



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

# Seguimiento de Indicadores y Objetivos

Instituto Nacional de la Seguridad Social

Marzo 2013



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 PROTECCION FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES.....	11
1391 DIRECCION Y SERVICIOS GENERALES.....	14
1392 INFORMACION Y ATENCION PERSONALIZADA.....	18
1393 GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES.....	22





# **PROGRAMA 1101**

# **PENSIONES CONTRIBUTIVAS**



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Area 1	
		G.P 11	Programa 01
PROGRAMA : PENSIONES CONTRIBUTIVAS		RESPONSABLE: SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRESTACIONES	
ACTIVIDADES			
CONTROL Y REVISIÓN DE LAS PENSIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE NUEVAS PENSIONES REVALORIZACIÓN Y MEJORAS DE PENSIONES			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD PERMANENTE	100	93,03
02	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA(RESUELTOS/INICIADOS) DE JUBILACIÓN	100	96,01
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA	100	97,97
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS	60	46
05	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN JUBILACIÓN (AREA NACIONAL) DE DIAS	12	15
06	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MUERTE Y SUPERVIVENCIA (AREA NACIONAL) DE DIAS	10	10
07	EFFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR EN UN %	32,64	1,32
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	4.437	4.014
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	148.135,84	32.974,65
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	148.135,84	32.974,65
14	Transferencias	104.678.420	22.706.402,15
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	104.826.555,84	22.739.376,80
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	104.826.555,84	22.739.376,80
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO	13.751	13.322
20	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE INICIADOS EN EL PERIODO	155.293	43.608
21	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE RESUELTOS EN EL PERIODO	155.293	40.569
22	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE INCAPACIDAD PERMANENTE EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	13.751	16.361
23	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	2.604	3.753
24	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN INICIADOS EN EL PERIODO	327.311	107.000
25	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN RESUELTOS EN EL PERIODO	327.311	102.734
26	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE JUBILACIÓN EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	2.604	8.019
27	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL PERIODO	1.525	1.586
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA INICIADOS EN EL PERIODO	186.181	54.004
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA RESUELTOS EN EL PERIODO	186.181	52.906
30	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MUERTE Y SUPERVIVENCIA EN GESTIÓN AL FINAL DEL PERIODO	1.525	2.684
31	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD PERMANENTE AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	60	46
32	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE JUBILACIÓN AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DIAS)	12	15
33	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MUERTE Y SUPERVIVENCIA AREA NACIONAL EN EL PERIODO (DÍAS)	10	10
34	NÚMERO DE PENSIONES EN VIGOR	8.940.886	8.884.732
35	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR COMPLEMENTO POR MINIMOS	2.407.435	0
36	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR VENCIMIENTOS	43.664	12.801
37	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS POR FALLECIMIENTO	302.224	104.419
38	NÚMERO DE CONTROLES EFECTUADOS EN REVISIONES DE GRADO DE INCAPACIDAD	61.691	0
39	NUMERO DE CONTROLES DE VIVENCIA	103.261	0



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

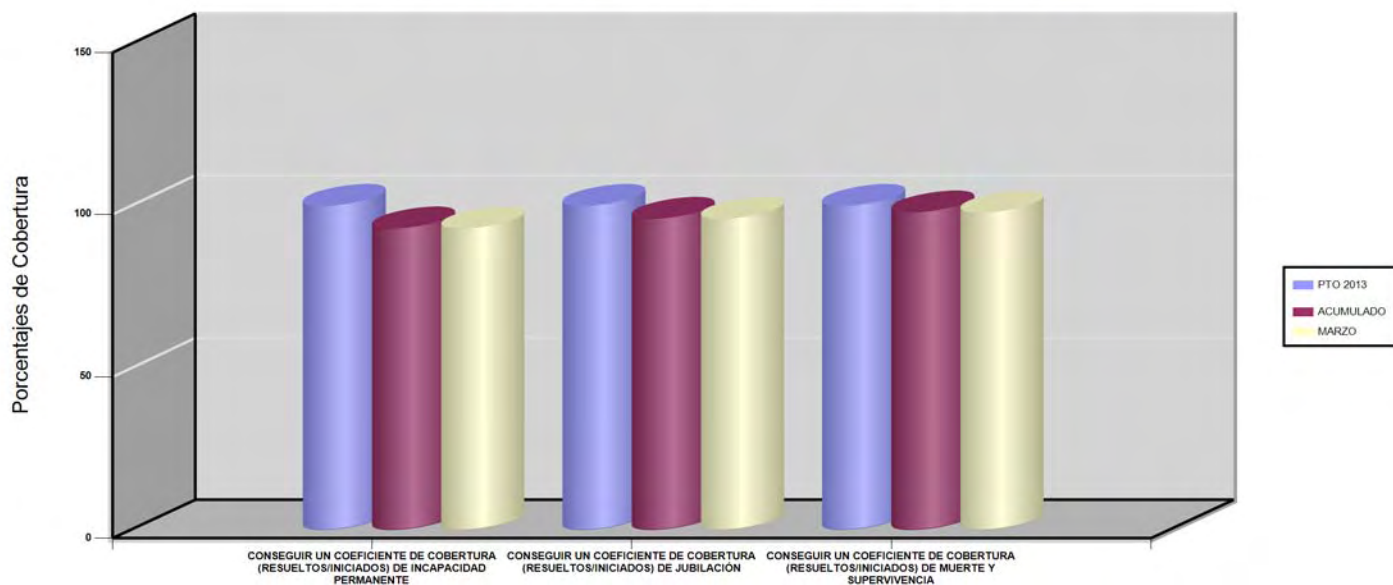
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

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

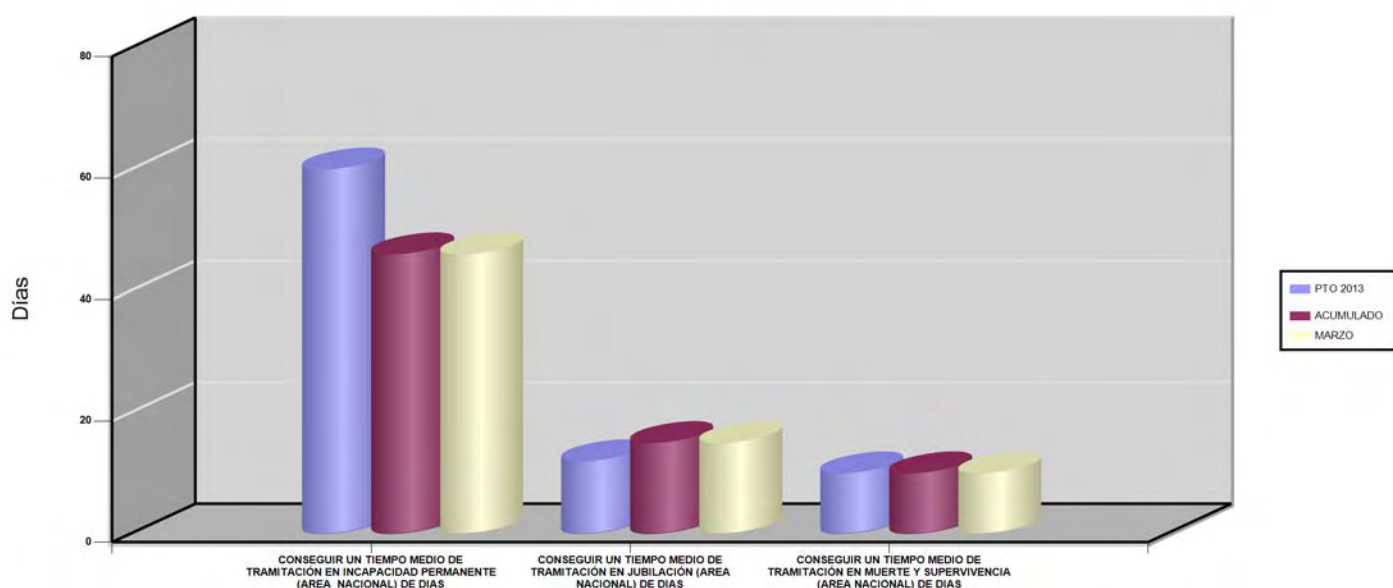


04 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD PERMANENTE (AREA NACIONAL) DE DIAS

