



# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Diciembre 2017



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
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





**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	99,06
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN	100	99,63
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA	100	99,84
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS	60	53
05	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS	12	9
06	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS	10	9
07	CONSEGUIR UN CONTROL DE LOS VENCIMIENTOS DE PENSIONES EN UN %	100	100
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	100
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	3.743	3.271
11	Gastos de personal	137.570,84	127.177,98
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	137.570,84	127.177,98
14	Transferencias	113.988.311,54	114.098.606,30
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	114.125.882,38	114.225.784,28
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	114.125.882,38	114.225.784,28
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	176.487
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	158.272	174.828
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	17.817	24.049
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	357.440
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	352.460	356.112
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	3.302	5.404
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	183.182
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	189.135	182.892
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	1.983	2.298
31	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	60	53
32	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	12	9
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	10	9
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	9.452.445	9.453.920
35	NÚMERO DE PENSIONES CON VENCIMIENTO EN EL EJERCICIO	60.000	57.082
36	NÚMERO DE CONTROLES DE VENCIMIENTOS EFECTUADOS	60.000	57.082
37	NÚMERO DE TITULARES DE PENSIONES FALLECIDOS EN EL EJERCICIO	455.000	407.650
38	NÚMERO DE CONTROLES DE FALLECIMIENTO EFECTUADOS	455.000	407.650
39	NÚMERO DE PENSIONES ABONADAS A RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	116.000	114.357
40	NUMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA REALIZADOS SOBRE PENSIONISTAS RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	116.000	114.357



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

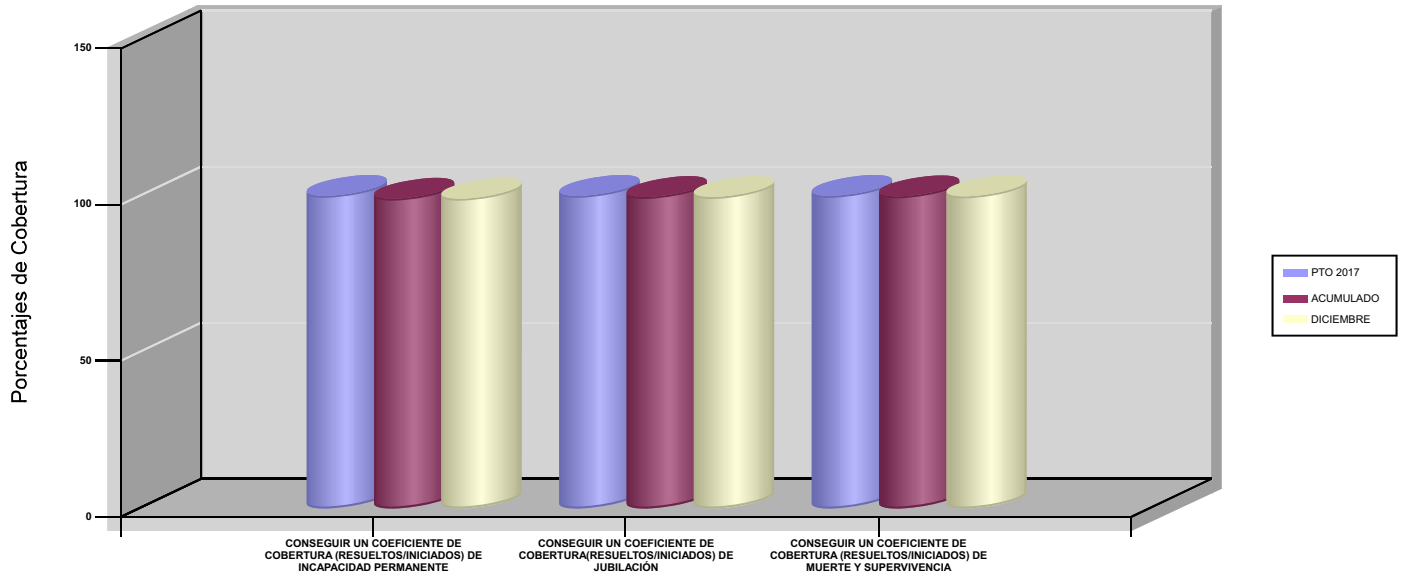
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

