



Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Abril 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 |







| 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 | 97 |
| 02 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN | 100 | 98,34 |
| 03 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA | 100 | 99,05 |
| 04 | CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS | 60 | 54 |
| 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 | 11 |
| 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 EN MILES DE EUROS | 3.743 | 3.335 |
| 11 | Gastos de personal | 137.570,84 | 37.463,88 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 137.570,84 | 37.463,88 |
| 14 | Transferencias | 113.988.311,54 | 32.432.676,82 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 114.125.882,38 | 32.470.140,70 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 114.125.882,38 | 32.470.140,70 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
| 19 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO | 17.817 | 22.390 |
| 20 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO | 158.272 | 66.859 |
| 21 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO | 158.272 | 64.852 |
| 22 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 17.817 | 24.397 |
| 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 | 128.767 |
| 25 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO | 352.460 | 126.627 |
| 26 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 3.302 | 6.216 |
| 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 | 73.567 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO | 189.135 | 72.868 |
| 30 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO | 1.983 | 2.707 |
| 31 | TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS) | 60 | 54 |
| 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 | 11 |
| 34 | NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR | 9.452.445 | 9.362.183 |
| 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"

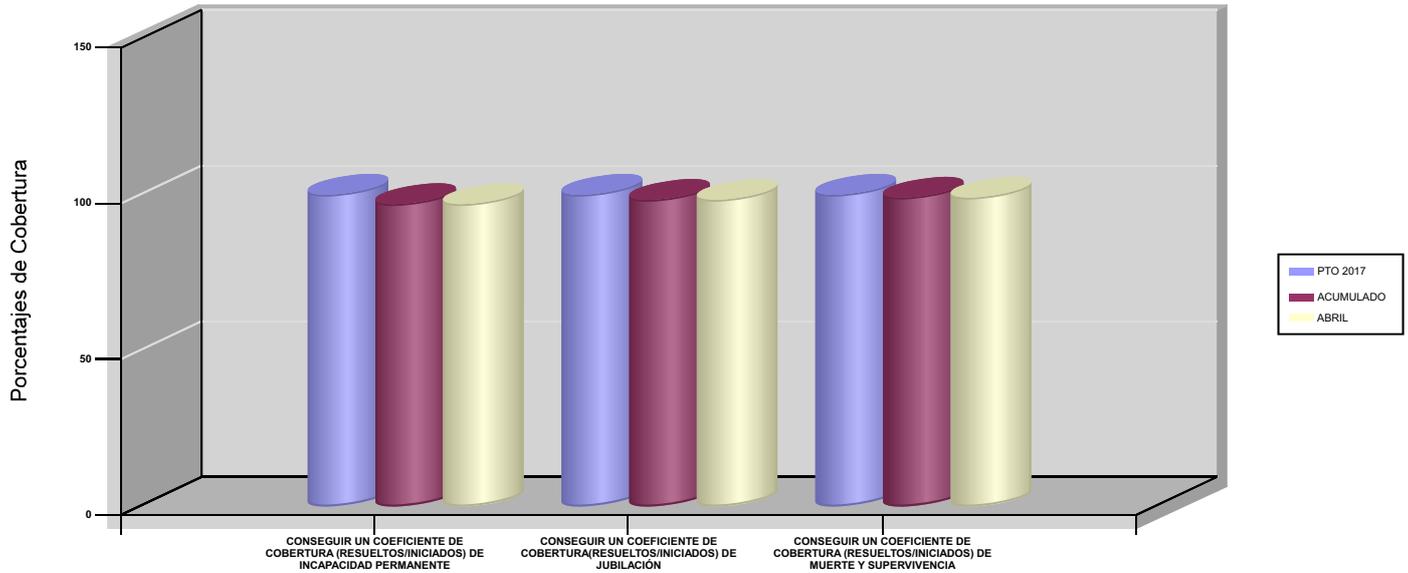
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

