIEMPO MEDIO TRAMITE DE REVISION EXPT.DE OFICIO O INST.PARTE SINDROME TOXICO (EN DIAS) | 18 | 17 |

**MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 397 | 323 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 12.550 | 2.372,21 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 12.550 | 2.372,21 |
| 14 | Transferencias | 1.569.162,75 | 508.044,68 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 1.581.712,75 | 510.416,89 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 1.581.712,75 | 510.416,89 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTION AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO | 6.262 | 7.092 |
| 20 | NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO | 156.867 | 47.702 |
| 21 | NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO | 156.867 | 45.743 |
| 22 | PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO | 836.136 | 794.450 |
| 23 | Nº CONTROLES S/RENTAS A BENEF. Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE)ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD | 2.365.501 | 0 |
| 24 | NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO | 1.920 | 531 |
| 25 | NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO | 1.920 | 445 |
| 26 | TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO ( EN DIAS) | 18 | 17 |

# PROGRAMA 1204

# GESTIÓN Y CONTROL DE LOS COMPLEMENTOS A MÍNIMOS DE PENSIONES

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Area 1 | G.P 12 | Programa 04

PROGRAMA :
GESTIÓN Y CONTROL DE LOS COMPLEMENTOS A MÍNIMOS DE PENSIONES

RESPONSABLE:
SUB.GRAL.DE GESTIÓN DE PRESTACIONES

**ACTIVIDADES**

GESTIÓN Y CONTROL DE LAS RENTAS DE PENSIONISTAS PERCEPTORES DE COMPLEMENTOS A MÍNIMOS

**OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | EFECTUAR UN CONTROL DE RENTAS SOBRE LAS PENSIONES CON MÍNIMOS EN VIGOR EN UN % | 100 | 100 |

**MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 310 | 272 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 10.500 | 2.050,20 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 10.500 | 2.050,20 |
| 14 | Transferencias | 7.068.278,71 | 1.508.742,21 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 7.078.778,71 | 1.510.792,41 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 7.078.778,71 | 1.510.792,41 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE PENSIONES CON MINIMOS EN VIGOR | 2.550.000 | 2.504.845 |
| 20 | NÚMERO DE CONTROLES DE RENTAS REALIZADOS SOBRE PENSIONES CON MÍNIMOS | 2.550.000 | 2.504.845 |

# 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,INFORM. GESTION PRESUPUESTARIA DE LA ENTIDAD

## OBJETIVOS

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC. | 350 | 59 |
| 02 | CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT. | 45 | 14 |
| 03 | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS | 2,55 | 2,65 |
| 04 | IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD | 55 | 15,22 |
| 05 | DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES | 0,70 | 0,46 |
| 06 | IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA | 85 | 19,12 |
| 07 | REALIZAR UN NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICO-ACTUARIALES | 14 | 21 |
| 08 | IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM. | 680 | 453 |
| 09 | NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP. | 4,29 | 4,44 |
| 10 | CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTE UN % INFERIOR | 0,43 | 0,41 |
| 11 | ELABORAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE PRESTACIONES | 617 | 96 |
| 12 | LOGRAR UN % ACUMULADO DE CENTROS CON DESARROLLO DEL MODELO EFQM EN 2017-2019 | 32,69 | 0 |

## MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 3.110 | 2.844 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 119.846,05 | 24.436,99 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 93.979,16 | 16.593,45 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 213.825,21 | 41.030,44 |
| 14 | Transferencias | 1.000 | 15,36 |
| 15 | Inversiones | 19.040,79 | 1.038,10 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 233.866 | 42.083,90 |
| 17 | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS | 3.000 | 330,06 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 236.866 | 42.413,96 |

## INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS

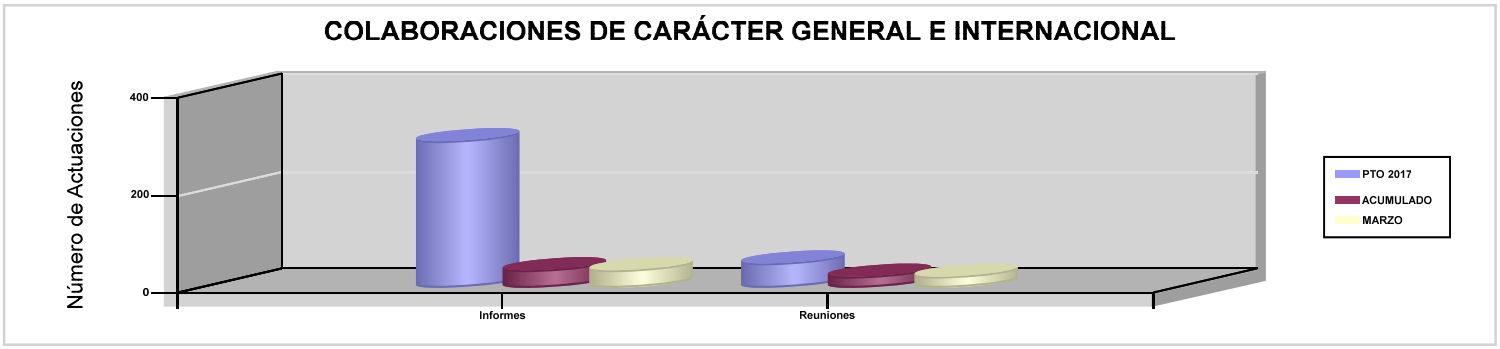
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL | 300 | 36 |
| 20 | Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL | 50 | 23 |
| 21 | NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL | 20 | 8 |
| 22 | NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA | 3 | 0 |
| 23 | Nº DE ACTUACIONES INSP. DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS SECRETARÍAS PROVINCIALES | 15 | 3 |
| 24 | NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS | 3 | 2 |
| 25 | Nº DE ACT. INSP. DE COLABORACIÓN INSP. GRAL. DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE EMPLEO Y SEG. SOCIAL | 4 | 1 |
| 26 | TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS) | 2.749.326 | 718.046 |
| 27 | TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS) | 70.108 | 19.003 |
| 28 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD | 12.554 | 11.416 |
| 29 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN | 6.905 | 1.738 |
| 30 | NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES | 20.619.945 | 5.385.345 |
| 31 | NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO | 144.340 | 24.914 |
| 32 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA | 3.687 | 3.473 |
| 33 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN | 3.134 | 664 |
| 34 | NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICOS-ACTUARIALES | 14 | 21 |
| 35 | INFORMES ESTADÍSTICOS PERIÓDICOS SOBRE PRESTACIONES | 417 | 0 |
| 36 | PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS SOBRE PRESTACIONES | 200 | 96 |
| 37 | NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS | 180 | 245 |
| 38 | NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL | 425 | 163 |
| 39 | PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD | 25 | 18 |
| 40 | NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL | 50 | 27 |
| 41 | NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA UNIF. DE DOCTRINA INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL | 800 | 277 |
| 42 | NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL | 10 | 0 |
| 43 | NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs. | 1.538.071 | 432.077 |
| 44 | NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs | 66.000 | 19.201 |
| 45 | NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN | 1.400 | 45 |
| 46 | NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD | 60 | 6 |
| 47 | GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS) | 127.855.691,30 | 27.173.285,08 |
| 48 | GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS) | 551.459,35 | 112.403,79 |
| 49 | Nº DE CENTROS SUSCEPTIBLES DE REALIZAR EL DESARROLLO 2017-2019 DEL MODELO E.F.Q.M. | 52 | 0 |
| 50 | Nº ACUMULADO DE CENTROS QUE HAN DESARROLLADO EL MODELO E.F.Q.M. EN 2017-2019 | 17 | 0 |
| 51 | NÚMERO DE RECURSOS DE SUPLICACIÓN | 23.500 | 0 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