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

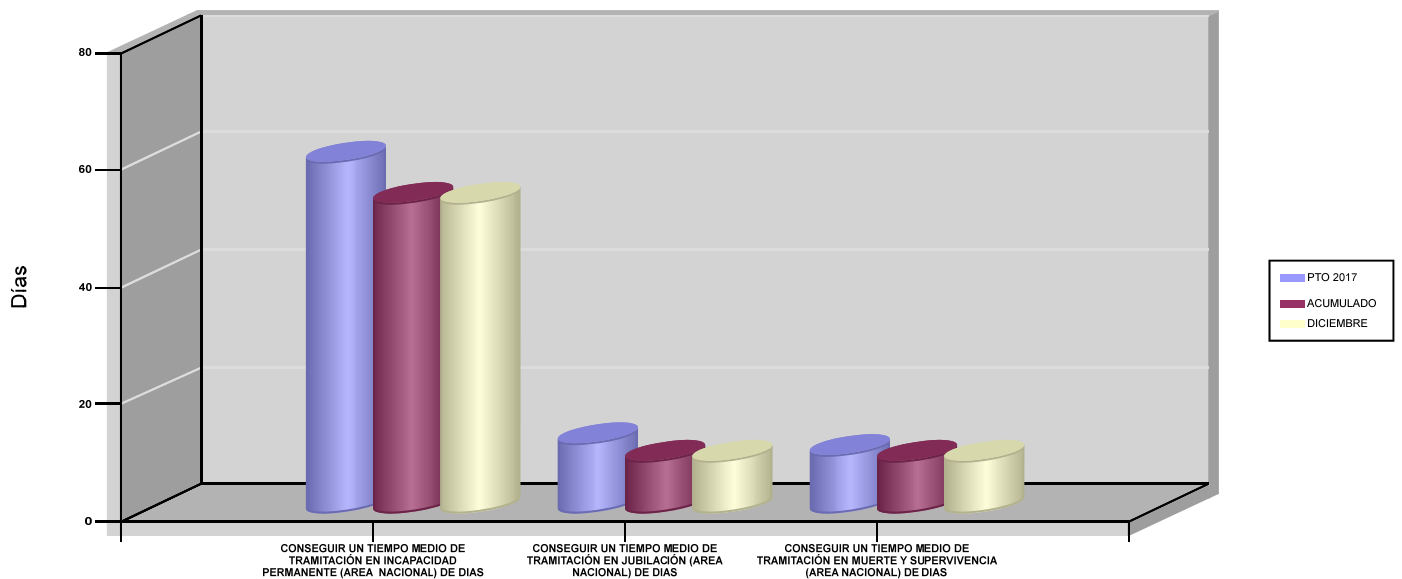


04 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS

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	54,14
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS	3,60	3,24
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	410,43	423,42
04	EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %	63,98	62,92
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS	16,77	17,17
06	CONSEGUIR UN COEFIC.DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAP.TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100	100,35
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	100,37
10	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS	6	5
11	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD DEL %	100	100,37
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	91,59
14	RESOLVER UN PORCENTAJE DE ALTAS LABORALES FICTICIAS	100	98,07
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	1.208	1.040
11	Gastos de personal	42.935,61	39.122,71
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	42.935,61	39.122,71
14	Transferencias	4.645.908	4.547.514,41
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.688.843,61	4.586.637,12
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.688.843,61	4.586.637,12
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	961.186
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	45.010.734	52.038.407
21	NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	160.180	163.309
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	4.451.595	5.036.300
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	4.770.263	4.916.496
24	GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €)	1.957.875,50	2.081.723,82
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	959.712	1.013.275
26	PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	79.976	84.440
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	162.743
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	155.658	163.316
30	Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	961.573	1.166.760
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	615.169	734.166
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	264.985
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	272.051	265.962
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	5
37	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO	711	951
38	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	711	871
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	250.664
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	253.628	251.593
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	725
45	Nº DE ALTAS LABORALES FICTICIAS QUE HAN CAUSADO PRESTACIÓN REVISADAS POR LAS DD.PP.	800	711