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

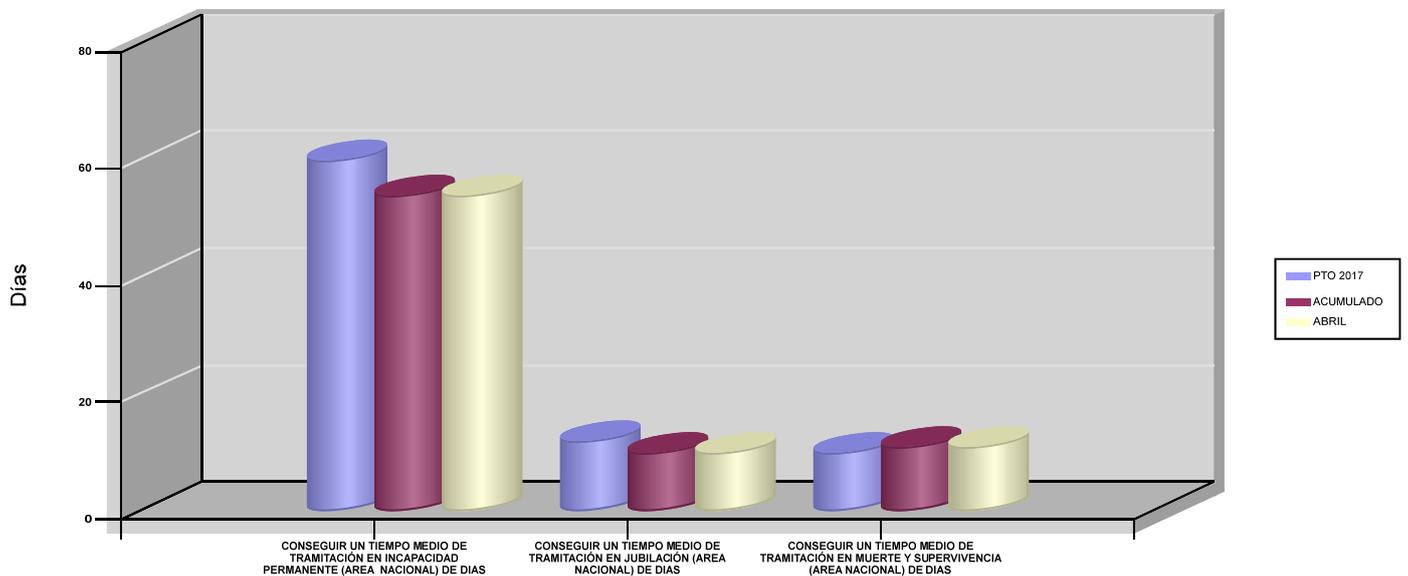


04 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS

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 | 50,32 |
| 02 | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS | 3,60 | 3,35 |
| 03 | CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS | 410,43 | 81,71 |
| 04 | EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN % | 63,98 | 17,28 |
| 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 | 100,99 |
| 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 | 9 |
| 09 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL | 100 | 100,89 |
| 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 | 100,53 |
| 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 | 91,29 |
| 14 | RESOLVER UN PORCENTAJE DE ALTAS LABORALES FICTICIAS | 100 | 0 |
| MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS | | | |
| CL | MEDIOS | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 1.208 | 1.057 |
| 11 | Gastos de personal | 42.935,61 | 11.542,33 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 42.935,61 | 11.542,33 |
| 14 | Transferencias | 4.645.908 | 1.070.405,91 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 4.688.843,61 | 1.081.948,24 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 4.688.843,61 | 1.081.948,24 |
| 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 | 351.249 |
| 20 | NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO | 45.010.734 | 17.675.933 |
| 21 | NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA | 160.180 | 163.878 |
| 22 | POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO | 4.451.595 | 4.888.802 |
| 23 | POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO | 4.770.263 | 4.938.689 |
| 24 | GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €) | 1.957.875,50 | 403.551,45 |
| 25 | NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO | 959.712 | 375.708 |
| 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 | 55.620 |
| 29 | NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO | 155.658 | 56.171 |
| 30 | Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO | 961.573 | 1.024.464 |
| 31 | NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS | 615.169 | 177.053 |
| 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 | 86.664 |
| 34 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO | 272.051 | 87.433 |
| 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 | 310 |
| 38 | NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO | 711 | 283 |
| 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 | 81.770 |
| 41 | NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO | 253.628 | 82.203 |
| 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 | 9 |
| 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 |