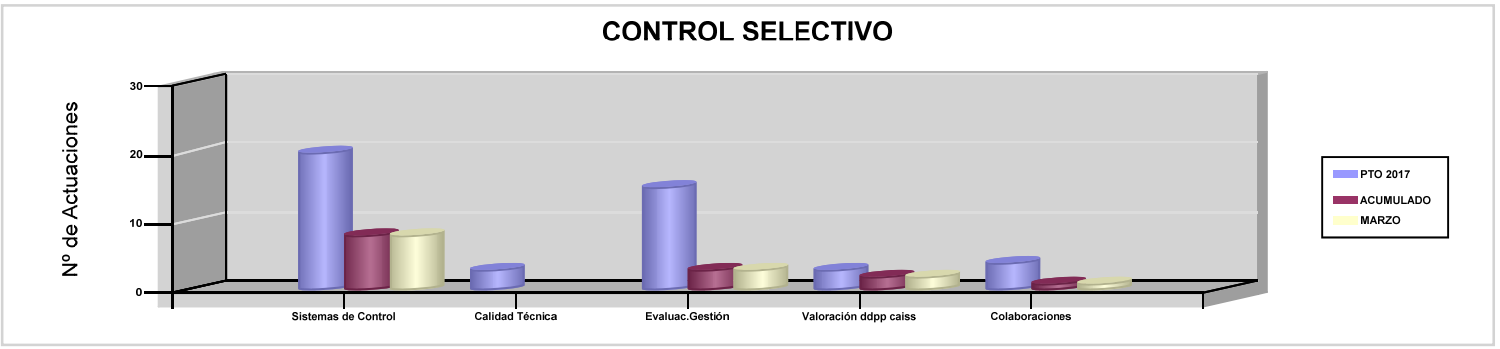
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

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.**

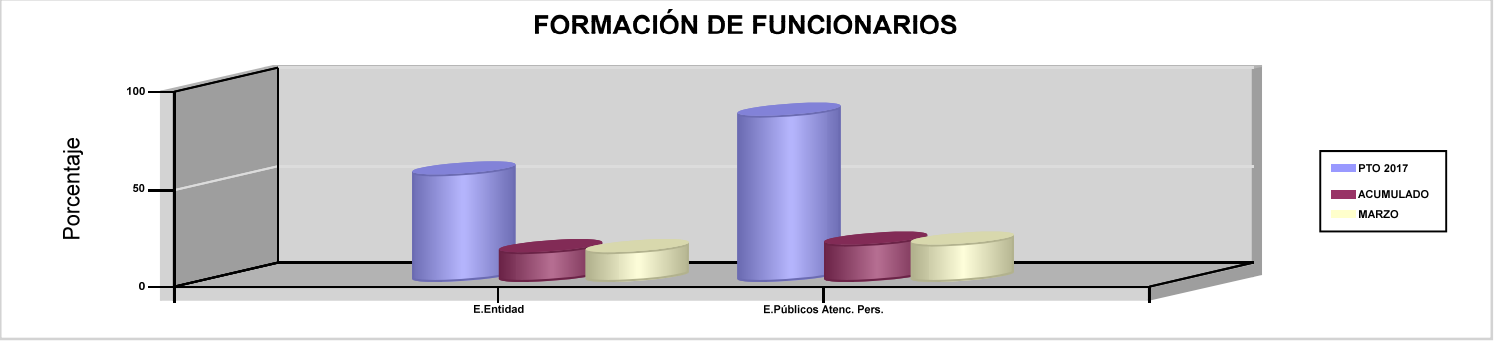



**02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.**




**04 IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD**

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



# 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 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 01 | ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10 | 8,10 | 8,82 |
| 02 | CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN % | 10,50 | 9,45 |
| 03 | ALCANZAR UN % DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES CONCERTADOS A TRAVÉS DE CITA PREVIA | 50,02 | 55,24 |
| 04 | ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS | 10 | 8 |

**MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS**

| CL | MEDIOS | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 3.687 | 3.473 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 126.292,11 | 26.007,43 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 4.032,27 | 3.431,67 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 130.324,38 | 29.439,10 |
| 15 | Inversiones | 9.370,16 | 443,88 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 139.694,54 | 29.882,98 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 139.694,54 | 29.882,98 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