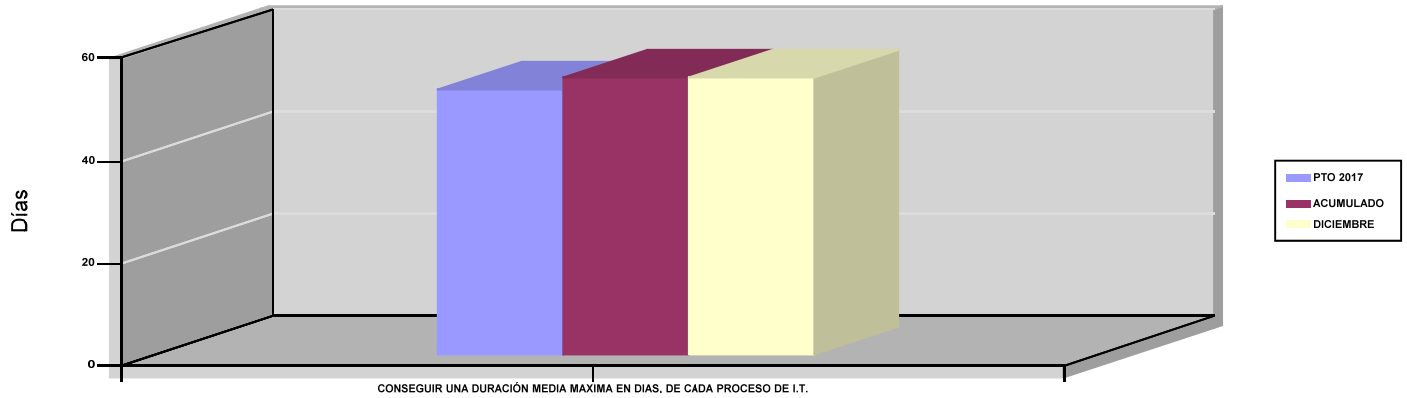
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

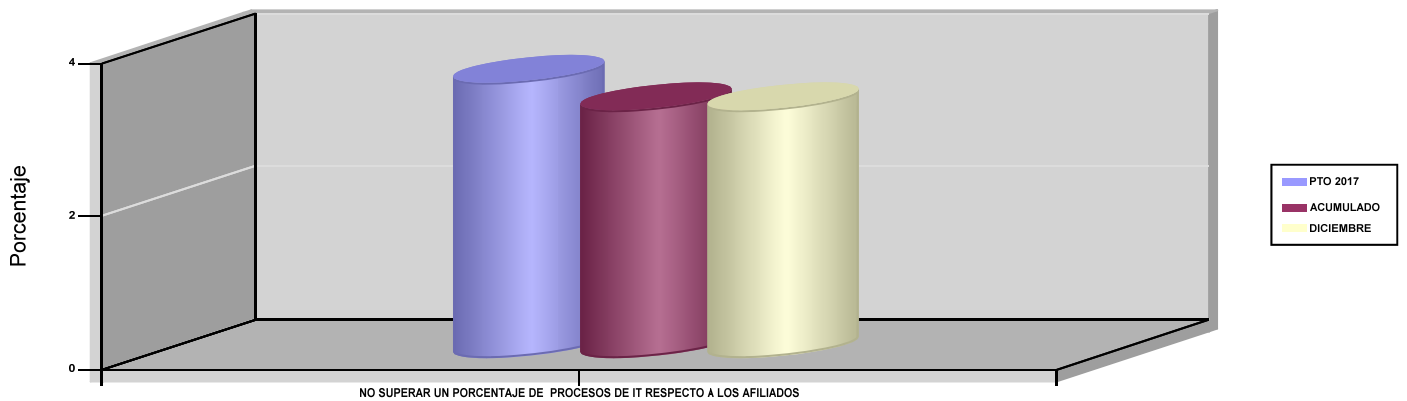
01 CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T.