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





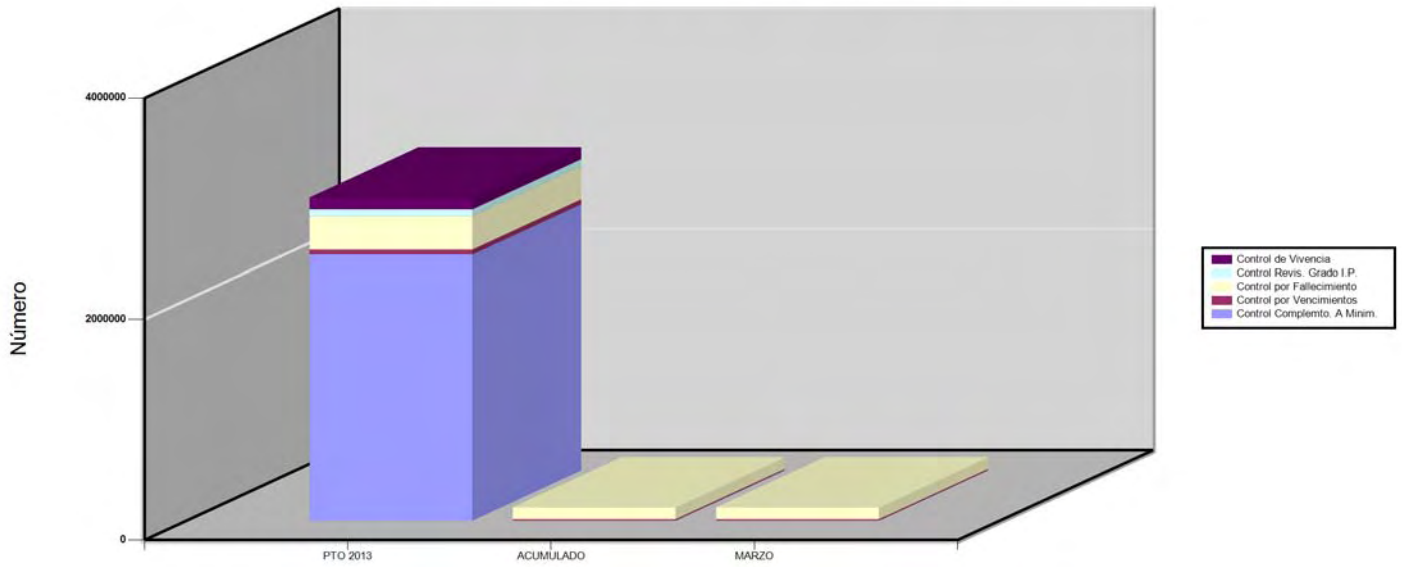
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

PROGRAMA 1101 "PENSIONES CONTRIBUTIVAS"

07 EFECTUAR UN CONTROL SOBRE LAS PENSIONES EN VIGOR 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 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MAXIMA EN DIAS, DE CADA PROCESO DE I.T.	45	39,51
02	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE PROCESOS DE IT RESPECTO A LOS AFILIADOS	2,94	2,29
03	CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS	291,05	35,21
04	EFFECTUAR UN CONTROL DE LAS SITUACIONES DE INCAPACIDAD TEMPORAL EN UN %	46,43	37,91
05	CONSEGUIR UN NÚMERO MÁXIMO DE PROCESOS INICIADOS EN I.T, POR CADA MIL AFILIADOS	19,05	4,38
06	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %	100	105,12
07	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DE DIAS	10	7
08	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO EMISIÓN EN DÍAS DE LA RES. DE EXP. INICIALES DEL INSS AL AMPARO DEL ART. 128.1.A	10	6
09	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD DEL %	100	105,93
10	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS	10	6
11	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD DEL %	100	105,56
12	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN PATERNIDAD DE DIAS	10	6
13	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL DEL %	100	89,31
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	1.227	1.164
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	41.926,62	9.250,87
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	41.926,62	9.250,87
14	Transferencias	4.665.223,23	748.535,52
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.707.149,85	757.786,39
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.707.149,85	757.786,39
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE PROCESOS DE I.T. CUYA ALTA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	1.387.851	306.347
20	NÚMERO DE DIAS DE BAJA RELATIVA A PROCESOS CUYA ALTA MÉDICA SE HAYA PRODUCIDO EN EL EJERCICIO	62.453.295	12.103.432
21	NÚMERO DE PROCESOS EN LOS QUE EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO EL PACIENTE SE ENCUENTRA EN SITUACIÓN DE BAJA	179.702	142.410
22	POBLACIÓN PROTEGIDA EL ÚLTIMO DÍA DEL PERIODO	6.120.462	6.209.350
23	POBLACIÓN MEDIA PROTEGIDA EN EL PERIODO	6.257.201	6.244.014
24	GASTO EN EL PERIODO EN CONCEPTO DE INCAP. TEMPORAL, EXCLUIDAS EMPRESAS COLABORADORAS (EN MILES DE EUROS)	1.821.138,20	219.861,51
25	NÚMERO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERIODO	1.430.229	328.501
26	PROMEDIO DE PROCESOS INICIADOS EN EL PERÍODO	119.185,75	27.375,08
27	NUMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.139	3.463
28	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) INICIADOS EN EL PERIODO	180.161	48.868
29	NÚMERO DE EXPEDIENTES INCAPACIDAD TEMPORAL ( PAGO DIRECTO) RESUELTOS EN EL PERIODO	180.161	51.368
30	NÚMERO DE PROCESOS EN VIGOR AL PRINCIPIO DEL PERIODO MÁS ALTAS SUCESIVAS EN EL PERIODO	1.613.599	462.496
31	NÚMERO DE CONTROLES MÉDICOS DE INCAPACIDAD TEMPORAL EFECTUADOS	749.202	175.333
32	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.761	5.425
33	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD INICIADOS EN EL PERIODO	299.315	70.676
34	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE MATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERIODO	299.315	74.869
35	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) EN EL PERIODO (DIAS)	10	7
36	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE MATERNIDAD EN EL PERIODO (DIAS)	10	6
37	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL INICIADOS EN EL PERIODO	1.120	346
38	NUMERO DE EXPEDIENTES DEL FONDO ESPECIAL RESUELTOS EN EL PERIODO	1.120	309
39	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD EN GESTIÓN AL PRINCIPIO DEL EJERCICIO	1.250	4.165
40	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD INICIADOS EN EL PERÍODO	264.528	59.909
41	NÚMERO DE EXPEDIENTES DE PATERNIDAD RESUELTOS EN EL PERÍODO	264.528	63.237
42	TIEMPO MEDIO DE TRÁMITE PATERNIDAD EN EL PERÍODO (DÍAS)	10	6
43	TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN DE LA RESOL. EXPED. INICIALES INSS AL AMPARO DEL ARTÍCULO 128.1. A (DÍAS)	10	6

