



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

# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Abril 2017



Intervención General de la Seguridad Social



## ÍNDICE

	<b>Página</b>
AREA 1.....	2
1101 PENSIONES CONTRIBUTIVAS.....	3
1102 INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES.....	7
1202 PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES.....	11
1204 GESTIÓN Y CONTROL DE LOS COMPLEMENTOS A MÍNIMOS DE PENSIONES.....	14
1391 DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES.....	16
1392 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA.....	20
1393 GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES.....	24





# **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	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	3.807	3.335
11	Gastos de personal	140.078,31	37.463,88
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	140.078,31	37.463,88
14	Transferencias	109.930.940,25	32.432.676,82
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	110.071.018,56	32.470.140,70
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	110.071.018,56	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	15.747	22.390
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO	157.160	66.859
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	157.160	64.852
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	15.747	24.397
23	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	2.661	4.076
24	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO	334.238	128.767
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	334.238	126.627
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	2.661	6.216
27	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	1.509	2.008
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO	188.238	73.567
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	188.238	72.868
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	1.509	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	9.309.982	9.362.183
35	NÚMERO DE PENSIONES CON VENCIMIENTO EN EL EJERCICIO	45.000	0
36	NÚMERO DE CONTROLES DE VENCIMIENTOS EFECTUADOS	45.000	0
37	NÚMERO DE TITULARES DE PENSIONES FALLECIDOS EN EL EJERCICIO	320.000	123.230
38	NÚMERO DE CONTROLES DE FALLECIMIENTO EFECTUADOS	320.000	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"

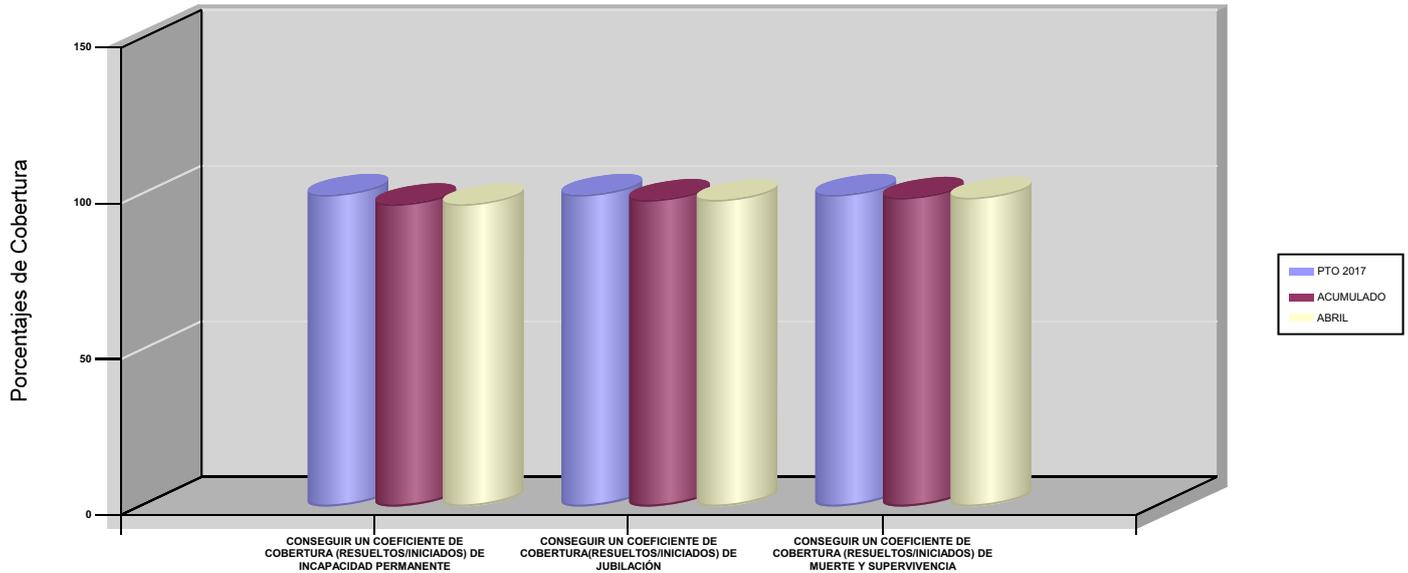
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