DURACIÓN MEDIA EN DÍAS DE CADA PROCESO



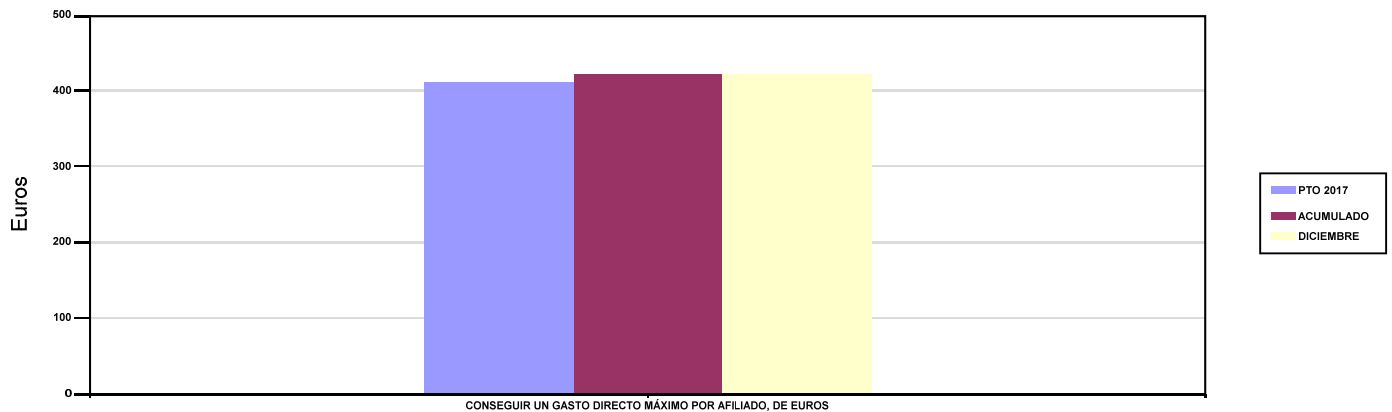
02 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS

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	
<b>ACTIVIDADES</b>			
CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	100	99,54
02	ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF. Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)	282,91	318,74
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE REVISIONES SINDROME TOXICO	100	101,07
04	CONSEGUIR TIEMPO MEDIO TRAMITE DE REVISION EXPT.DE OFICIO O INST.PARTE SINDROME TOXICO (EN DIAS)	18	18
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	397	321
11	Gastos de personal	12.550	10.856,92
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	12.550	10.856,92
14	Transferencias	1.569.162,75	1.551.665,98
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.581.712,75	1.562.522,90
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.581.712,75	1.562.522,90
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
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	153.065
21	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	156.867	152.363
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO	836.136	789.251
23	Nº CONTROLES S/RENTAS A BENEF. Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE)ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD	2.365.501	2.515.633
24	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO	1.920	1.770
25	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	1.920	1.789
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	
<b>ACTIVIDADES</b>			
GESTIÓN Y CONTROL DE LAS RENTAS DE PENSIONISTAS PERCEPTORES DE COMPLEMENTOS A MÍNIMOS			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
01	EFFECTUAR UN CONTROL DE RENTAS SOBRE LAS PENSIONES CON MÍNIMOS EN VIGOR EN UN %	100	100
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	310	263
11	Gastos de personal	10.500	9.237,80
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	10.500	9.237,80
14	Transferencias	7.068.278,71	6.890.572,79
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	7.078.778,71	6.899.810,59
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	7.078.778,71	6.899.810,59
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
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.	
<b>ACTIVIDADES</b>			
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			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
01	COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.	350	362
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.	45	42
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS	2,55	2,35
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	55	58,59
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES	0,70	0,77
06	IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA	85	74,05
07	REALIZAR UN NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICO-ACTUARIALES	14	14
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM.	680	1.014
09	NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP.	4,29	4,51
10	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINSTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTA UN % INFERIOR	0,43	0,39
11	ELABORAR Y DIFUNDIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE PRESTACIONES	617	929
12	LOGRAR UN % ACUMULADO DE CENTROS CON DESARROLLO DEL MODELO EFQM EN 2017-2019	32,69	3,85
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.110	2.766
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	119.846,05	115.888,88
12	Otros gastos de funcionamiento	93.979,16	76.637,49
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	213.825,21	192.526,37
14	Transferencias	1.000	27,86
15	Inversiones	19.040,79	9.476,47
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	233.866	202.030,70
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000	2.407,40
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	236.866	204.438,10
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	300	285
20	Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL	50	77
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL	20	25
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	6
24	NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS	3	6
25	Nº DE ACT. INSP. DE COLABORACIÓN INSP. GRAL. DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE EMPLEO Y SEG. SOCIAL	4	5
26	TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)	2.749.326	2.785.797
27	TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS)	70.108	65.473
28	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	12.554	11.135
29	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	6.905	6.524
30	NÚMERO DE HORAS LABORABLES TOTALES	20.619.945	20.893.478
31	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	144.340	160.479
32	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.687	3.384
33	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	3.134	2.506
34	NÚMERO DE ESTUDIOS Y PROYECCIONES ECONÓMICOS-ACTUARIALES	14	14
35	INFORMES ESTADÍSTICOS PERIÓDICOS SOBRE PRESTACIONES	417	556
36	PETICIONES DE INFORMACIÓN SATISFECHAS SOBRE PRESTACIONES	200	373
37	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	180	298
38	NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL	425	531
39	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	25	88
40	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	50	97
41	NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA UNIF. DE DOCTRINA INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL	800	1.014
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	1.547.066
44	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs	66.000	69.703
45	NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN	1.400	209
46	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	60	33
47	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	127.855.691,30	127.607.265,96
48	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	551.459,35	503.260,49
49	Nº DE CENTROS SUSCEPTIBLES DE REALIZAR EL DESARROLLO 2017-2019 DEL MODELO E.F.Q.M.	52	52
50	Nº ACUMULADO DE CENTROS QUE HAN DESARROLLADO EL MODELO E.F.Q.M. EN 2017-2019	17	2
51	NÚMERO DE RECURSOS DE SUPPLICACIÓN	23.500	29.291