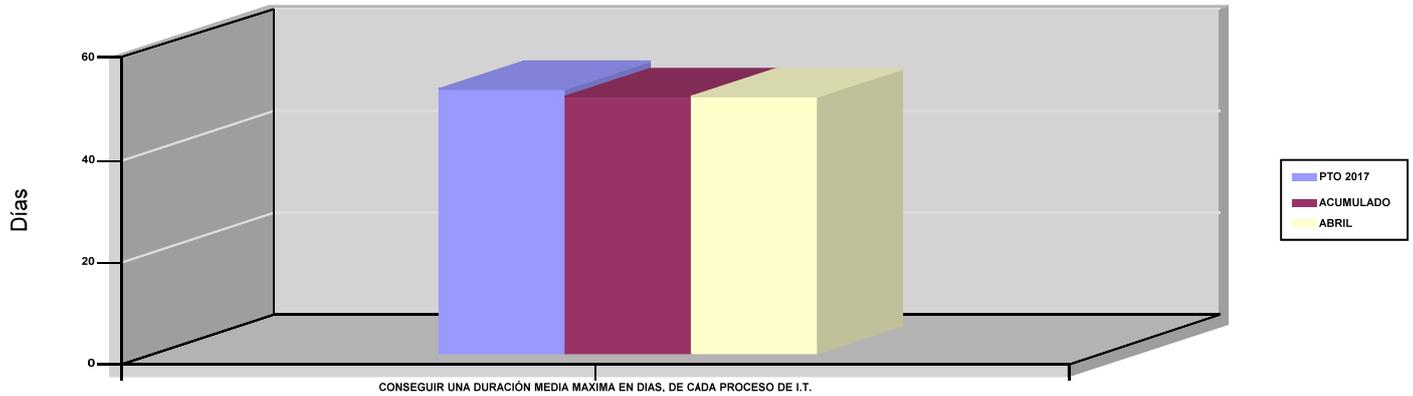
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

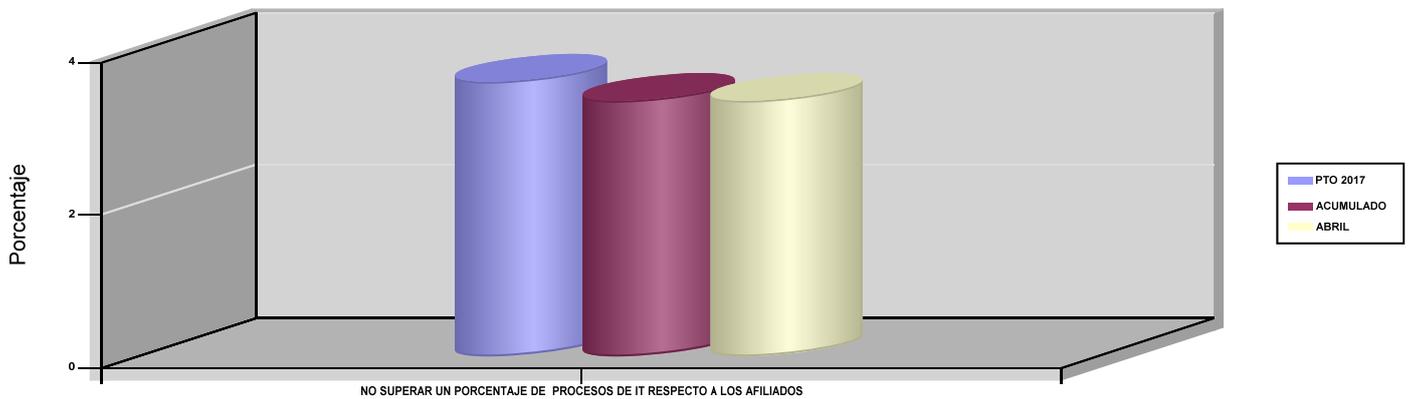
01 CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T.