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

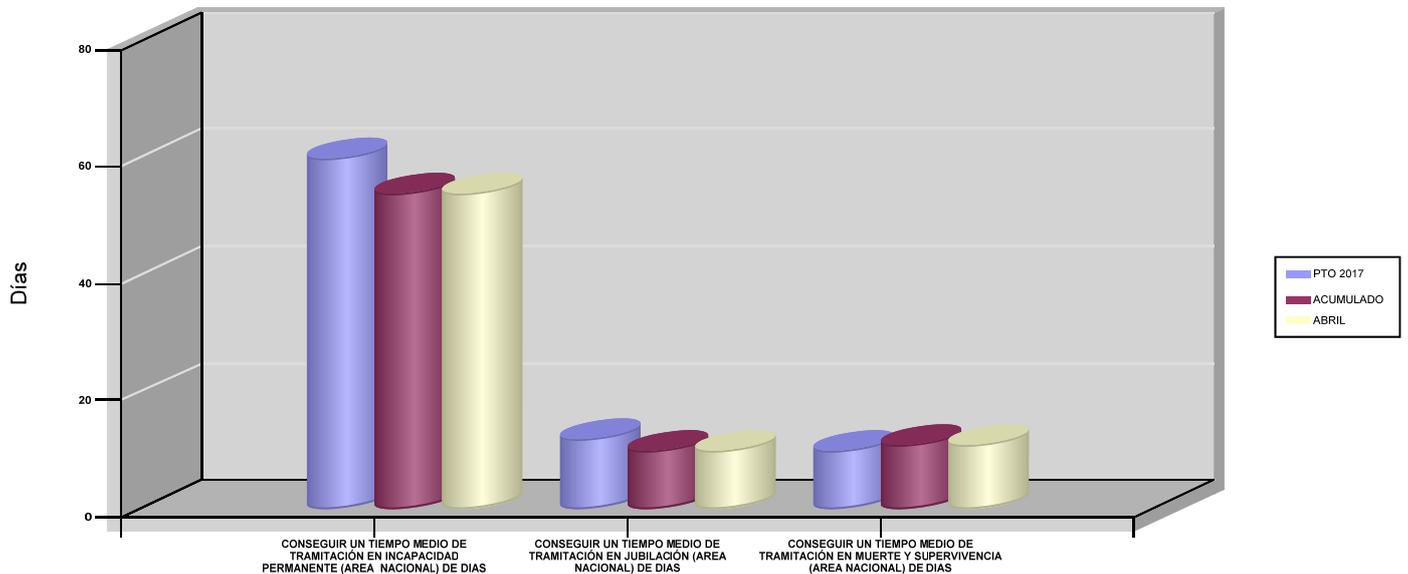


04 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS

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





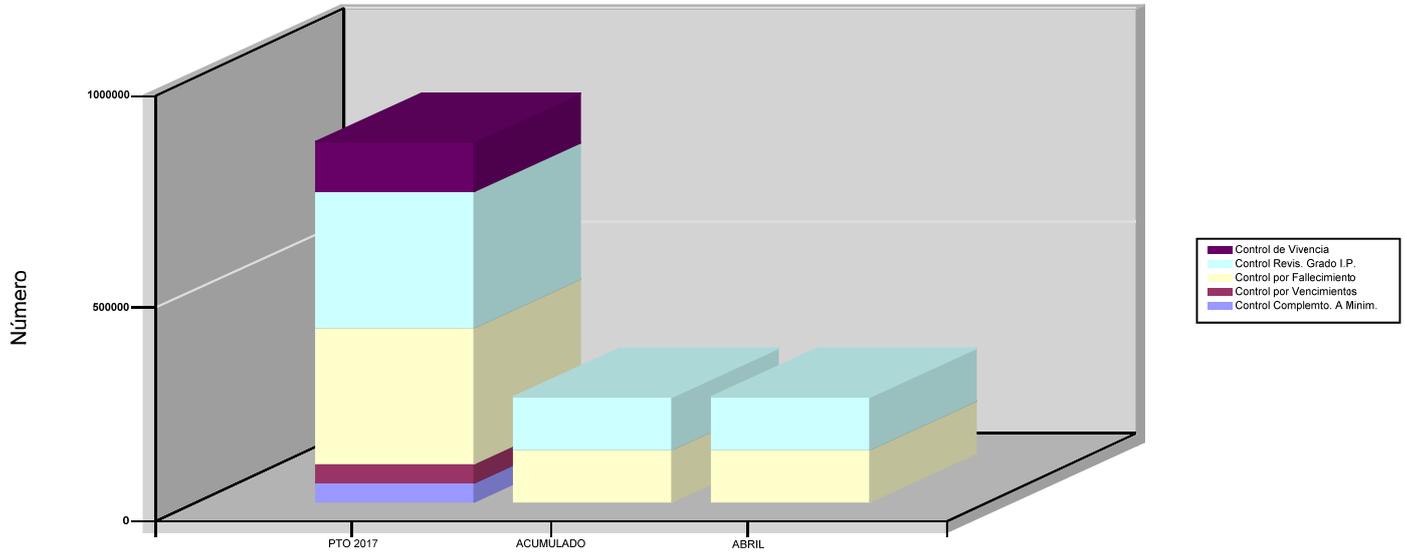
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

07 CONSEGUIR UN CONTROL DE LOS VENCIMIENTOS DE PENSIONES EN UN %

PORCENTAJE DE CONTROL DE LAS PENSIONES EN VIGOR





## **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 MÁXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T.	50,09	50,32
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS	3,59	3,35
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	374,49	81,71
04	EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %	40,79	17,28
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS	18,79	6,34
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.128.1.A	8	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
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.229	1.057
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	43.826,97	11.542,33
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	43.826,97	11.542,33
14	Transferencias	4.235.730,41	1.070.405,91
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.279.557,38	1.081.948,24
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.279.557,38	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	963.900	351.249
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	48.281.745	17.675.933
21	NÚMERO DE PROCESOS EN QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	159.669	163.878
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	4.452.604	4.888.802
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	4.418.513	4.938.689
24	GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP.TEMPORAL,EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS(MILES €)	1.654.682	403.551,45
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	996.539	375.708
26	PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	83.045	31.309
27	NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.526	1.899
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO	153.928	55.620
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	153.928	56.171
30	Nº DE PROCESOS I. TEMPORAL EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	998.065	1.024.464
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	407.131	177.053
32	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	2.154	2.728
33	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO	283.508	86.664
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	283.508	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	1.343	310
38	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	1.343	283
39	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.796	2.168
40	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO	252.433	81.770
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	252.433	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 ARTÍCULO 128.1. A (DÍAS)	8	9



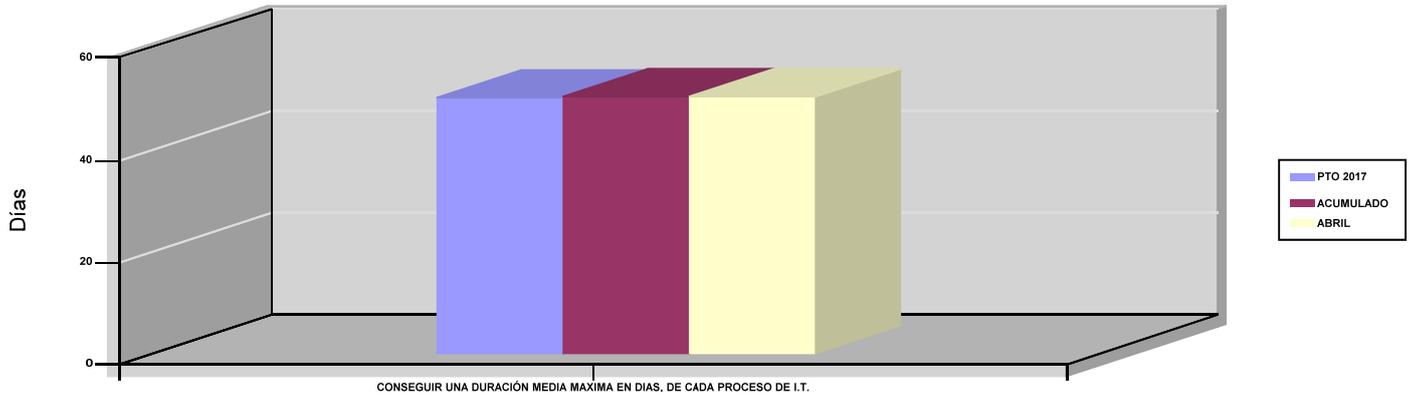
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

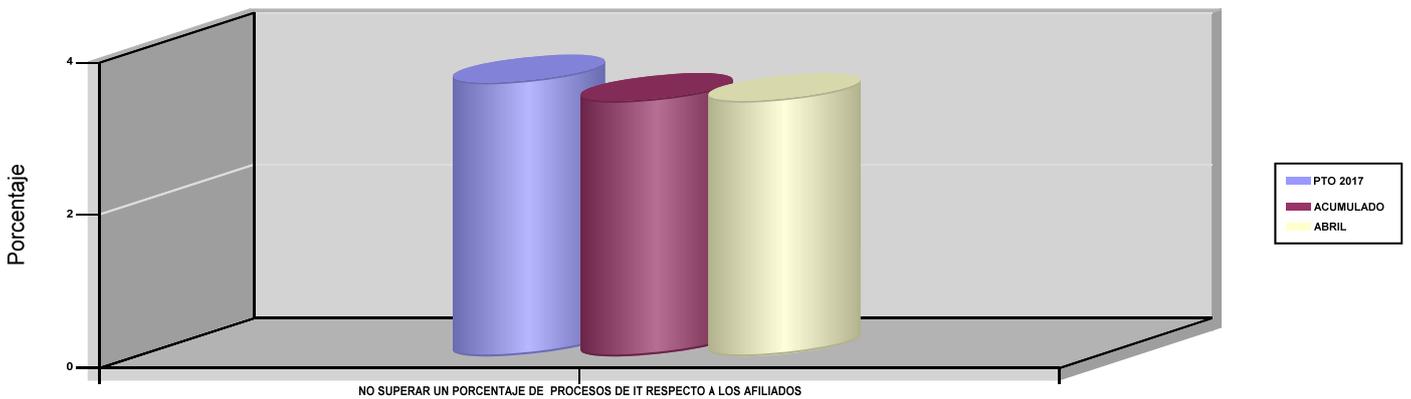
01 CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T.