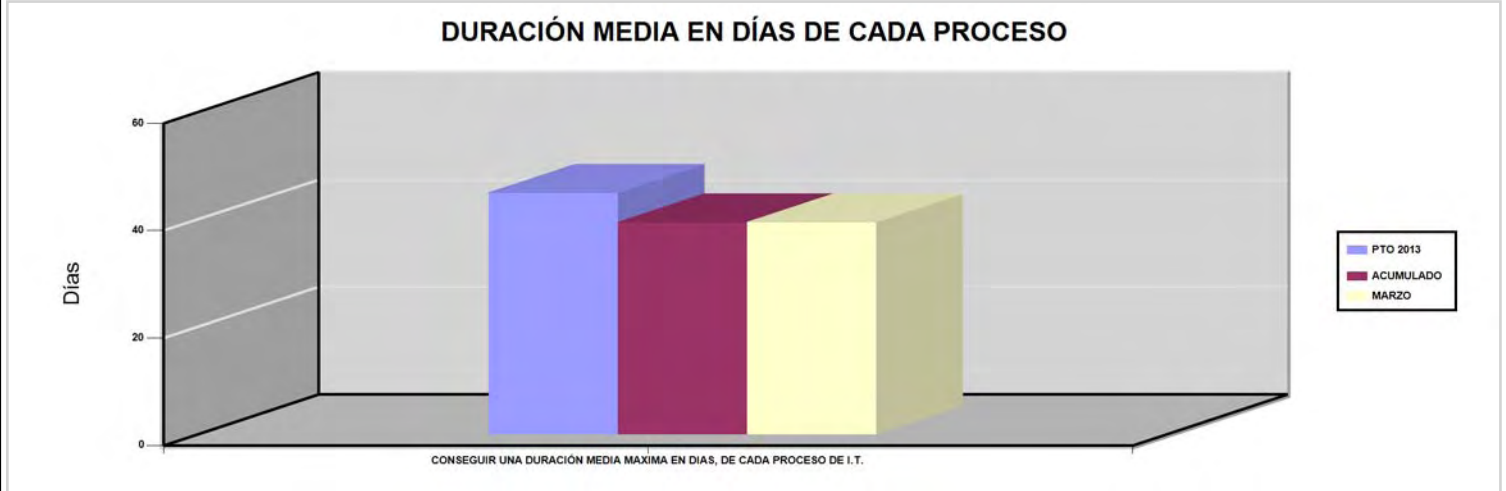


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

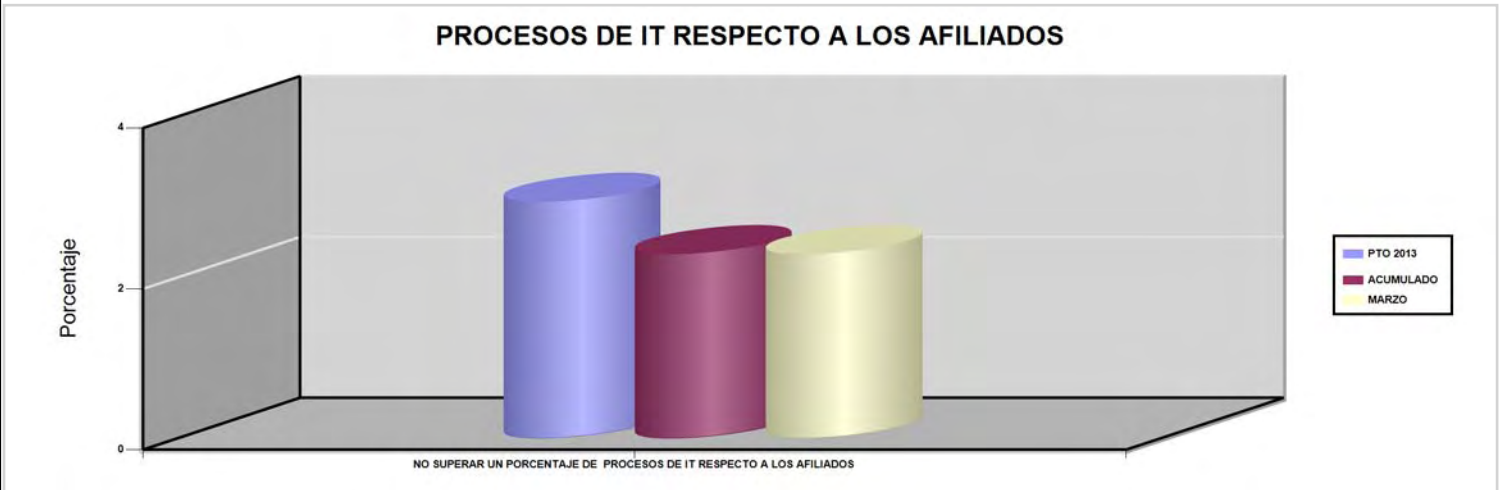
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

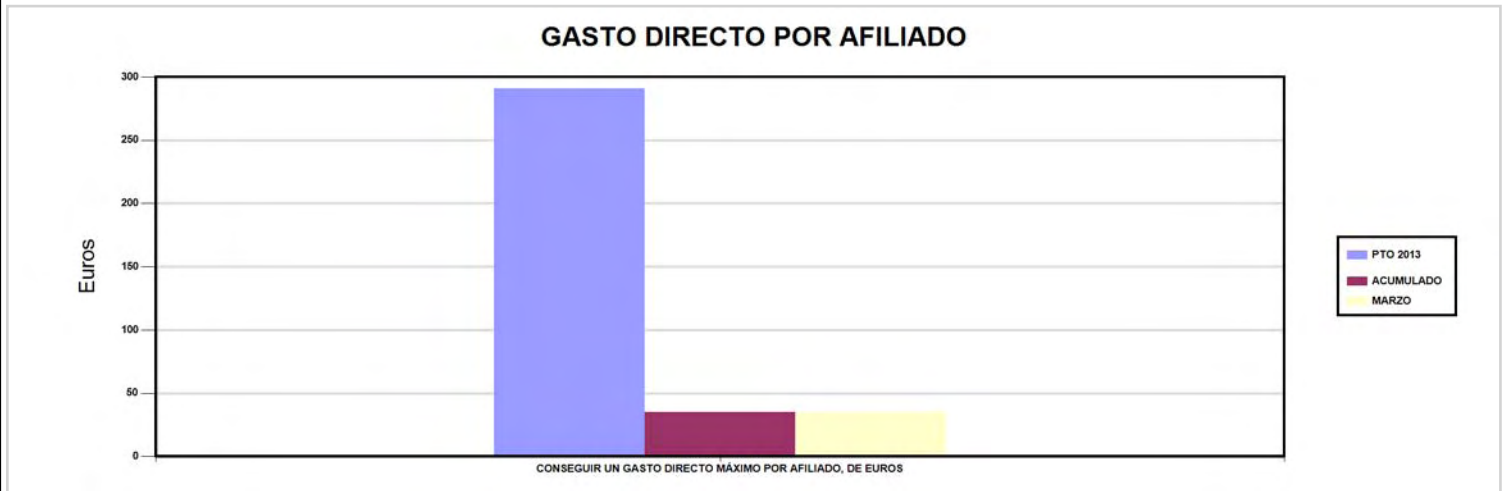
01 CONSEGUIR UNA DURACIÓN MEDIA MÁXIMA EN DÍAS, DE CADA PROCESO DE I.T.