DURACIÓN MEDIA EN DÍAS DE CADA PROCESO



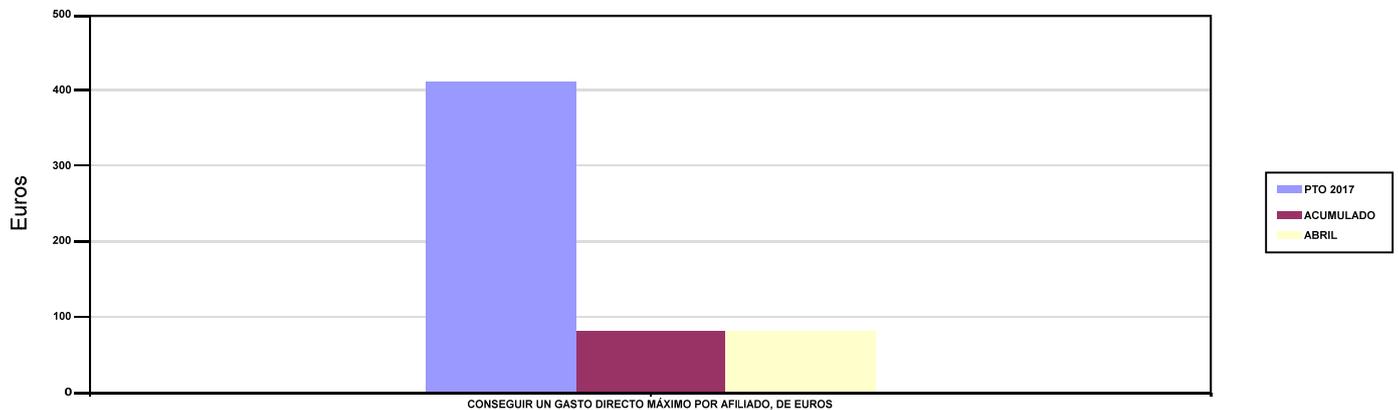
02 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS

PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS



03 CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS

GASTO DIRECTO POR AFILIADO





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 2017 | EJECUCIÓN |
| 01 | CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL % | 100 | 104,81 |
| 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 | 89,68 |
| 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 2017 | EJECUCIÓN |
| 10 | NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS | 397 | 323 |
| 11 | Gastos de personal | 12.550 | 3.166,35 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 12.550 | 3.166,35 |
| 14 | Transferencias | 1.569.162,75 | 597.783,18 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 1.581.712,75 | 600.949,53 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 1.581.712,75 | 600.949,53 |
| 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 | 56.637 |
| 21 | NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO | 156.867 | 59.360 |
| 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 | 659 |
| 25 | NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO | 1.920 | 591 |
| 26 | TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO (EN DIAS) | 18 | 18 |



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 | EFFECTUAR 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 EN MILES DE EUROS | 310 | 271 |
| 11 | Gastos de personal | 10.500 | 2.730,08 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 10.500 | 2.730,08 |
| 14 | Transferencias | 7.068.278,71 | 2.007.949,97 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 7.078.778,71 | 2.010.680,05 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 7.078.778,71 | 2.010.680,05 |
| 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 |