DURACIÓN MEDIA EN DÍAS DE CADA PROCESO



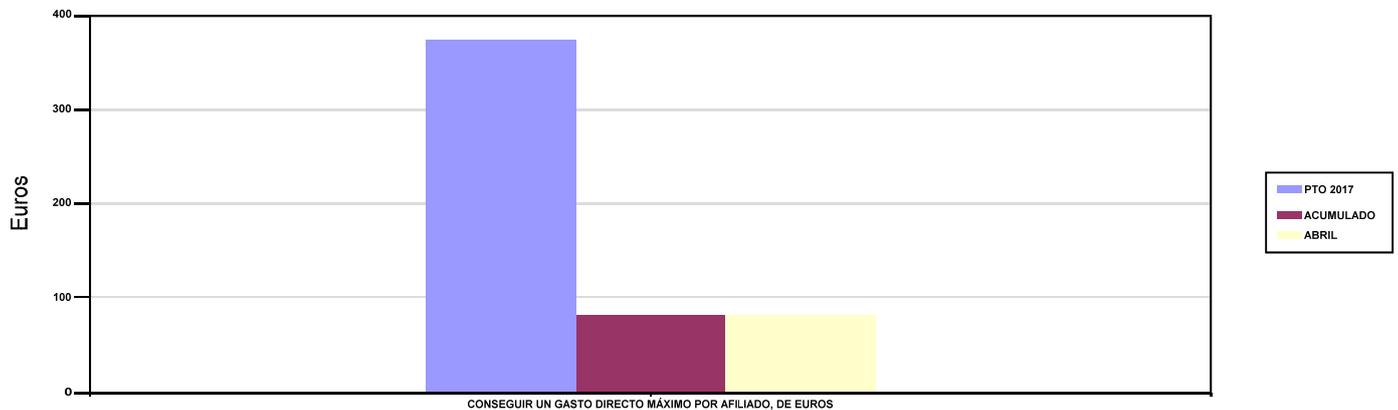
02 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS

PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS



03 CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS

GASTO DIRECTO POR AFILIADO





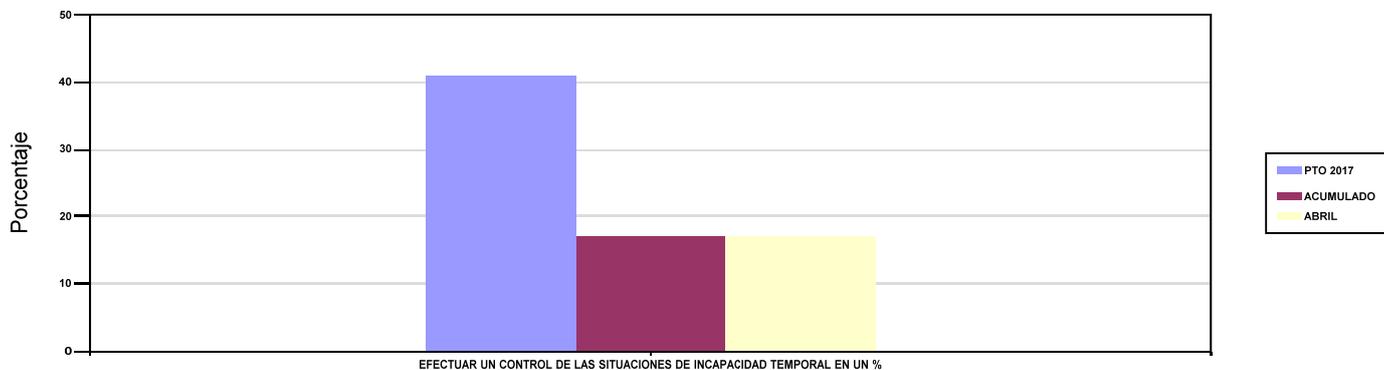
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

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 %

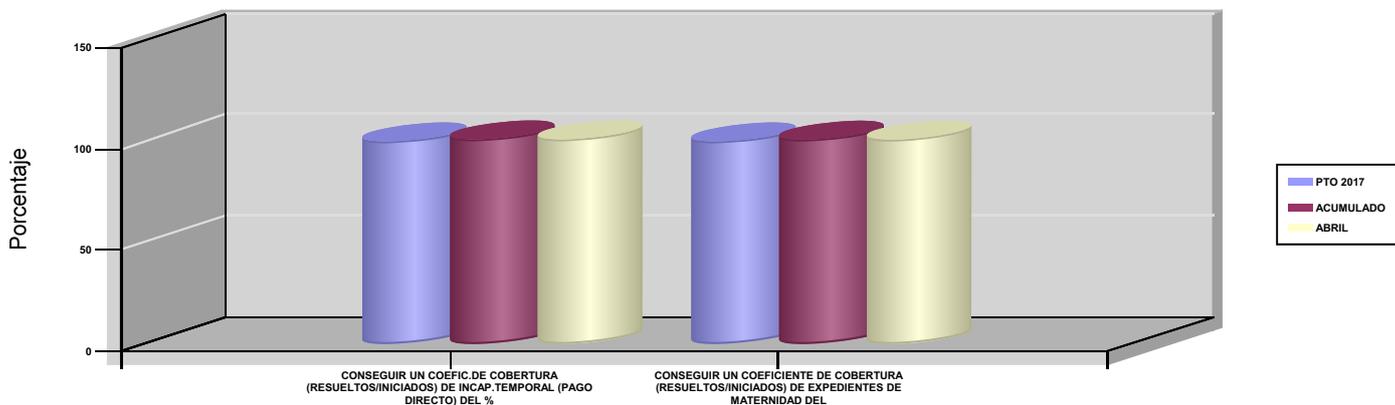
CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD