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



03 CONSEGUIR UN GASTO DIRECTO MÁXIMO POR AFILIADO, DE EUROS



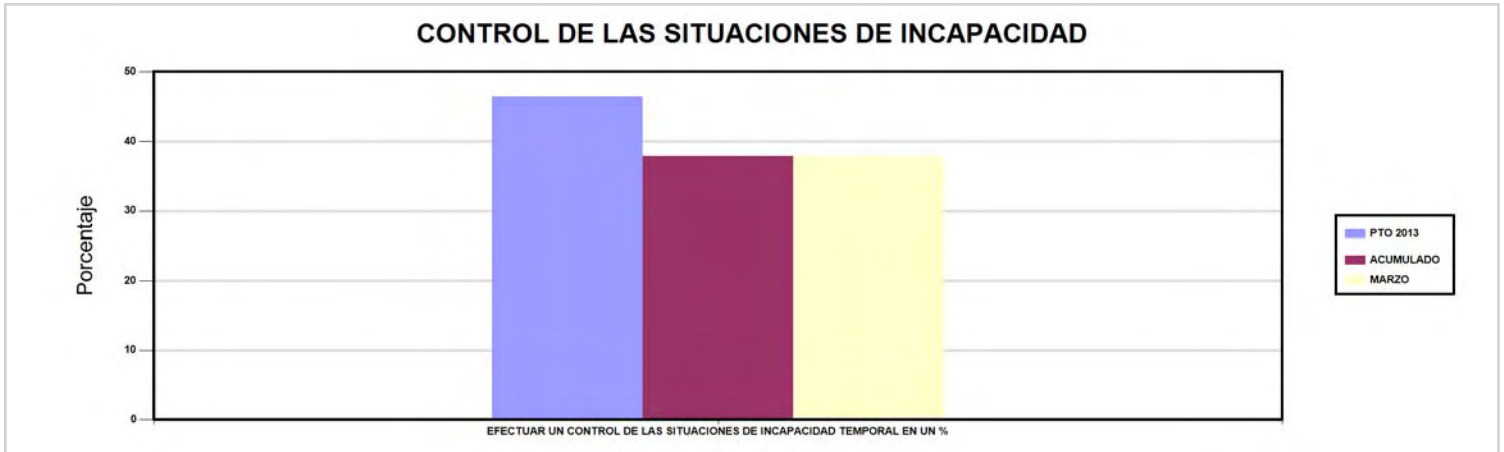


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

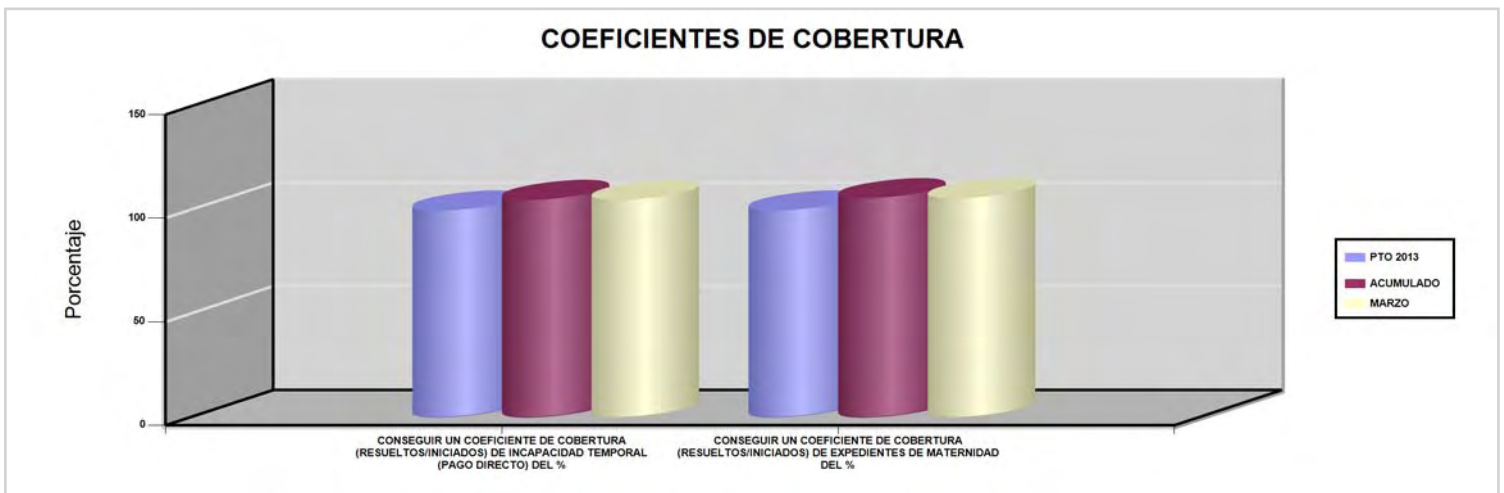
OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1102 "INCAPACIDAD TEMPORAL Y OTRAS PRESTACIONES"

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



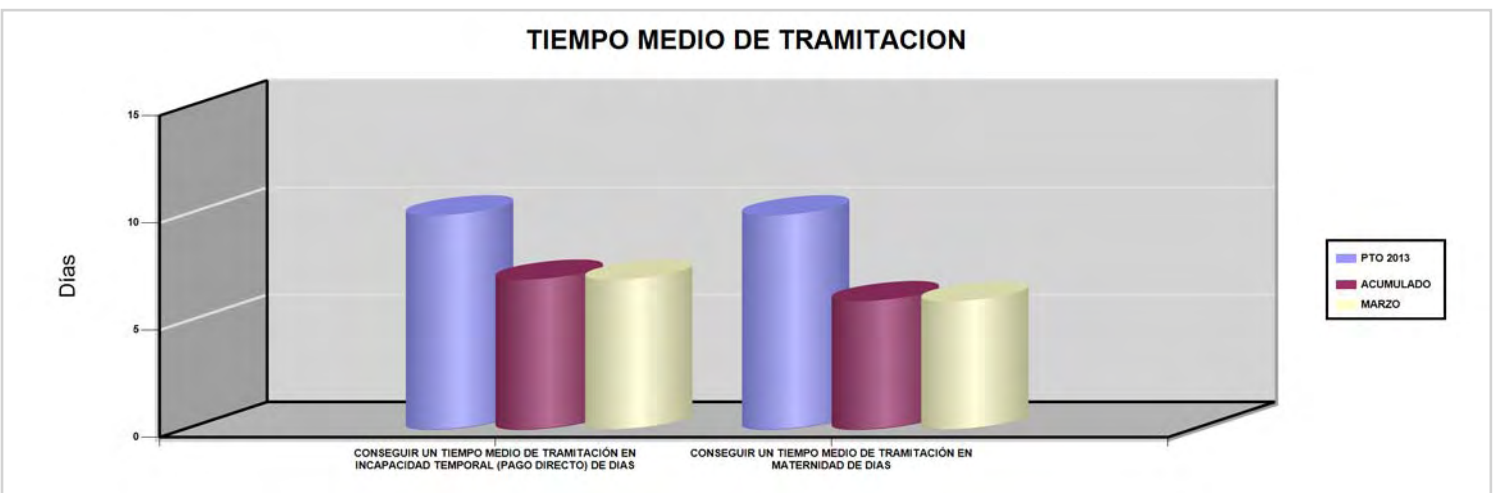
06 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE INCAPACIDAD TEMPORAL (PAGO DIRECTO) DEL %

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



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

10 CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN EN MATERNIDAD DE DIAS





**PROGRAMA 1202**

**PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES**





INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Area 1	
		G.P 12	Programa 02
PROGRAMA : PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES		RESPONSABLE: SUB.GRAL.DE GESTIÓN DE I.T. Y OTRAS PRESTACIONES A CORTO PLAZO	
ACTIVIDADES			
CONTROL Y ORDENACIÓN DE LAS PRESTACIONES RECONOCIDAS RECONOCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES OBJETO DE ESTE PROGRAMA CONTROL DEL DERECHO Y VENCIMIENTO DE LAS PRESTACIONES			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE PROTECCIÓN FAMILIAR DEL %	100	87,34
02	ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEFIC. Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)	142,70	0
03	CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS)DE REVISIONES SINDROME TOXICO	100	84,26
04	CONSEGUIR UN TIEMPO MEDIO DE TRAMITE DE REVISION EXPT. DE OFICIO O INST. PARTE SINDROME TOXICO ( EN DIAS)	18	17
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	404	381
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	13.493,07	2.839,91
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	13.493,07	2.839,91
14	Transferencias	1.367.143	439.220,02
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	1.380.636,07	442.059,93
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	1.380.636,07	442.059,93
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR EN GESTION AL PRINCIPIO DEL PERIODO	5.034	5.526
20	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR INICIADOS EN EL PERIODO	168.576	69.574
21	NUMERO DE EXPEDIENTES DE PROTECCIÓN FAMILIAR RESUELTOS EN EL PERIODO	168.576	60.763
22	PERCEPTORES DE PF ASIGNACIÓN <18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD EN VIGOR AL FINAL DEL PERÍODO	656.692	609.270
23	NUMERO DE CONTROLES SI/RENTAS A BENEFICIARIOS Y OTROS TITULARES(MADRE/PADRE) DE ASIGN.<18 AÑOS SIN DISCAPACIDAD	937.093	0
24	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO INICIADAS EN EL PERIODO	2.404	629
25	NUMERO DE REVISIONES DE SINDROME TOXICO RESUELTAS EN EL PERIODO	2.404	530
26	TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN DE REVISIONES SINDROME TOXICO EN EL PERIODO ( EN DIAS)	18	17



INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

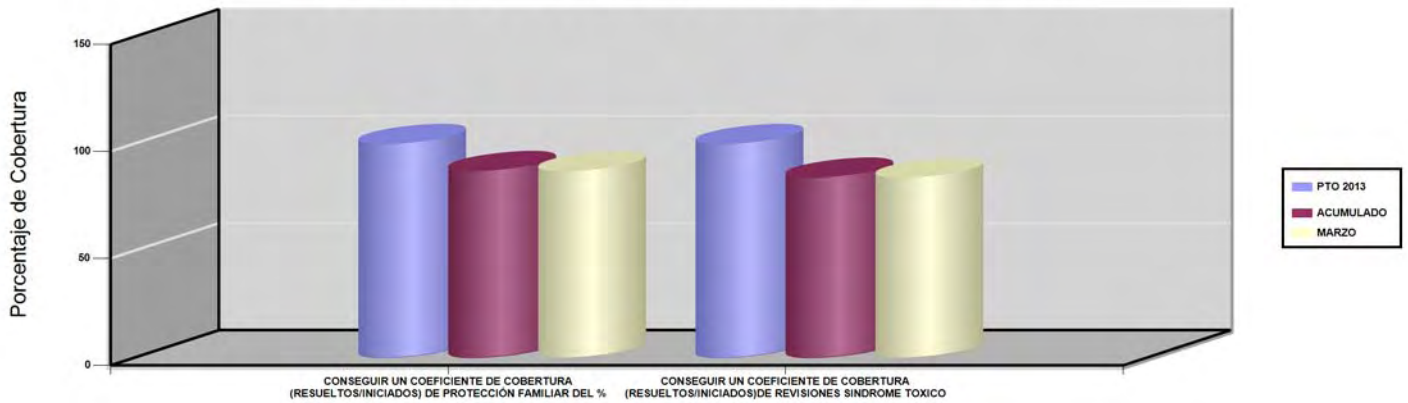
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1202 "PROTECCIÓN FAMILIAR Y OTRAS PRESTACIONES"