| 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 | 78 |
| 02 | CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT. | 45 | 19 |
| 03 | NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS | 2,55 | 2,60 |
| 04 | IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD | 55 | 23,20 |
| 05 | DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES | 0,70 | 0,66 |
| 06 | IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA | 85 | 29,16 |
| 07 | REALIZAR UN NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICO-ACTUARIALES | 14 | 31 |
| 08 | IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM. | 680 | 521 |
| 09 | NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP. | 4,29 | 4,46 |
| 10 | CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINSTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTA UN % INFERIOR | 0,43 | 0,41 |
| 11 | ELABORAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE PRESTACIONES | 617 | 125 |
| 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 | 2.820 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 119.846,05 | 32.541,94 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 93.979,16 | 21.972,40 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 213.825,21 | 54.514,34 |
| 14 | Transferencias | 1.000 | 15,36 |
| 15 | Inversiones | 19.040,79 | 1.559,99 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 233.866 | 56.089,69 |
| 17 | TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS | 3.000 | 516,69 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 236.866 | 56.606,38 |
| INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS | | | |
| CL | DENOMINACIÓN | Presupuesto 2017 | EJECUCIÓN |
| 19 | NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL | 300 | 52 |
| 20 | Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL | 50 | 26 |
| 21 | NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL | 20 | 11 |
| 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 | 4 |
| 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 | 2 |
| 26 | TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS) | 2.749.326 | 917.795 |
| 27 | TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS) | 70.108 | 23.862 |
| 28 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD | 12.554 | 11.354 |
| 29 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN | 6.905 | 2.634 |
| 30 | NÚMERO DE HORAS LABORABLES TOTALES | 20.619.945 | 6.883.463 |
| 31 | NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO | 144.340 | 45.376 |
| 32 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA | 3.687 | 3.453 |
| 33 | NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN | 3.134 | 1.007 |
| 34 | NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICOS-ACTUARIALES | 14 | 31 |
| 35 | INFORMES ESTADÍSTICOS PERIÓDICOS SOBRE PRESTACIONES | 417 | 0 |
| 36 | PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS SOBRE PRESTACIONES | 200 | 125 |
| 37 | NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS | 180 | 272 |
| 38 | NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL | 425 | 194 |
| 39 | PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD | 25 | 21 |
| 40 | NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL | 50 | 34 |
| 41 | NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA UNIF. DE DOCTRINA INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL | 800 | 384 |
| 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 | 549.514 |
| 44 | NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs | 66.000 | 24.516 |
| 45 | NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN | 1.400 | 62 |
| 46 | NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD | 60 | 11 |
| 47 | GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS) | 127.855.691,30 | 36.259.985,87 |
| 48 | GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS) | 551.459,35 | 148.470,10 |
| 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 |



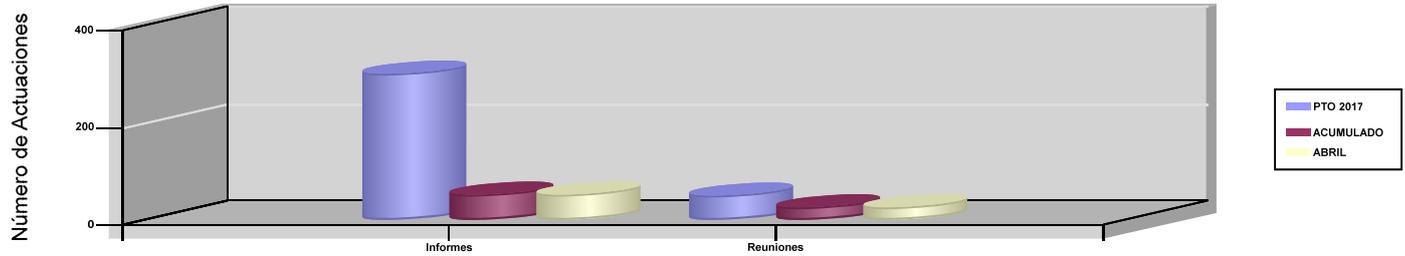
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