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 %

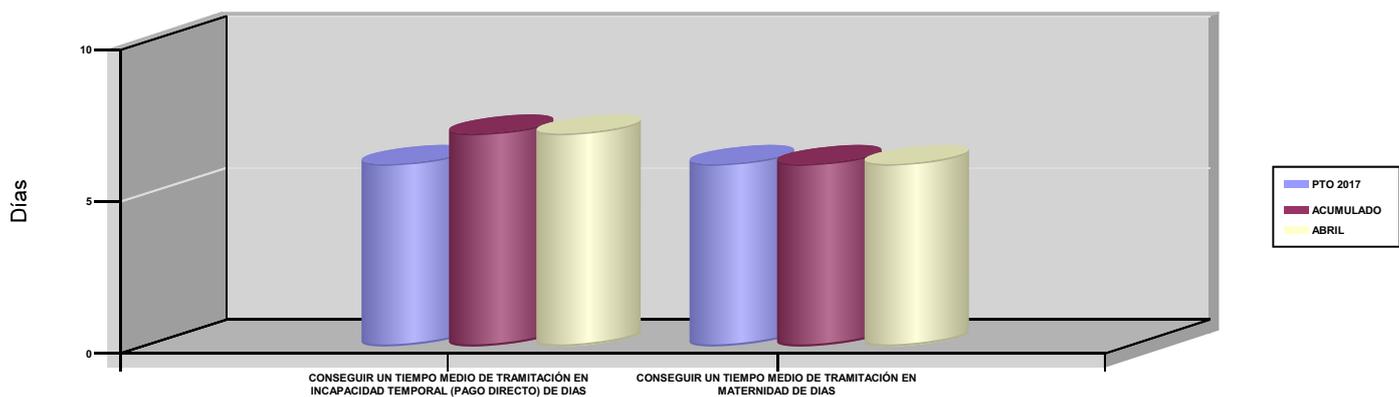
COEFICIENTES DE COBERTURA



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

TIEMPO MEDIO DE TRAMITACION





**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	104,81
02	ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF.Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)	324,43	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
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
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	1.547.780,40	597.783,18
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.560.330,40	600.949,53
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.560.330,40	600.949,53
<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	7.534	7.092
20	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO	159.021	56.637
21	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	159.021	59.360
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO	784.440	794.450
23	Nº CONTROLES S/RENTAS A BENEF. Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE)ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD	2.544.946	0
24	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO	2.178	659
25	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	2.178	591
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO ( EN DIAS)	18	18



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

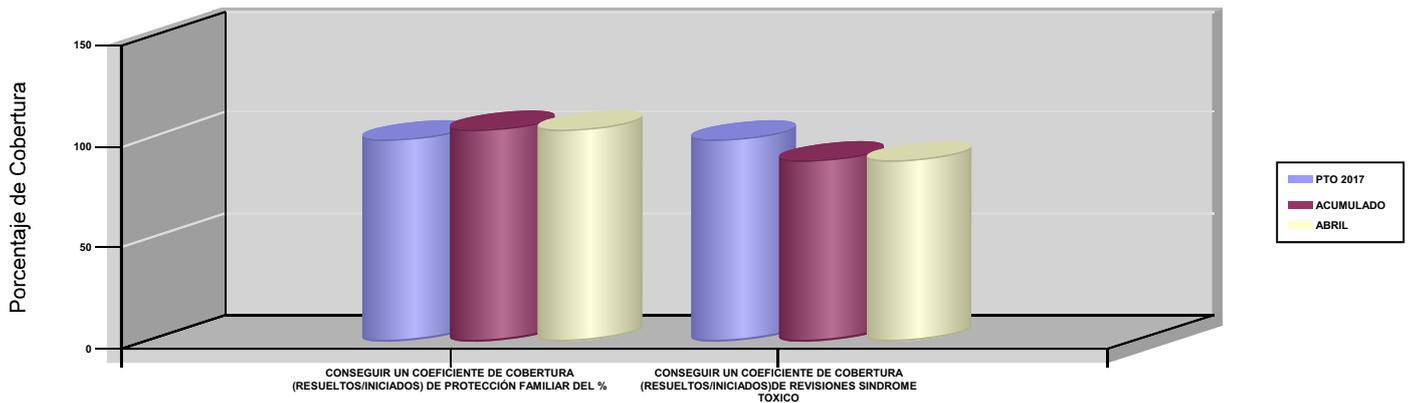
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

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

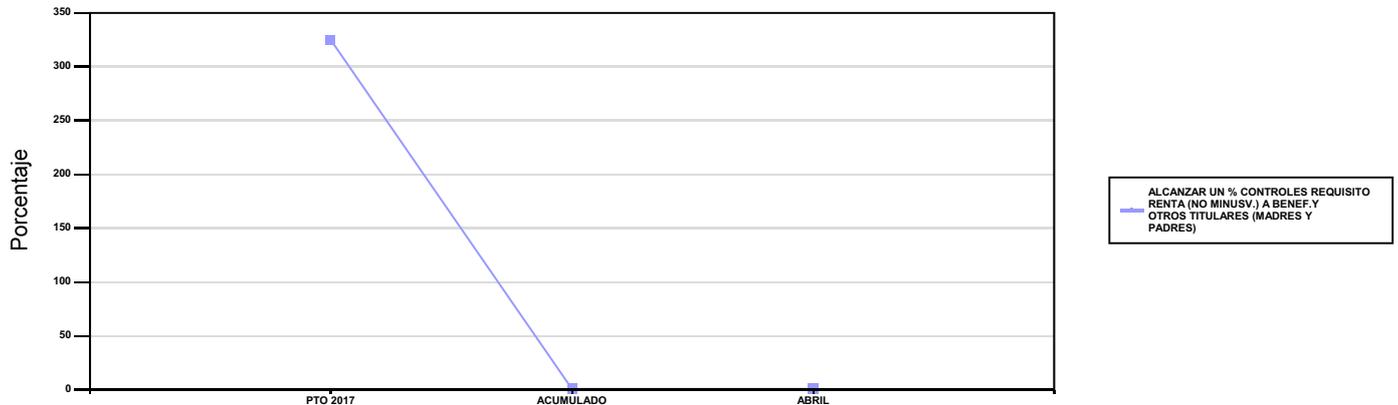
03 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE REVISIONES SINDROME TOXICO

COEFICIENTES DE COBERTURA POR TIPO DE PRESTACIÓN



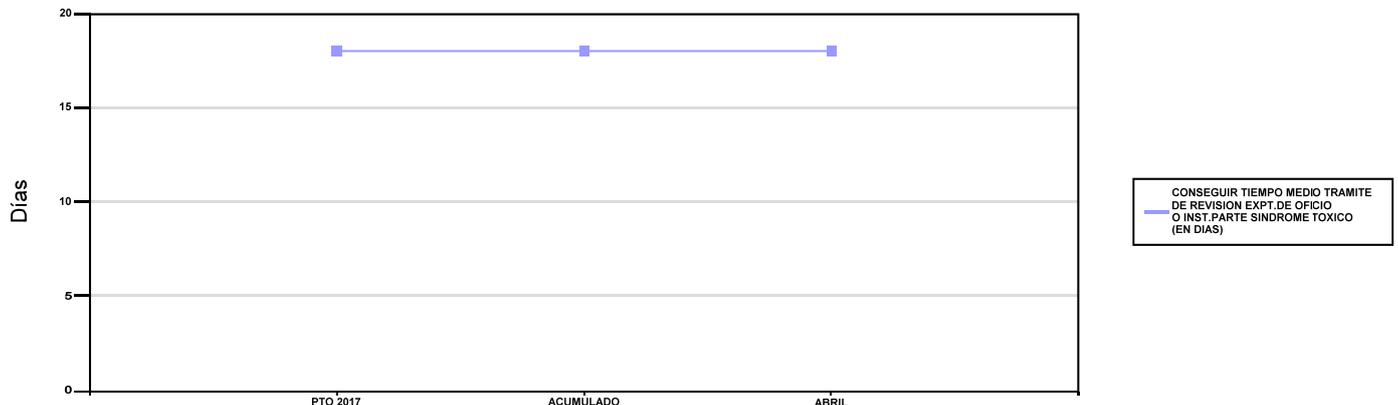
02 ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEF.Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)

CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.)