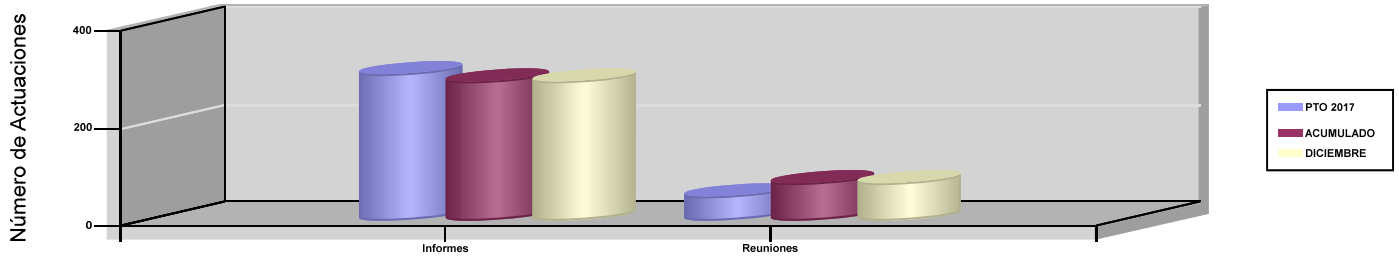
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

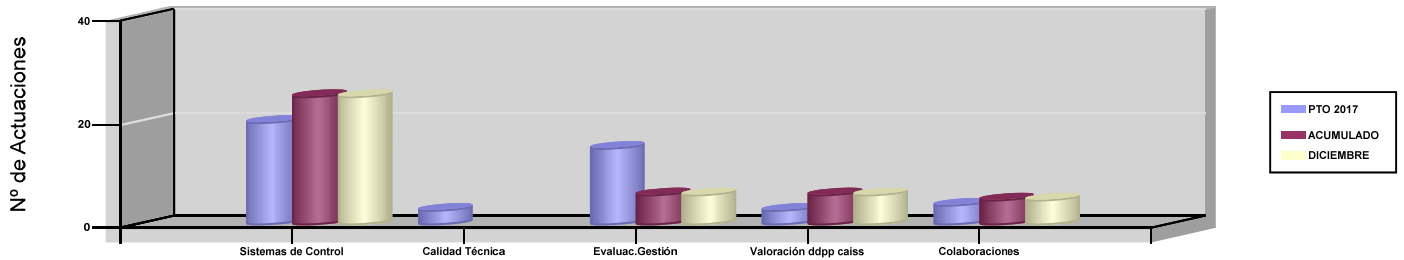
01 COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.