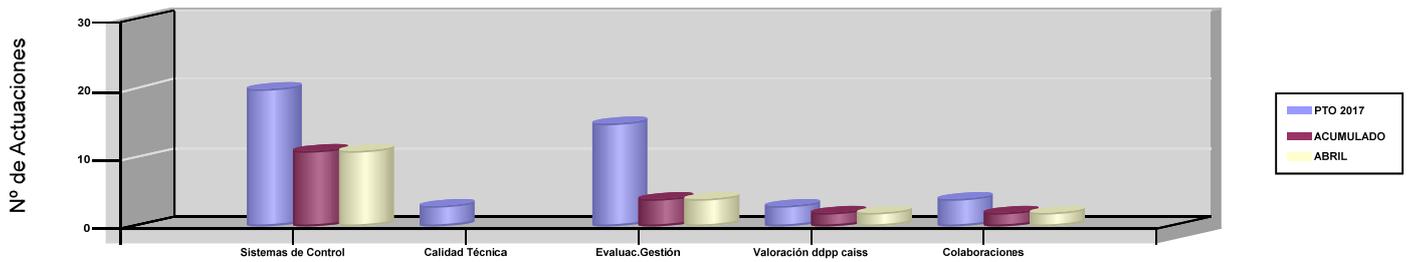
01 COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.

COLABORACIONES DE CARÁCTER GENERAL E INTERNACIONAL



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

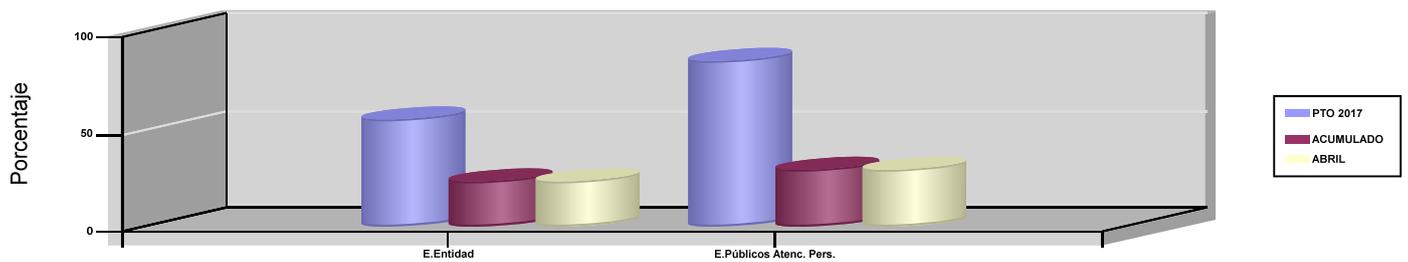
CONTROL SELECTIVO



04 IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

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

FORMACIÓN DE FUNCIONARIOS





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 | 10,16 |
| 03 | ALCANZAR UN % DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES CONCERTADOS A TRAVÉS DE CITA PREVIA | 50,02 | 55,66 |
| 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 EN MILES DE EUROS | 3.687 | 3.453 |
| 11 | Gastos de personal | 126.292,11 | 34.638,65 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 4.032,27 | 3.431,67 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 130.324,38 | 38.070,32 |
| 15 | Inversiones | 9.370,16 | 600,37 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 139.694,54 | 38.670,69 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 139.694,54 | 38.670,69 |
| 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 | 8,27 |
| 20 | VALORACIÓN SATISFAC.ALCANZADA S/SERVICIO DE CITA PREVIA EN NUEVOS PERCEPT.DE PENSIONES Y SUBSIDIOS | 7,49 | 8,96 |
| 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 PERCEPT.DE PENSIONES Y SUBS. | 8,43 | 9,09 |
| 23 | NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO | 1.380.952 | 449.425 |
| 24 | NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO | 145.000 | 45.643 |
| 25 | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES EN EL PERIODO | 10.500.000 | 3.344.775 |
| 26 | NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS CONCERTADOS MEDIANTE CITA PREVIA | 5.252.000 | 1.861.768 |
| 27 | TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS) | 10 | 8 |