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

TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN





## **PROGRAMA 1204**

# **GESTIÓN Y CONTROL DE LOS COMPLEMENTOS A MÍNIMOS DE PENSIONES**





INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 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	310	271
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	10.500	2.730,08
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	10.500	2.730,08
14	Transferencias	7.296.458	2.007.949,97
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	7.306.958	2.010.680,05
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	7.306.958	2.010.680,05
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PENSIONES CON MINIMOS EN VIGOR	2.500.000	2.504.845
20	NÚMERO DE CONTROLES DE RENTAS REALIZADOS SOBRE PENSIONES CON MÍNIMOS	2.500.000	2.504.845



**PROGRAMA 1391**

**DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES**



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 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.	245	78
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.	54	19
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS	2,60	2,60
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	60	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	ELABORAR INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES Y ESTUDIOS ECONÓMICOS EN UN NÚMERO	265	31
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOC.EN NUM.	623	396
09	NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP.	4,25	4,46
10	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTR.DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTA UN % INFERIOR	0,46	0,41
11	ELABORAR Y DIFUNDIR ESTADÍSTICAS DE PENSIONES DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN UN NÚMERO	969	441
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.185	2.820
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	130.095,52	32.541,94
12	Otros gastos de funcionamiento	88.317,42	21.972,40
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	218.412,94	54.514,34
14	Transferencias	1.000	15,36
15	Inversiones	16.918,47	1.559,99
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	236.331,41	56.089,69
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000	516,69
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	239.331,41	56.606,38
<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	215	52
20	Nº REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTER. EN MATERIA DE SEG.SOCIAL	30	26
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL	36	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	6	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	6	2
26	TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)	2.795.754	917.795
27	TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS)	72.690	23.862
28	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	12.766	11.354
29	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	7.660	2.634
30	NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES	20.968.155	6.883.463
31	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	146.777	45.376
32	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.733	3.453
33	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	3.173	1.007
34	NÚMERO DE INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES ELABORADOS	260	31
35	NÚMERO DE ESTUDIOS ECONÓMICOS REALIZADOS	5	0
36	NÚMERO DE INFORMES ESTADÍSTICOS SOBRE PENSIONES	341	125
37	NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE PENSIONES SATISFECHAS	250	272
38	NÚMERO DE FICHEROS TRATADOS PARA SU CARGA EN ESTADISS	378	44
39	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	195	147
40	NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	380	194
41	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	18	21
42	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	30	34
43	NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA UNIF. DE DOCTRINA INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL	1.200	384
44	NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	20	0
45	NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs.	1.528.526	549.514
46	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs	65.000	24.516
47	NÚMERO DE INFORMES JURIDICOS EVACUADOS Y PARTICIPACIÓN EN MESAS DE CONTRATACIÓN	190	62
48	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	40	11
49	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	123.606.630,18	36.259.985,87
50	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA(GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	563.150,16	148.470,10



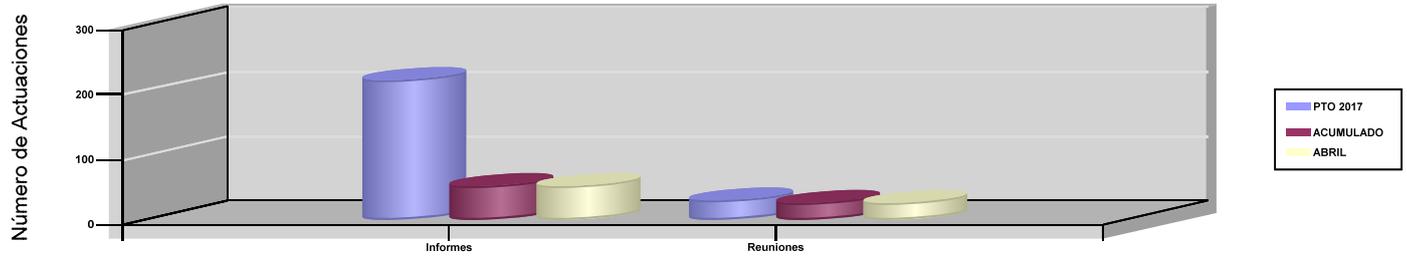
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

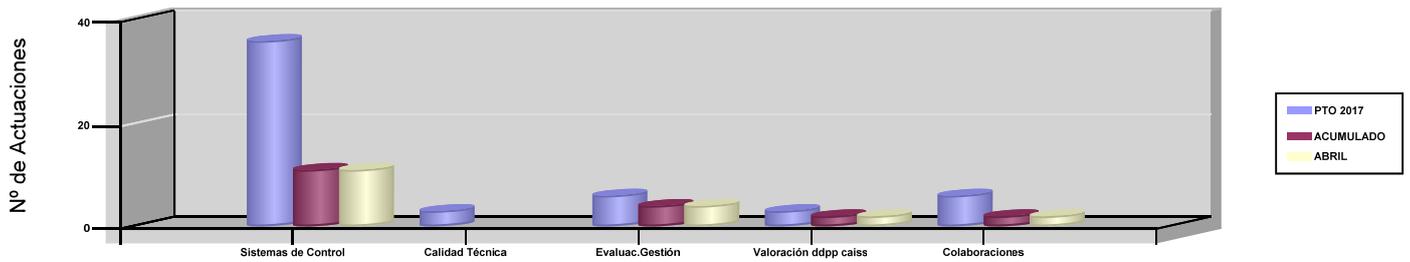
01 COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUM.CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNAC.

COLABORACIONES DE CARÁCTER GENERAL E INTERNACIONAL



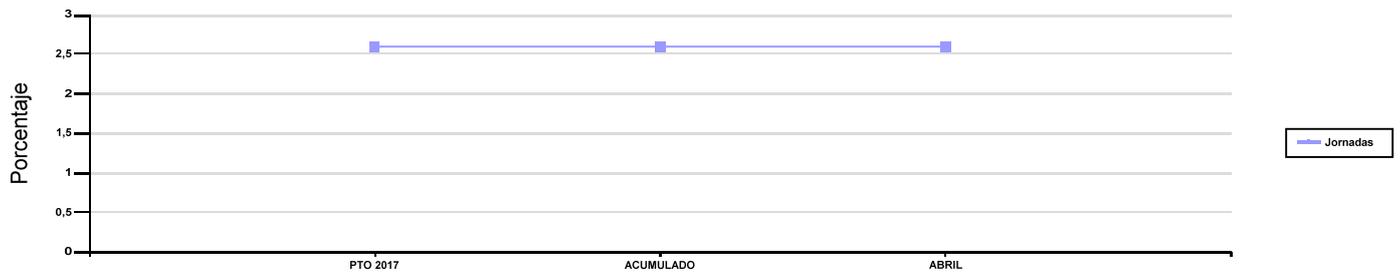
02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNC.CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.