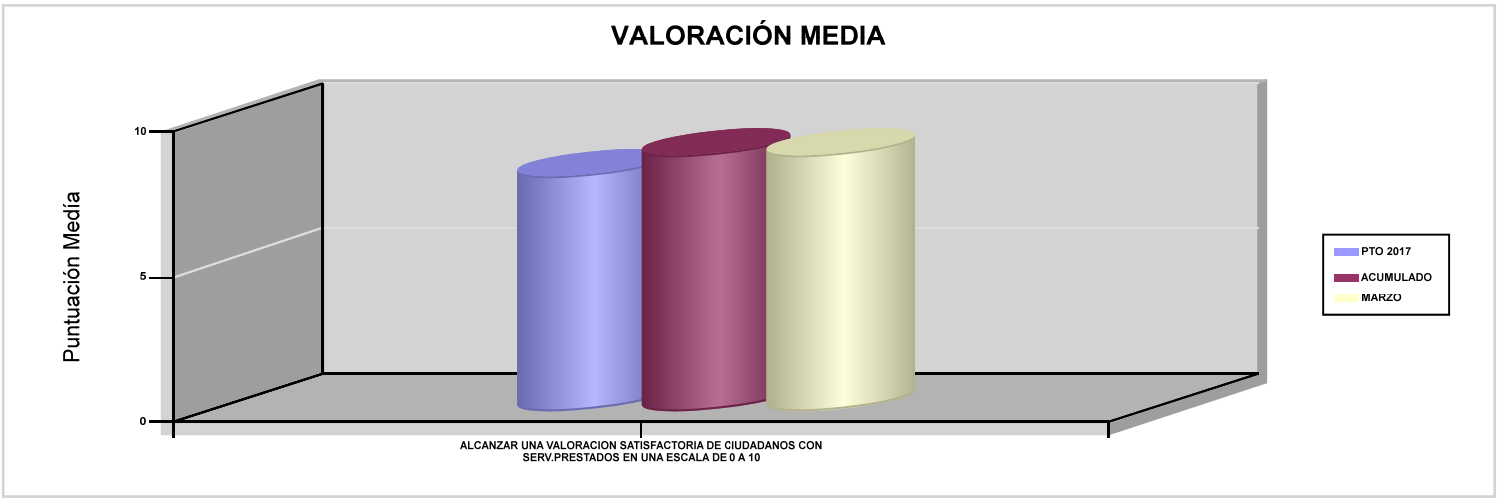
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | VALORACIÓN SATISFACCIÓN ALCANZADA S/TIEMPOS ESPERA EN NUEVOS PERCEPT. DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 7,82 | 8,26 |
| 20 | VALORACIÓN SATISFAC.ALCANZADA S/SERVICIO DE CITA PREVIA EN NUEVOS PERCEP.DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 7,49 | 8,95 |
| 21 | VALORACIÓN DE SATISF.ALCANZADA S/COMP.Y FORM.PERSONAL EN NUEVOS PERCEPT.PENSIONES Y SUBSIDIOS | 8,65 | 8,96 |
| 22 | VALORACION SATISFAC.ALCANZADA S/EXPLICACIONES SENCILLAS EN NUEVOS PERCEP.DE PENSIONES Y SUBS. | 8,43 | 9,09 |
| 23 | NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO | 1.380.952 | 352.650 |
| 24 | NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO | 145.000 | 33.331 |
| 25 | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES EN EL PERIODO | 10.500.000 | 2.630.629 |
| 26 | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS CONCERTADOS MEDIANTE CITA PREVIA | 5.252.000 | 1.453.285 |
| 27 | TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS) | 10 | 8 |

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

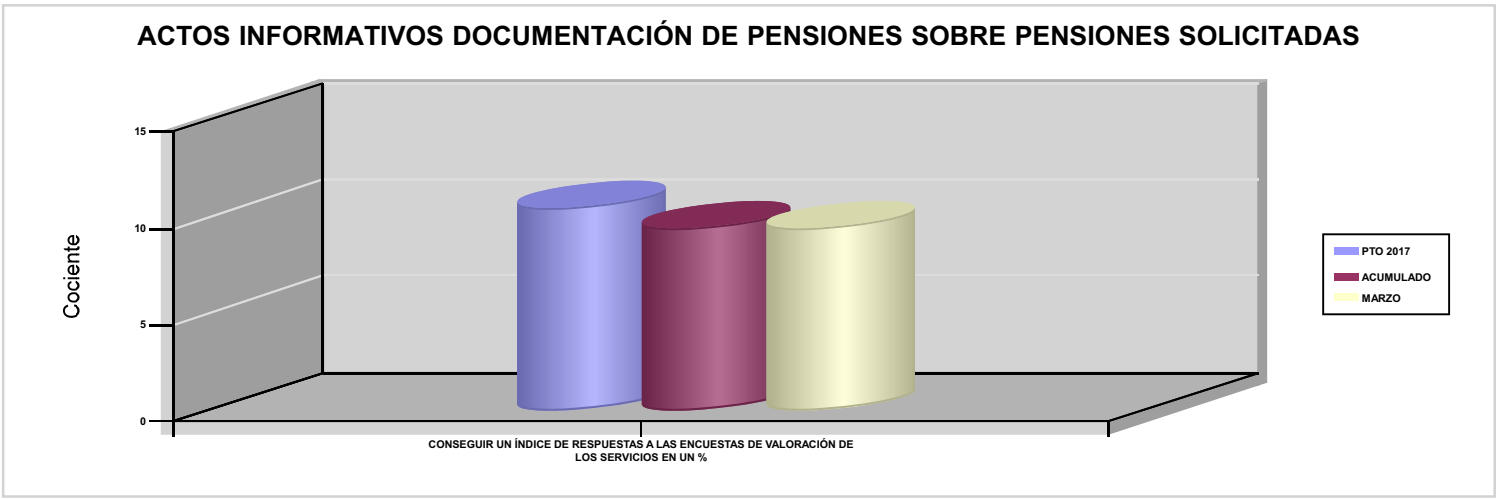
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