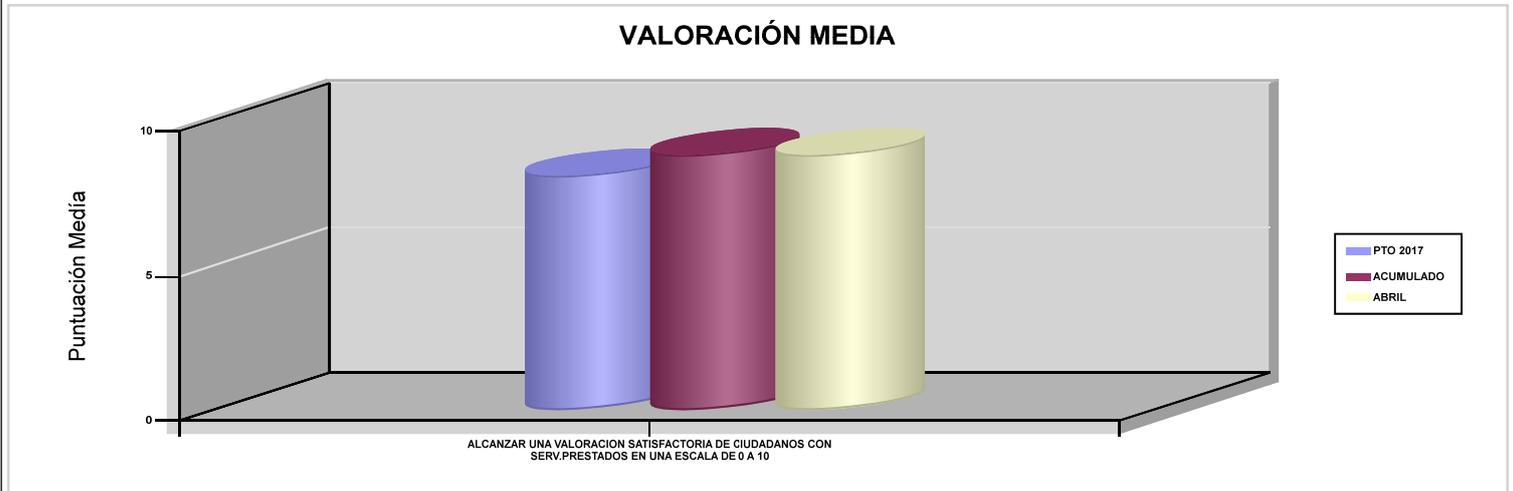


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

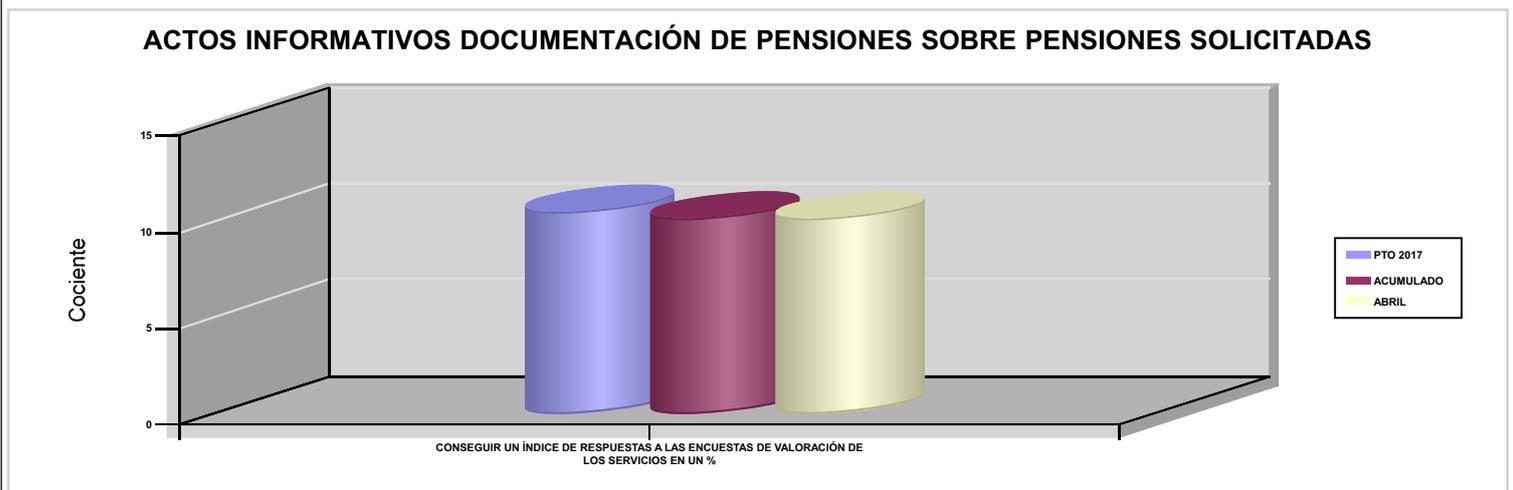
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