CONTROL SELECTIVO



03 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS

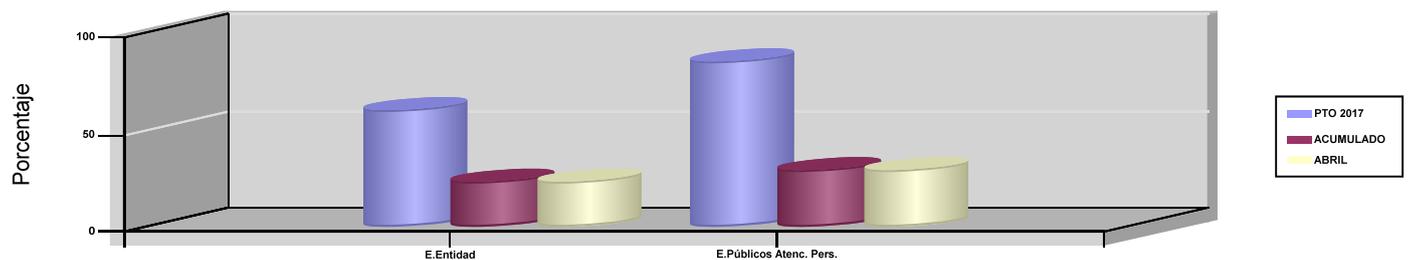
Nº DE JORNADAS PERDIDAS EN PORCENTAJE



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





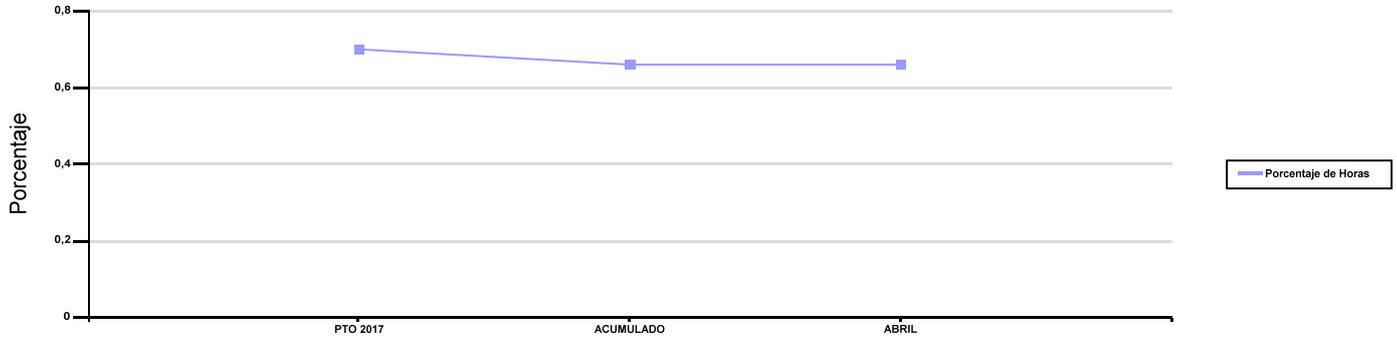
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

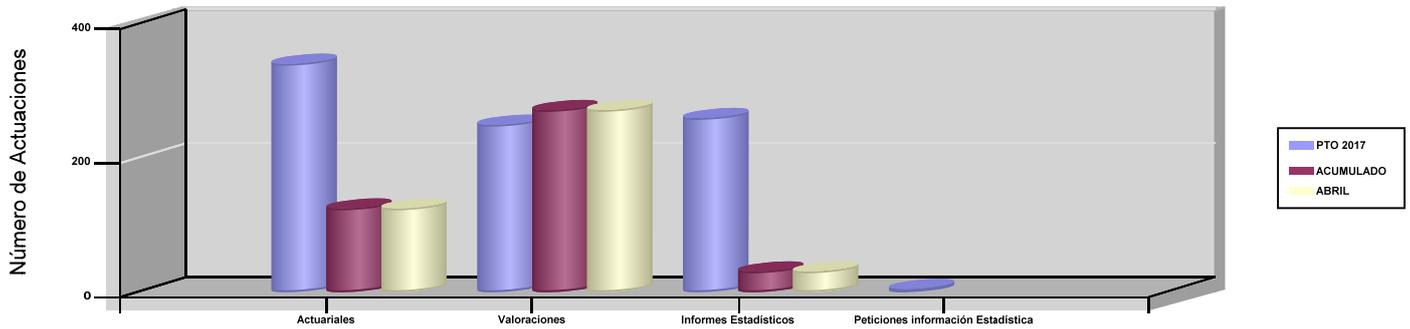
05 DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES

PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES DEDICADAS A FORMACIÓN



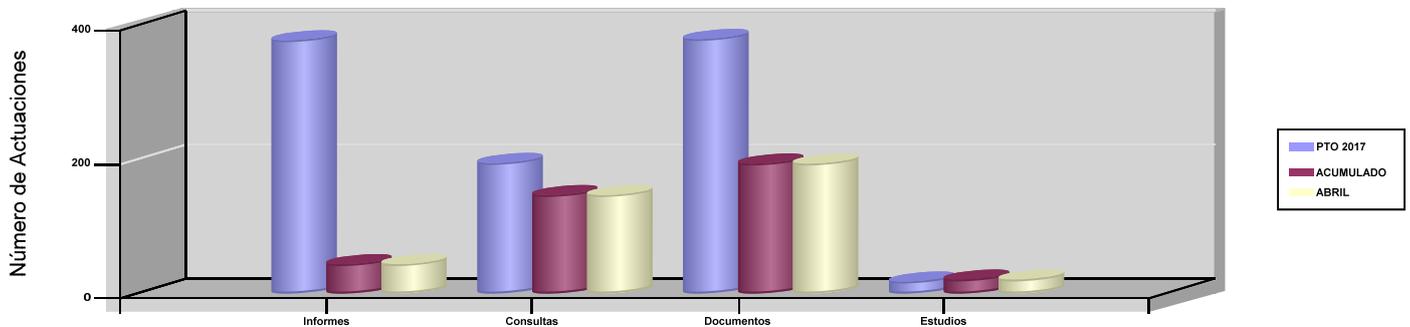
07 ELABORAR INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES Y ESTUDIOS ECONÓMICOS EN UN NÚMERO

VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS



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

INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS





## **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	7,88	8,82
02	CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN %	10,37	10,16
03	ALCANZAR UN % DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES CONCERTADOS A TRAVÉS DE CITA PREVIA	45,04	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	3.733	3.453
11	Gastos de personal	122.581,89	34.638,65
12	Otros gastos de funcionamiento	11.389,07	3.431,67
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	133.970,96	38.070,32
15	Inversiones	11.492,49	600,37
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	145.463,45	38.670,69
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	145.463,45	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	8,27
20	VALORACIÓN SATISFACCIÓN ALCANZADA S/TIEMPOS ATENCIÓN NUEVOS PERCEPT. PARA PENSIONES Y SUBSIDIOS	8	8,96
21	VALORACIÓN DE SATISF.ALCANZADA S/COMP.Y FORM.PERSONAL EN NUEVOS PERCEPT.PENSIONES Y SUBSIDIOS	8	8,96
22	VALORACION SATISFACCION ALCANZADA S/TRATO PERSONALIZADO NUEVOS PERCEPT. DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,51	9,09
23	NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO	1.475.143	449.425
24	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	153.000	45.643
25	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES EN EL PERIODO	13.700.000	3.344.775
26	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS CONCERTADOS MEDIANTE CITA PREVIA	6.170.000	1.861.768
27	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	10	8