COLABORACIONES DE CARÁCTER GENERAL E INTERNACIONAL



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

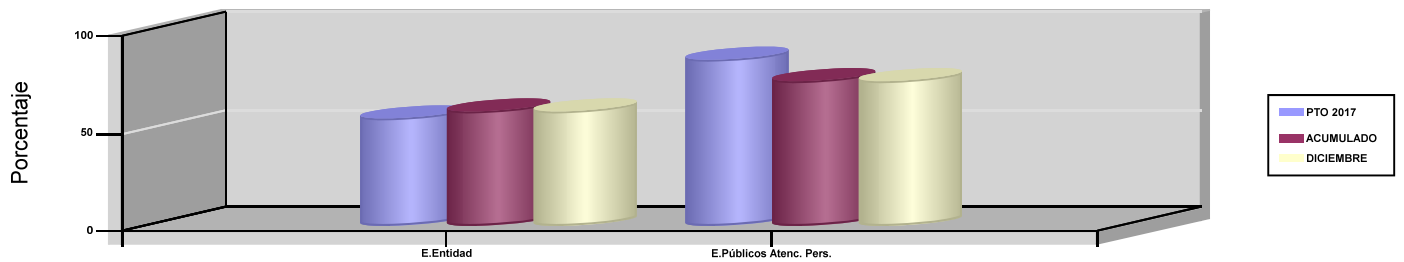
CONTROL SELECTIVO



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	
<b>ACTIVIDADES</b>			
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			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
01	ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10	8,10	8,85
02	CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN %	10,50	9,93
03	ALCANZAR UN % DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES CONCERTADOS A TRAVÉS DE CITA PREVIA	50,02	58,07
04	ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS	10	8
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS EN MILES DE EUROS	3.687	3.384
11	Gastos de personal	126.292,11	117.592,40
12	Otros gastos de funcionamiento	4.032,27	3.448,98
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	130.324,38	121.041,38
15	Inversiones	9.370,16	3.708,15
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	139.694,54	124.749,53
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	139.694,54	124.749,53
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
19	VALORACIÓN SATISFACCIÓN ALCANZADA S/TIEMPOS ESPERA EN NUEVOS PERCEPT. DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	7,82	8,33
20	VALORACIÓN SATISFAC.ALCANZADA S/SERVICIO DE CITA PREVIA EN NUEVOS PERCEPT.DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	7,49	8,97
21	VALORACIÓN DE SATISF.ALCANZADA S/COMP.Y FORM.PERSONAL EN NUEVOS PERCEPT.PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,65	8,98
22	VALORACION SATISFAC.ALCANZADA S/EXPLICACIONES SENCILLAS EN NUEVOS PERCEPT.DE PENSIONES Y SUBS.	8,43	9,12
23	NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO	1.380.952	1.279.424
24	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	145.000	127.094
25	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES EN EL PERIODO	10.500.000	9.296.979
26	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS CONCERTADOS MEDIANTE CITA PREVIA	5.252.000	5.399.158
27	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	10	8