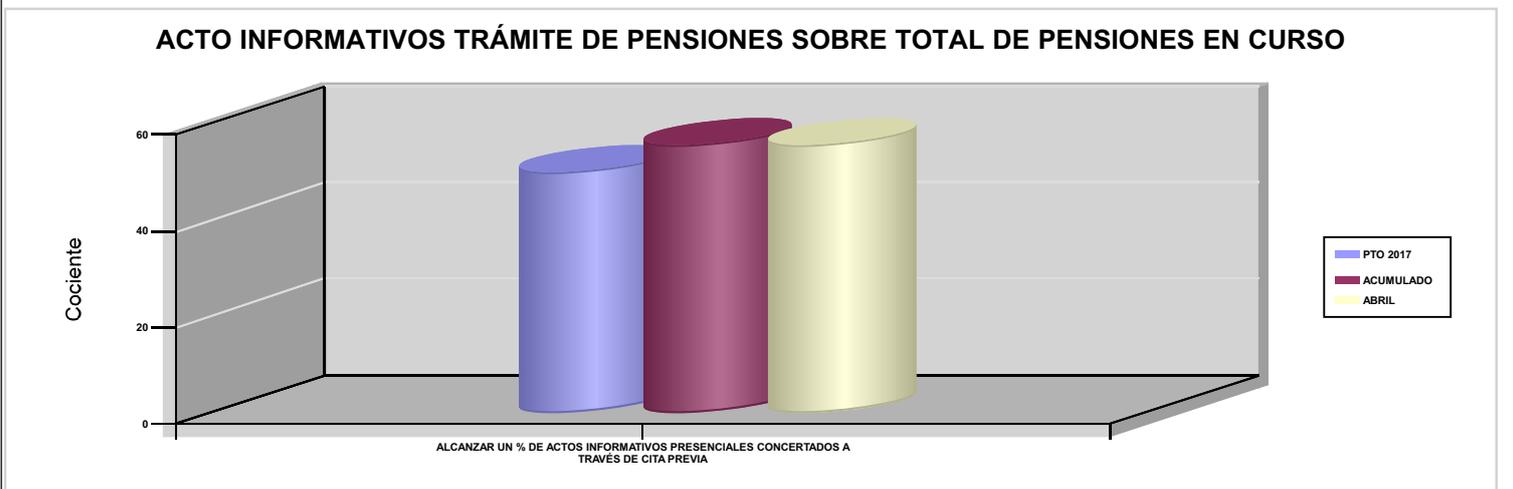
01 ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



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 | 95 |
| | EN MILES DE EUROS | | |
| 11 | Gastos de personal | 3.608,24 | 990,27 |
| 12 | Otros gastos de funcionamiento | 305,07 | 0 |
| 13 | TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS | 3.913,31 | 990,27 |
| 16 | TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS | 3.913,31 | 990,27 |
| 18 | TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA | 3.913,31 | 990,27 |
| 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 |