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

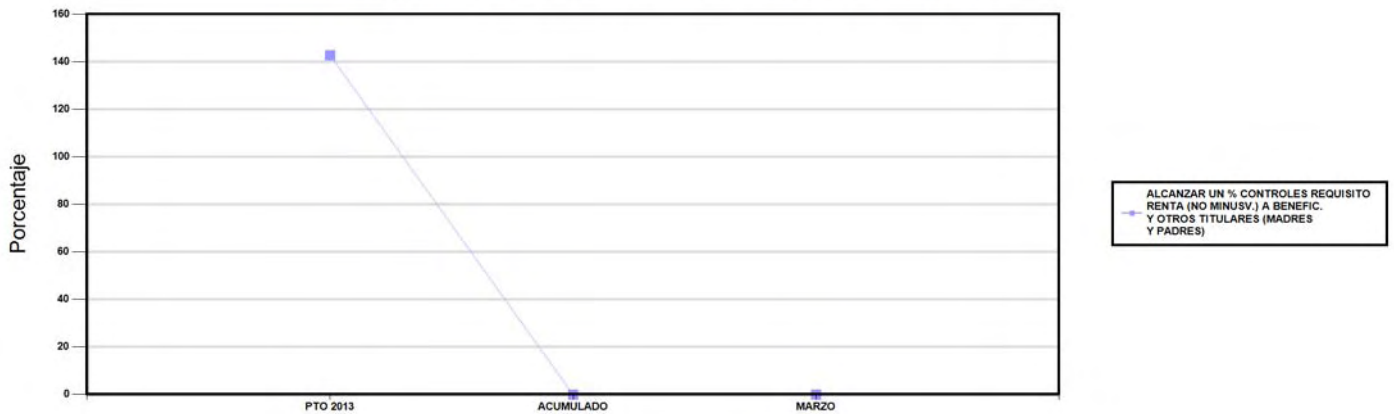
03 CONSEGUIR UN COEFICIENTE DE COBERTURA (RESUELTOS/INICIADOS) DE REVISIONES SINDROME TOXICO

COEFICIENTES DE COBERTURA POR TIPO DE PRESTACIÓN



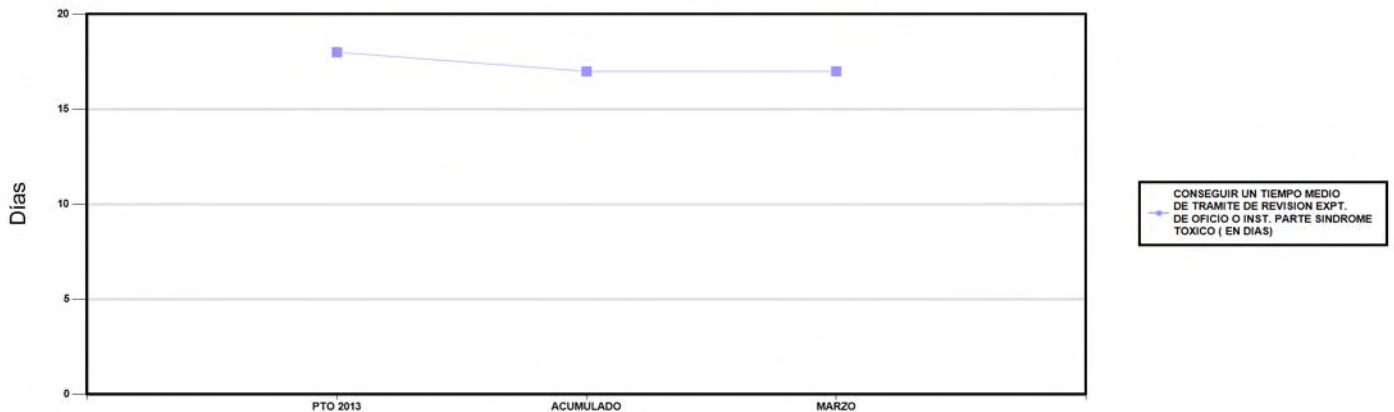
02 ALCANZAR UN % CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.) A BENEFIC. Y OTROS TITULARES (MADRES Y PADRES)

CONTROLES REQUISITO RENTA (NO MINUSV.)



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

TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN





**PROGRAMA 1391**

**DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES**





INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Area 1	
		G.P 13	Programa 91
PROGRAMA : DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES		RESPONSABLE: SUB.GRAL.SUB.ORD.SUB.RRHH Y MAT.SUB G.ECO. Y SUB. EST ECO. Y SER. JUR.	
ACTIVIDADES			
INSTRUMENTAR Y POTENCIAR SISTEMAS DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTION - FORMACIÓN DEL PERSONAL PROPONER NORMAS EN MATERIA ADMINISTRATIVA. GESTION DE RECURSOS HUMANOS REALIZAR ESTUDIOS, ANALISIS E INFORMES. GESTION PRESUPUESTARIA DE LA ENTIDAD			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
01	COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNACIONAL	310	98
02	CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNCIONAMIENTO CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.	76	17
03	NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS	2,80	2,21
04	IMPARTIR FORMACIÓN A UN % DE EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	50	15,84
05	DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES	0,90	0,36
06	IMPARTIR FORMACION A UN % DE EMPLEADOS DEL ÁREA DE ATENCION PERSONALIZADA	74,99	28,50
07	ELABORAR ESTADÍSTICAS, INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES Y VALORACIONES ECONÓMICAS	759	255
08	IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOCIAL EN UN NUM.	785	244
09	IMPULSAR EL DESARROLLO DEL MODELO DE CALIDAD E.F.Q.M. EN UN %	20,34	0
10	NO SUPERAR UN COEFICIENTE DE LITIGIOSIDAD POR EXPEDIENTE RESUELTO POR LAS DD.PP.	3,79	3,96
11	CONSEGUIR QUE EL GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTION RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA, REPRESENTE UN % INFERIOR	0,50	0,49
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.532	3.146
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	128.107,16	26.389,28
12	Otros gastos de funcionamiento	93.647,39	15.516,21
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	221.754,55	41.905,49
14	Transferencias	1.000	0
15	Inversiones	23.730,46	3.731,02
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	246.485,01	45.636,51
17	TOTAL OPERACIONES FINANCIERAS	3.000	403,43
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	249.485,01	46.039,94
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	NÚMERO DE INFORMES SOBRE NORMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE SEG.SOCIAL	225	67
20	NÚMERO DE REUNIONES DE PARTICIPACION CON PAÍSES Y ORGANIZACIONES INTERNACIONALES EN MATERIA DE SEG. SOCIAL	85	31
21	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE SISTEMAS DE CONTROL	37	9
22	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS DE CALIDAD TÉCNICA	14	3
23	NÚMERO DE ACTUACIONES INSPECTORAS DE ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS SECRETARÍAS PROVINCIALES	13	2
24	NÚMERO DE ACTUACIONES DE ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL ESTADO DE LA DDPP Y SUS CAISS	6	1
25	NÚMERO DE ACTUACIONES DE COLABORACIÓN CON LA INSPECCIÓN GRAL. DE SERVICIOS DEL MINISTERIO DE EMPLEO Y SEG.SOC.	6	2
26	TIEMPO TEÓRICO DE TRABAJO (EN DÍAS)	2.933.189	744.871
27	TIEMPO TOTAL PERDIDO DE TRABAJO (EN DÍAS)	82.129	16.486
28	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD	13.517	12.416
29	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA ENTIDAD ASISTENTES A CURSOS DE FORMACIÓN	6.759	1.967
30	NÚMERO DE HORAS LABORALES TOTALES	21.998.918	5.586.533
31	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN EN EL PERIODO	197.990	19.982
32	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS QUE PRESTAN SERVICIO EN ATENCIÓN PERSONALIZADA	3.803	3.603
33	NÚMERO DE EMPLEADOS PÚBLICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN SUJETOS A FORMACIÓN	2.852	1.027
34	NÚMERO DE INFORMES ESTADÍSTICOS ELABORADOS	311	101
35	NÚMERO DE PETICIONES DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SATISFECHAS	150	66
36	NÚMERO DE INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES	280	88
37	NÚMERO DE VALORACIONES ECONÓMICAS Y OTROS ESTUDIOS DEL SISTEMA	18	0
38	NÚMERO DE INFORMES E INSTRUCCIONES INTERNAS	255	55
39	NÚMERO DE CONSULTAS EVACUADAS EN MATERIA DE ACCIÓN PROTECTORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL.	425	122
40	PRODUCCION DE DOCUMENTOS EN APOYO DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	45	37
41	NÚMERO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN MATERIA DE SEGURIDAD SOCIAL INTERNACIONAL	60	30
42	NÚMERO TOTAL DE CENTROS SUSCEPTIBLES DE REALIZAR EL DESARROLLO DEL MODELO E.F.Q.M.	59	0
43	NÚMERO TOTAL DE CENTROS EN LOS QUE SE REALIZA EL DESARROLLO DEL MODELO E.F.Q.M.	12	6
44	NÚMERO DE RECURSOS DE CASACIÓN PARA LA UNIFICACIÓN INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ORDEN SOCIAL	600	191
45	NÚMERO DE RECURSOS INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL	5	1
46	NUMERO DE EXPEDIENTES RESUELTOS EN DD.PPs.	1.581.365	446.446
47	NUMERO DE PROCESOS JURISDICCIONALES INICIADOS DERIVADOS DE LOS EXP. RESUELTOS EN DDPPs.	60.000	17.675
48	NUMERO DE INFORMES JURÍDICOS EVACUADOS.	180	35
49	NÚMERO DE RECURSOS CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO INTERPUESTOS Y/O IMPUGNADOS POR LA ENTIDAD	90	14
50	GASTO TOTAL DEL ÁREA (EN MILES DE EUROS)	111.310.414,51	24.016.189,97
51	GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DEL ÁREA (GASTOS PERSONAL Y GASTOS CORRIENTES) (EN MILES DE EUROS)	558.328,28	117.640,81