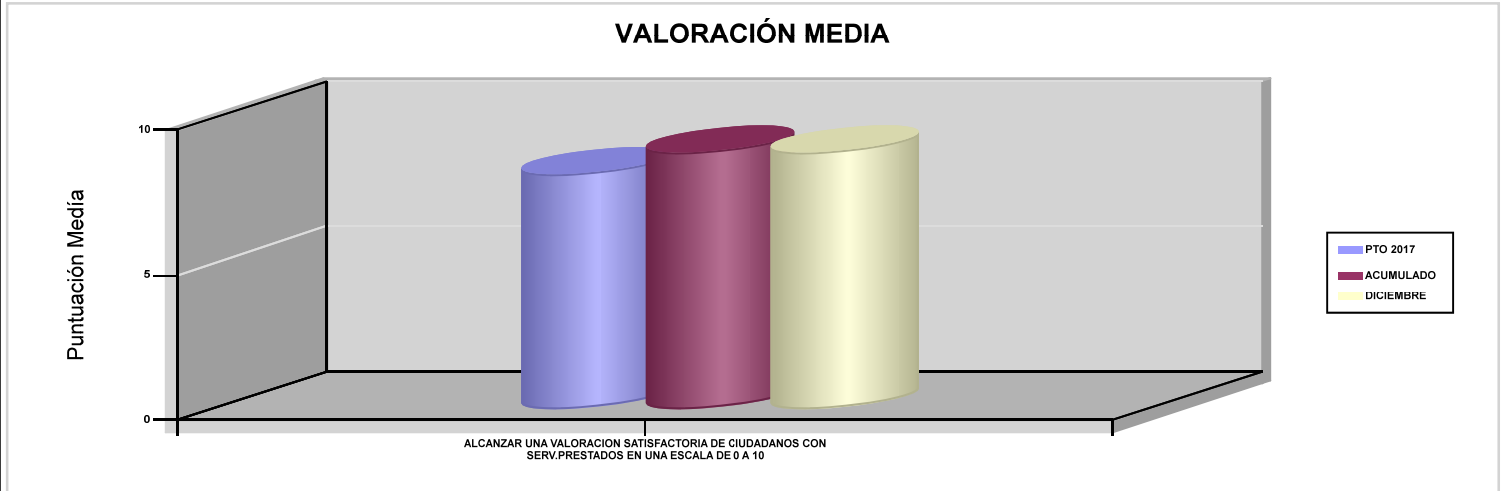


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

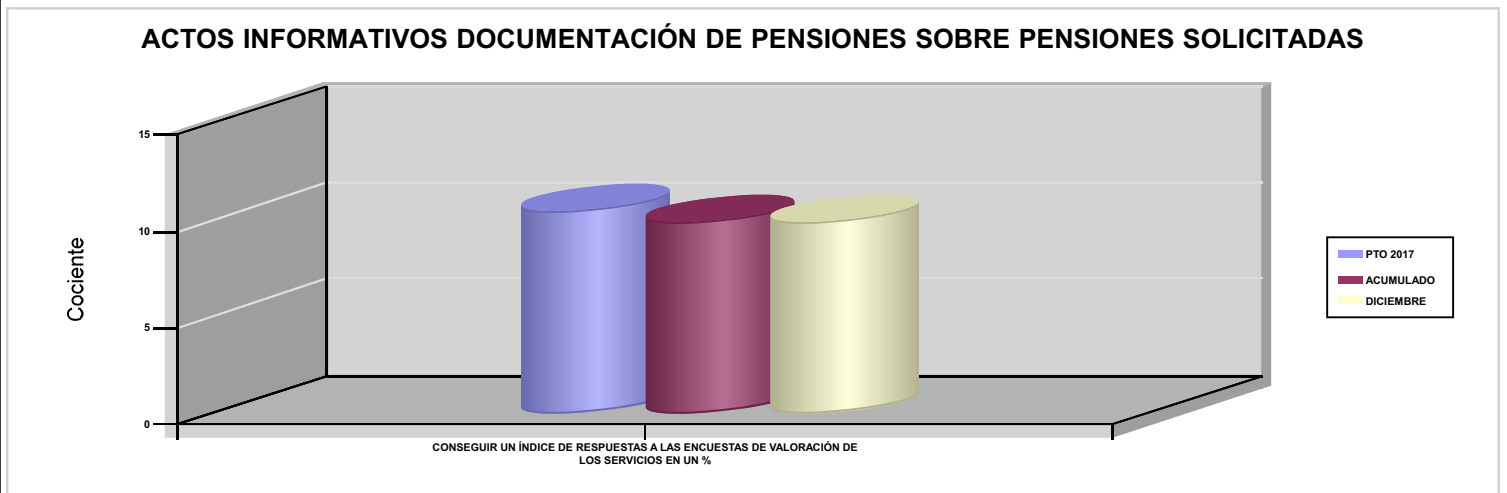
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