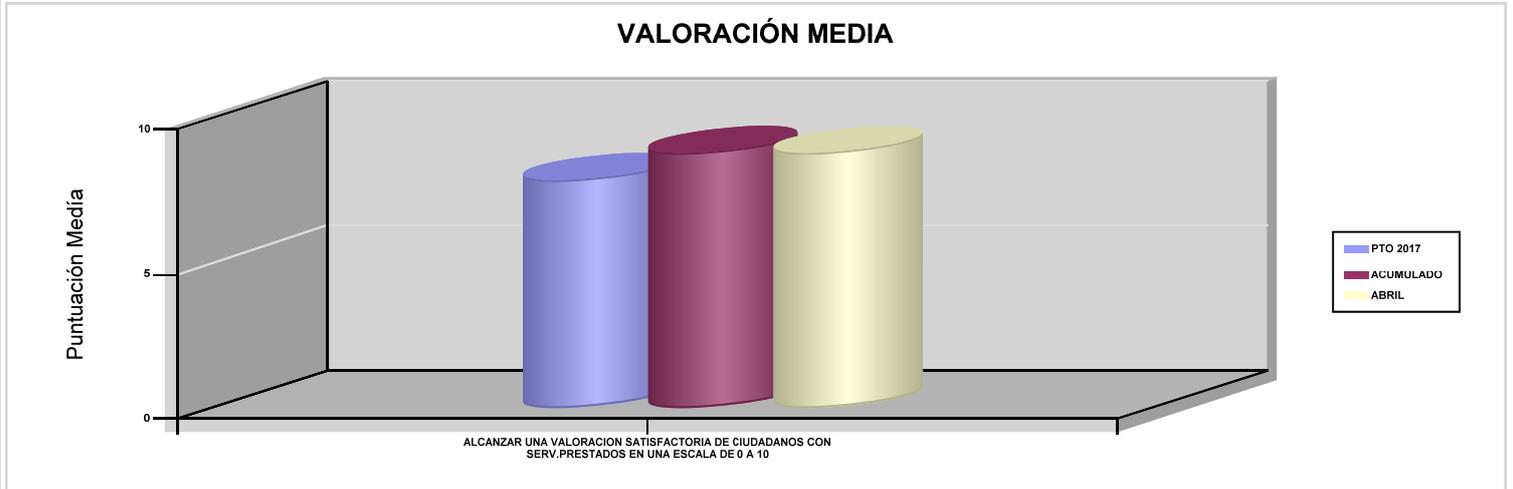


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

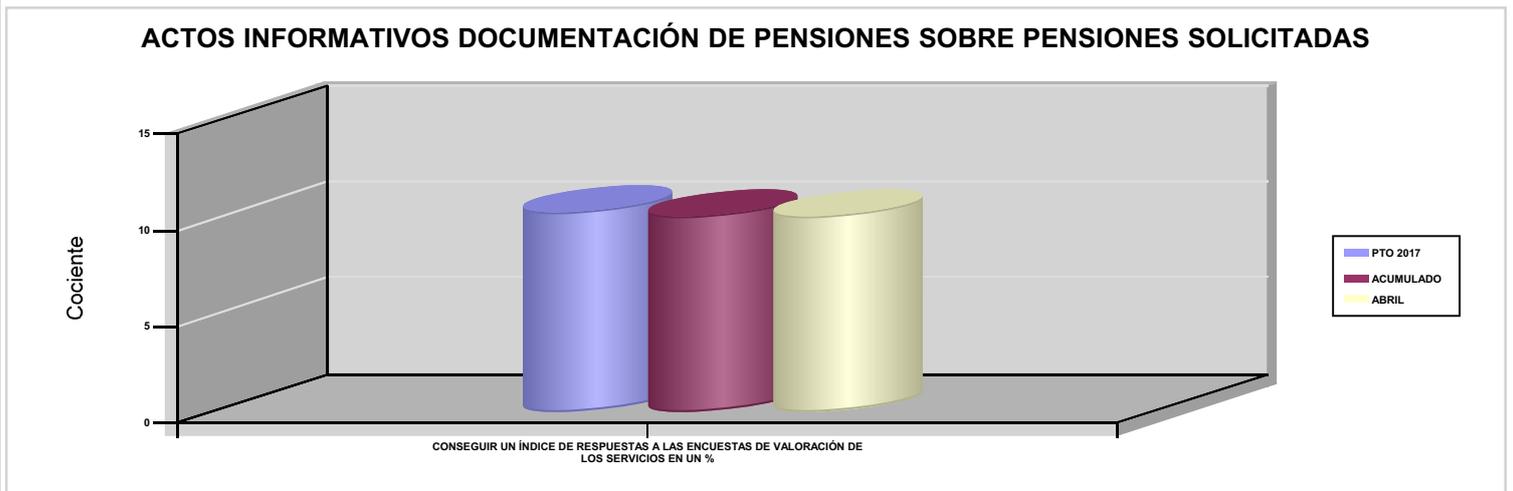
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

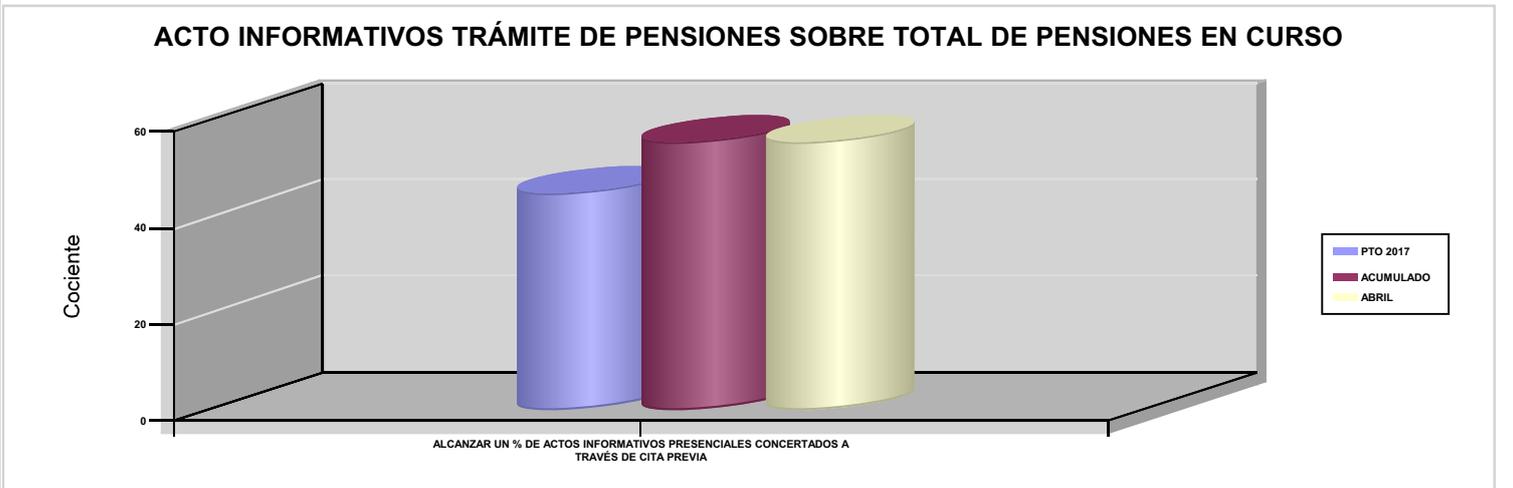
01 ALCANZAR UNA VALORACION SATISFATORIA DE CIUDADANOS CON SERV.PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