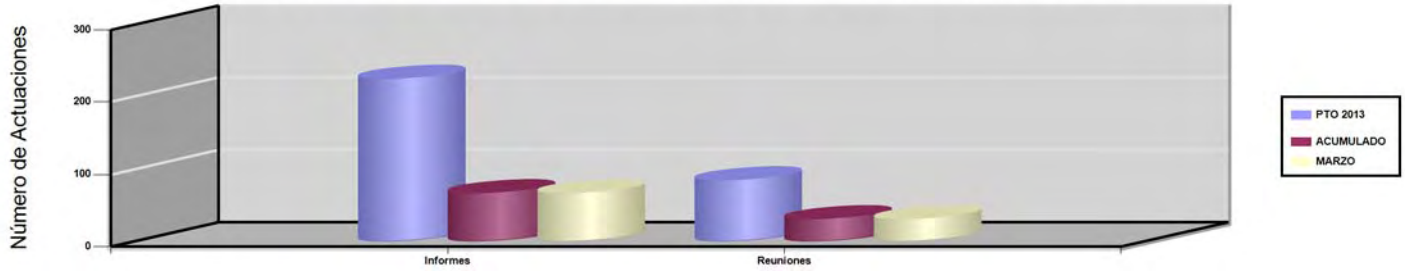
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

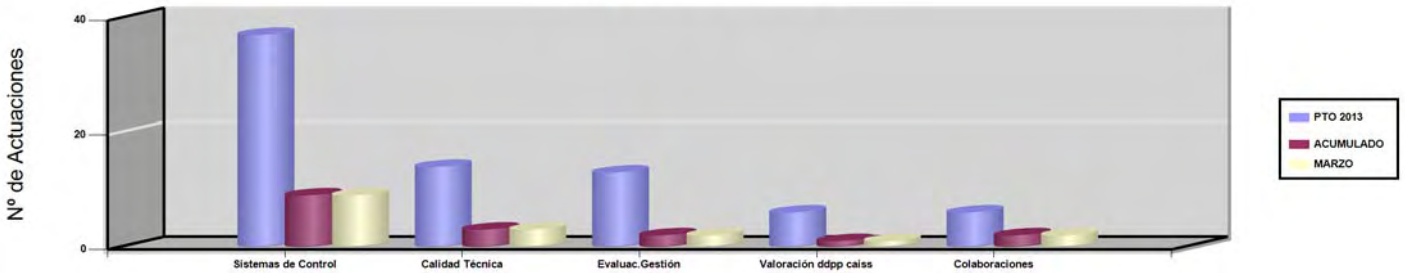
01 COLABORAR EN PRODUCCIÓN NORMATIVA Y DOCUMENTAL DE CARÁCTER GENERAL EN MATERIA DE S.S.NACIONAL E INTERNACIONAL

COLABORACIONES DE CARÁCTER GENERAL E INTERNACIONAL



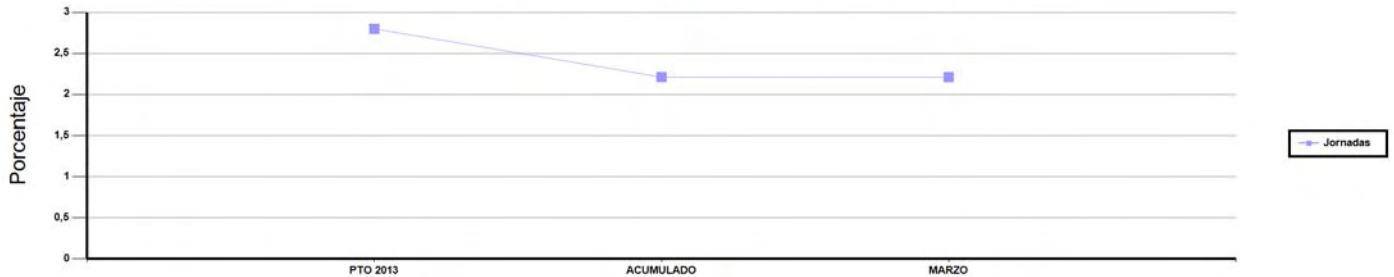
02 CONTROLAR SELECTIVAMENTE FUNCIONAMIENTO CENTROS DE GESTION CON REALIZACIÓN DE UN NUM.DE ACTUAC.DE INSPECT.

CONTROL SELECTIVO



03 NO SUPERAR UN PORCENTAJE DE JORNADAS PERDIDAS

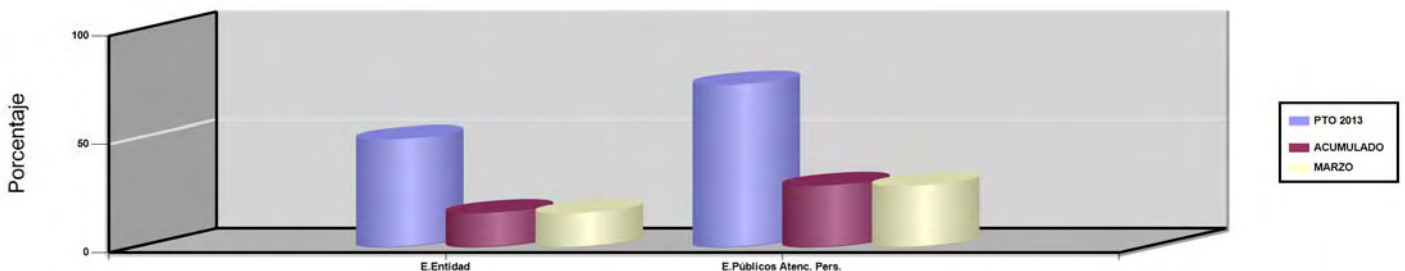
Nº DE JORNADAS PERDIDAS EN PORCENTAJE



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





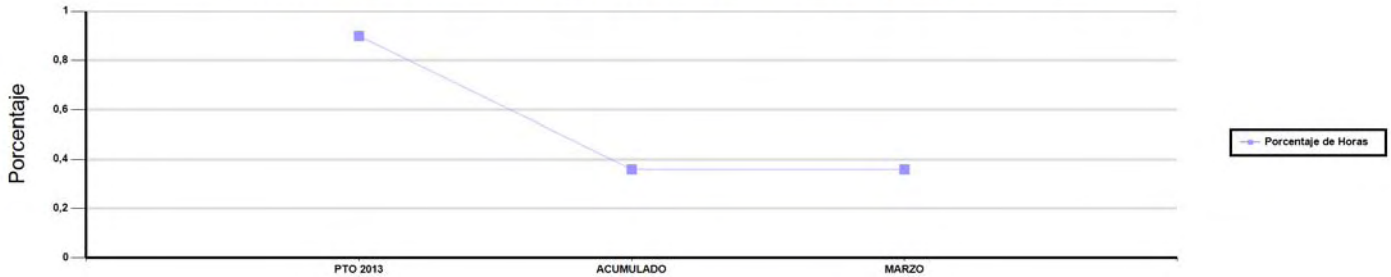
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1391 "DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES"