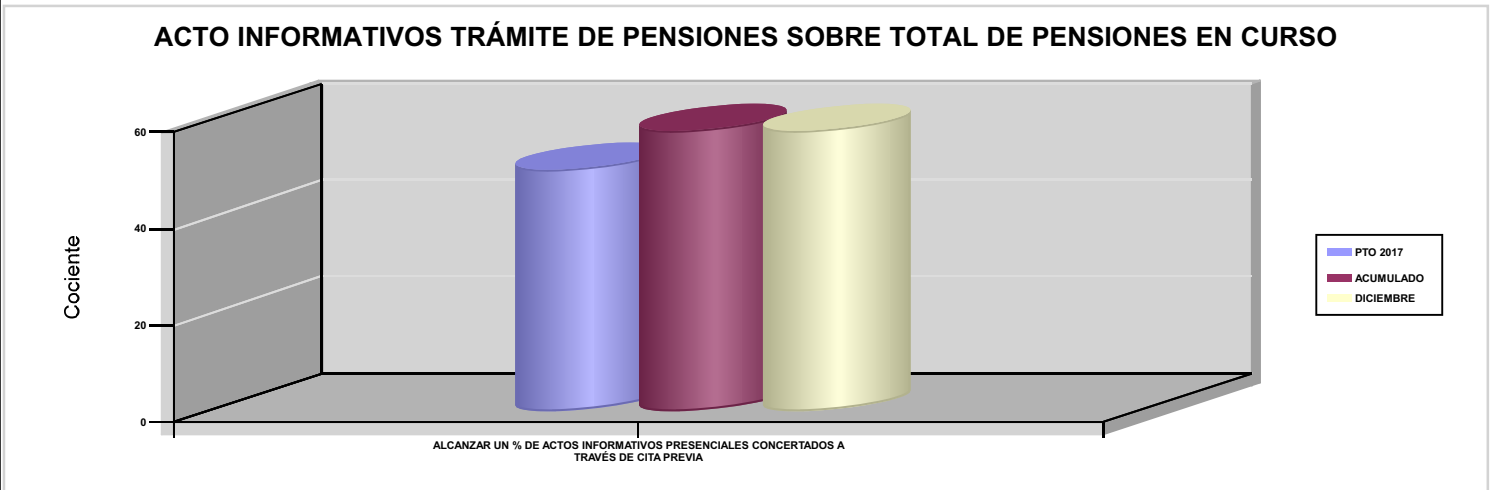
01 ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



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	
<b>ACTIVIDADES</b>			
REEMBOLSO DE GASTOS SANITARIOS QUE SE LIQUIDAN POR GASTO REAL, CUOTA GLOBAL Y ACCIDENTE DE TRABAJO (GASTO REAL), COMO CONSECUENCIA DE ASISTENCIA SANITARIA DISPENSADA AL AMPARO DE LOS REGL. CB83/2004 Y 987/2009 Y EN SU CASO, DE LOS REGLAMENTOS (CE) 1408/71 Y 574/72			
<b>OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS	100	100
02	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES POR ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID. EN ESPAÑA	100	100
03	CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.LIQU.GASTO REAL DE FACTURAS REMIT.AL INSS POR LOS S.P.S.DE LAS CC.AA.	100	100
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	99	90
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.608,24	3.323,46
12	Otros gastos de funcionamiento	305,07	0
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	3.913,31	3.323,46
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	3.913,31	3.323,46
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	3.913,31	3.323,46
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
19	EMITIR LOS FORM. DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS EN UN %	100	100
20	EMITIR FORM.LIQU.CUOTAS GLOBALES A INST.COMPET.EXT.ASEGUR. OTROS ESTADOS RESID.EN ESPAÑA EN UN %	100	100
21	EMISIÓN FORM.LIQUID.GASTO REAL POR FACT.EFECTUADA POR S.P.S.DE CC.AA REMITIDAS AL INSS EN UN %	100	100