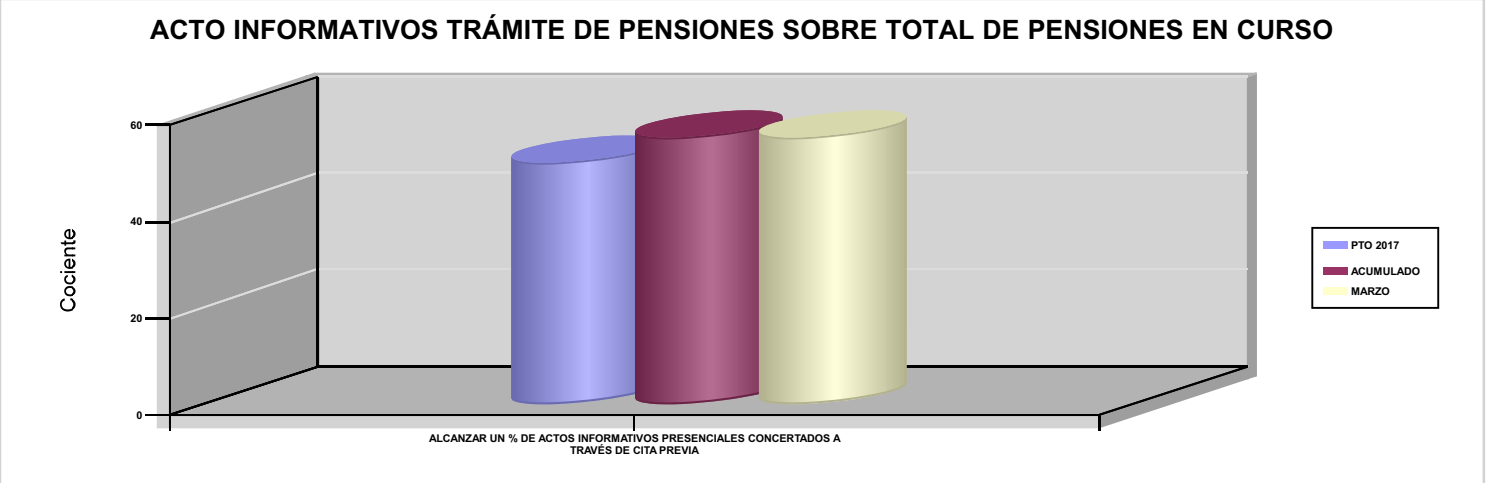
**01 ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10**




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




**03 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 REGL. CE 883/2004 Y 987/2009 Y EN SU CASO, DE LOS REGLAMENTOS (CE) 1408/71 Y 574/72

**OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | 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 POR 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 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS | 99 | 96 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 3.608,24 | 740,27 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 305,07 | 0 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 3.913,31 | 740,27 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 3.913,31 | 740,27 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 3.913,31 | 740,27 |

**INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS**

| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
|---|---|---|---|
| 19 | EMITIR LOS FORM. DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS EN UN % | 100 | 0 |
| 20 | EMITIR FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES A INST.COMPET.EXT.ASEGUR. OTROS ESTADOS RESID.EN ESPAÑA EN UN % | 100 | 0 |
| 21 | EMISIÓN FORM.LIQUID.GASTO REAL POR FACT.EFECTUADA POR S.P.S.DE CC.AA REMITIDAS AL INSS EN UN % | 100 | 0 |