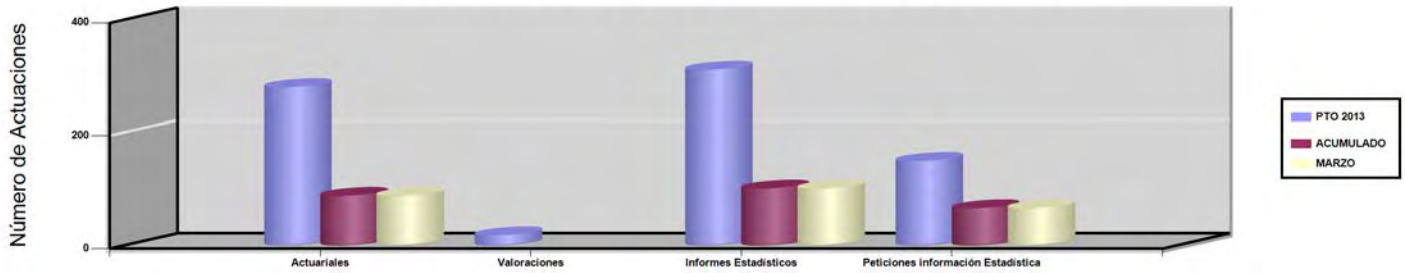
05 DEDICAR A FORMACIÓN UN % DE LAS HORAS LABORABLES TOTALES

PORCENTAJE DE LAS HORAS LABORABLES DEDICADAS A FORMACIÓN



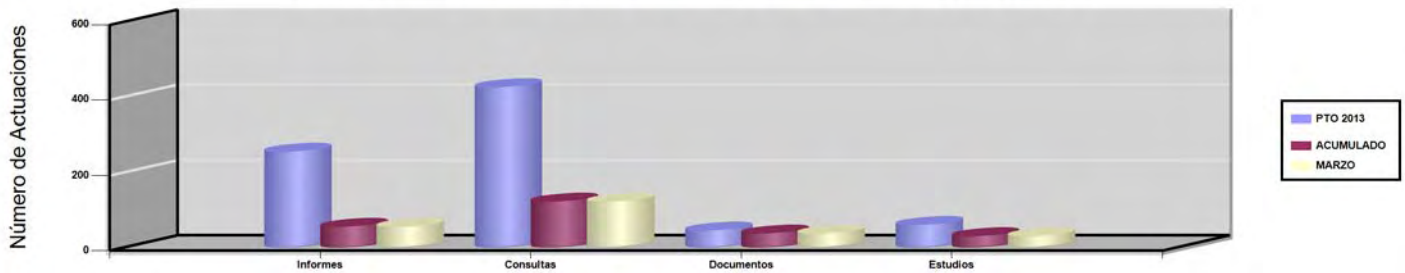
07 ELABORAR ESTADÍSTICAS, INFORMES FINANCIERO-ACTUARIALES Y VALORACIONES ECONÓMICAS

VALORACIONES ECONÓMICAS, ACTUARIALES Y ESTADÍSTICAS



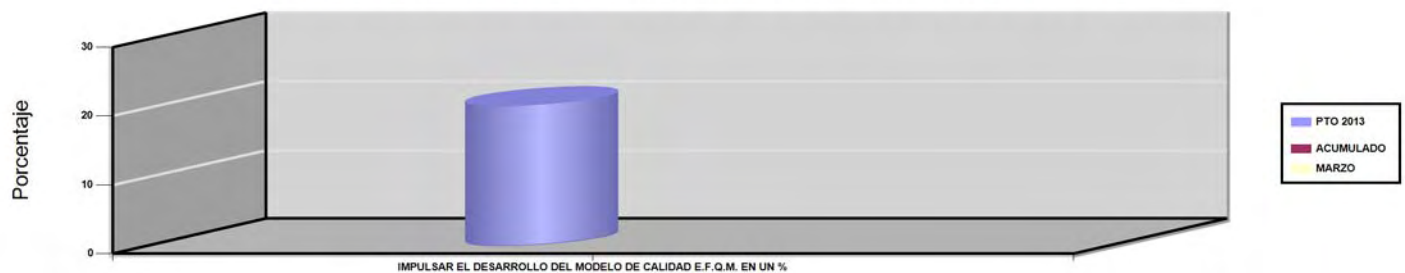
08 IMPARTIR INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS NACIONAL E INTERNAC. DE S.SOCIAL EN UN NUM.

INSTRUCCIONES PARA APLICACIÓN UNIFORME DE NORMAS



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

GASTO ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN RESPECTO AL TOTAL DEL ÁREA





## **PROGRAMA 1392**

# **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA**





INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Area 1	
		G.P 13	Programa 92
PROGRAMA : INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA		RESPONSABLE: SECRETARÍA GENERAL	
ACTIVIDADES			
CONSEGUIR UN MAYOR ACERCAMIENTO AL CIUDADANO MEDIANTE: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA ACTI. INFORMATIVA DE CARÁCTER PRESENCIAL, RESPUESTA ESCRITA A CONSULTAS RECIBIDAS VALORACIÓN Y ANÁLISIS DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS RESPEC. A LA ATENCIÓN PRESTADA, Y PLANIF. Y SEGUI. R. CAISS			
OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
01	ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10	7,35	7,70
02	LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORM. PRESENTAC. DOCUMEN. PENSION/TOTAL PENSIO.SOLICIT.PRESEN. FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE	1,10	0,91
03	LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORMATIVOS SOBRE TRAMITE PENSIONES/TOTAL DE PENSIONES EN CURSO NO SUPERE UN INDICE	0,10	0,02
04	CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN %	10,51	10,17
05	ADAPTAR A LOS MÓDULOS CAISS UN DETERMINADO NÚMERO DE CENTROS HASTA ALCANZAR UN %	76,86	78,73
06	ALCANZAR UN % DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES CONCERTADOS A TRAVÉS DE CITA PREVIA	20	25,21
07	ESTABLECER UN TIEMPO DE ESPERA MÁX. EN LOS CAISS QUE DISPONEN DE SIGE EN MINUTOS	12	12
MEDIOS HUMANOS Y FINANCIEROS			
CL	MEDIOS	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	3.803	3.603
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	124.883,11	26.775,55
12	Otros gastos de funcionamiento	3.927,94	3.038,93
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	128.811,05	29.814,48
15	Inversiones	13.409,54	238,62
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	142.220,59	30.053,10
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	142.220,59	30.053,10
INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ESPERA EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	5,90	6,33
20	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ TIEMPOS DE ATENCIÓN EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	7,75	8,11
21	VALORACIÓN DE SATISFACCIÓN ALCANZADA S/ COMPETENCIA Y FORMACIÓN PERSONAL EN NUEVOS PERCEPT.PENSIONES Y SUBSID.	7,70	7,77
22	VALORACION DE SATISFACCION ALCANZADA S/ TRATO PERSONALIZADO EN NUEVOS PERCEPTORES DE PENSIONES Y SUBSIDIOS	8,05	8,60
23	NÚMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES SOLICITADAS EN EL AÑO PRESENCIALMENTE	780.000	273.384
24	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS ANUALES DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN DE EXPEDIENTES DE PENSIONES	858.000	247.616
25	NÚMERO TOTAL DE EXPEDIENTES DE PENSIONES EN CURSO EN EL MES	109.000	171.039
26	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS EN EL MES SOBRE TRAMITE DE EXPEDIENTES DE PENSIONES	10.900	4.234
27	NÚMERO DE CUESTIONARIOS ENTREGADOS EN EL PERIODO	1.522.360	353.225
28	NÚMERO DE CUESTIONARIOS RECIBIDOS EN EL PERIODO	160.000	35.919
29	NÚMERO TOTAL DE CENTROS PREVISTOS DE LA RED MÁXIMA	458	456
30	NÚMERO TOTAL DE CENTROS ADAPTADOS AL MÓDULO CAISS	352	359
31	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS PRESENCIALES EN EL PERIODO	17.500.000	4.147.007
32	NÚMERO DE ACTOS INFORMATIVOS CONCERTADOS MEDIANTE CITA PREVIA	3.500.000	1.045.463
33	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN CAISS CON SIGE (EN MINUTOS)	12	12