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





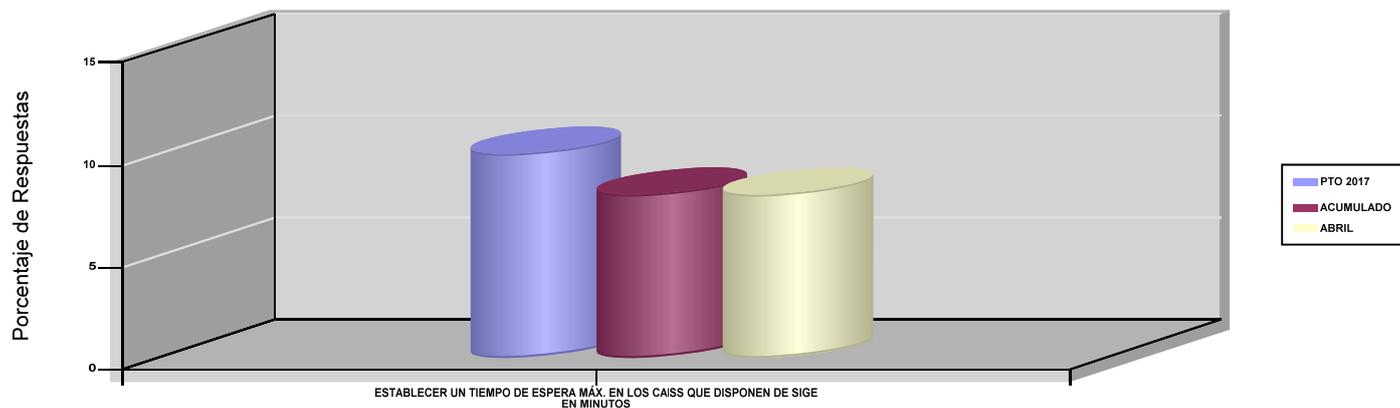
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

04 ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS

ÍNDICE DE RESPUESTAS





**PROGRAMA 1393**

**GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES**





INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Área 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. CE 883/2004 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	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
<b>MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS</b>			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2017	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	105	95
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.670,16	990,27
12	Otros gastos de funcionamiento	300,82	0
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	3.970,98	990,27
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	3.970,98	990,27
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	3.970,98	990,27
<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	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



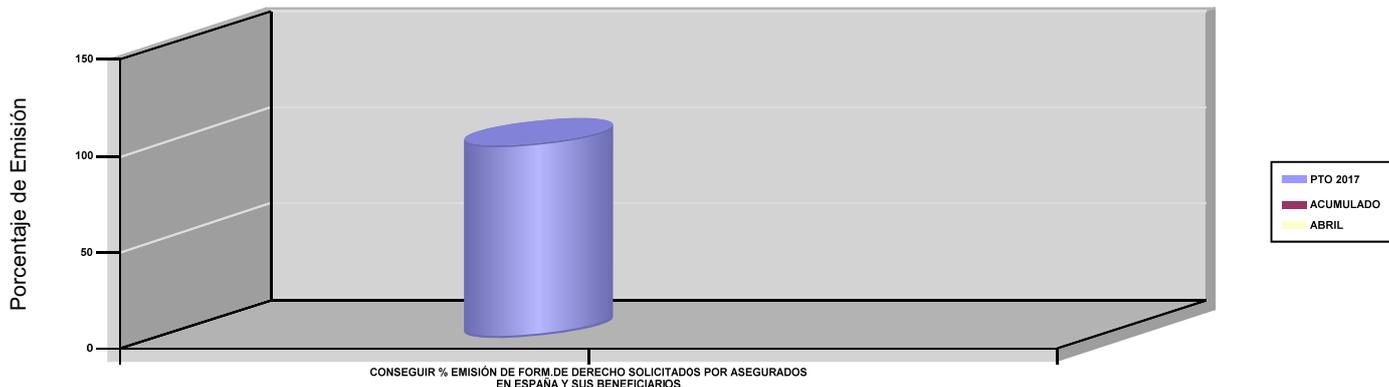
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1393 "GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES"

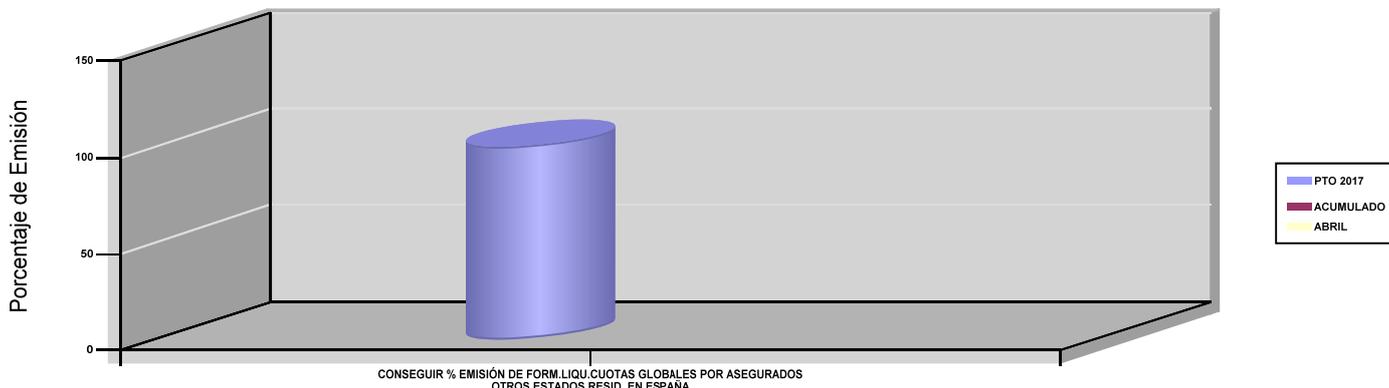
01 CONSEGUIR % EMISIÓN DE FORM.DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS

EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADO



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

EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQ. CUOTAS GLOBALES



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

EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQ. GASTO REAL