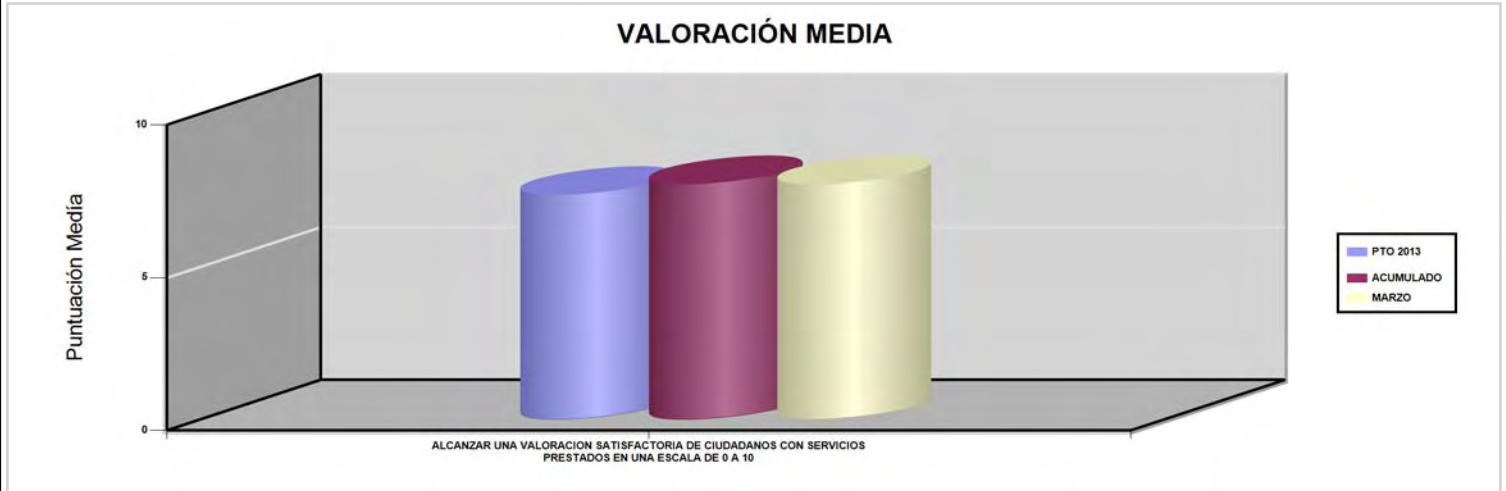


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

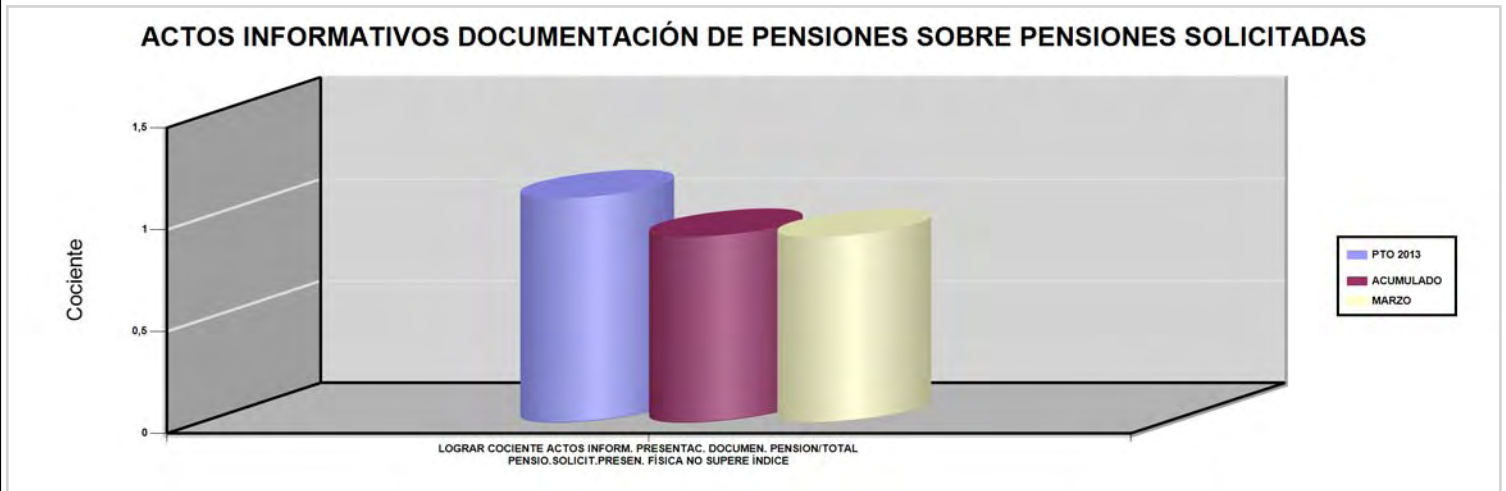
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

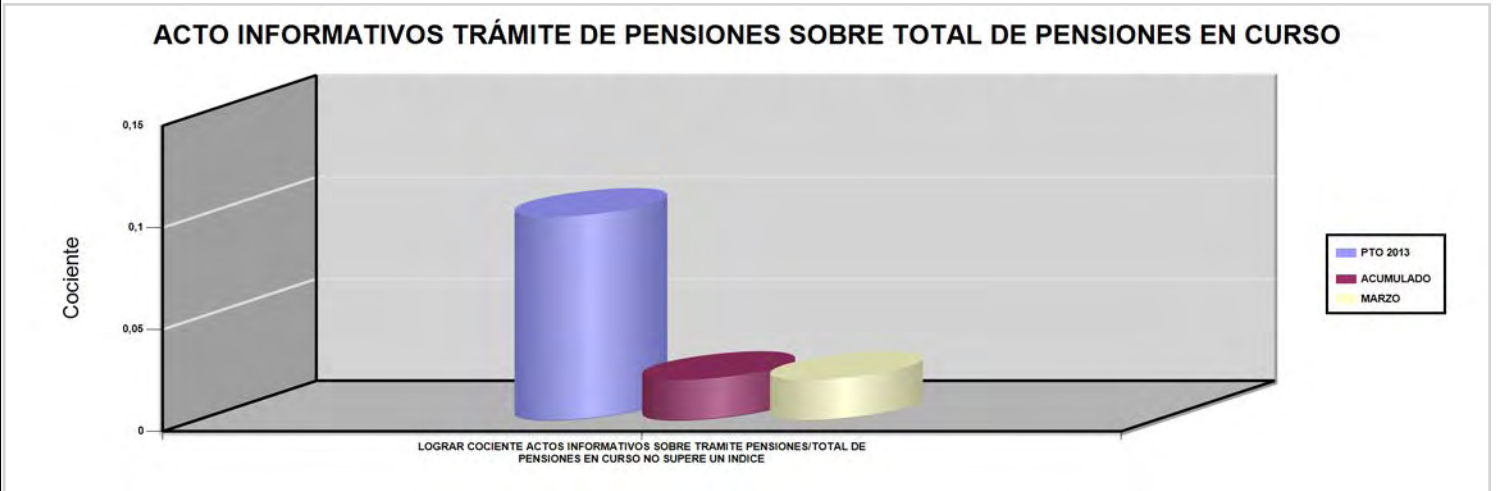
01 ALCANZAR UNA VALORACION SATISFACTORIA DE CIUDADANOS CON SERVICIOS PRESTADOS EN UNA ESCALA DE 0 A 10



02 LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORM. PRESENTAC. DOCUMEN. PENSION/TOTAL PENSIO.SOLICIT.PRESEN. FÍSICA NO SUPERE ÍNDICE



03 LOGRAR COCIENTE ACTOS INFORMATIVOS SOBRE TRAMITE PENSIONES/TOTAL DE PENSIONES EN CURSO NO SUPERE UN INDICE





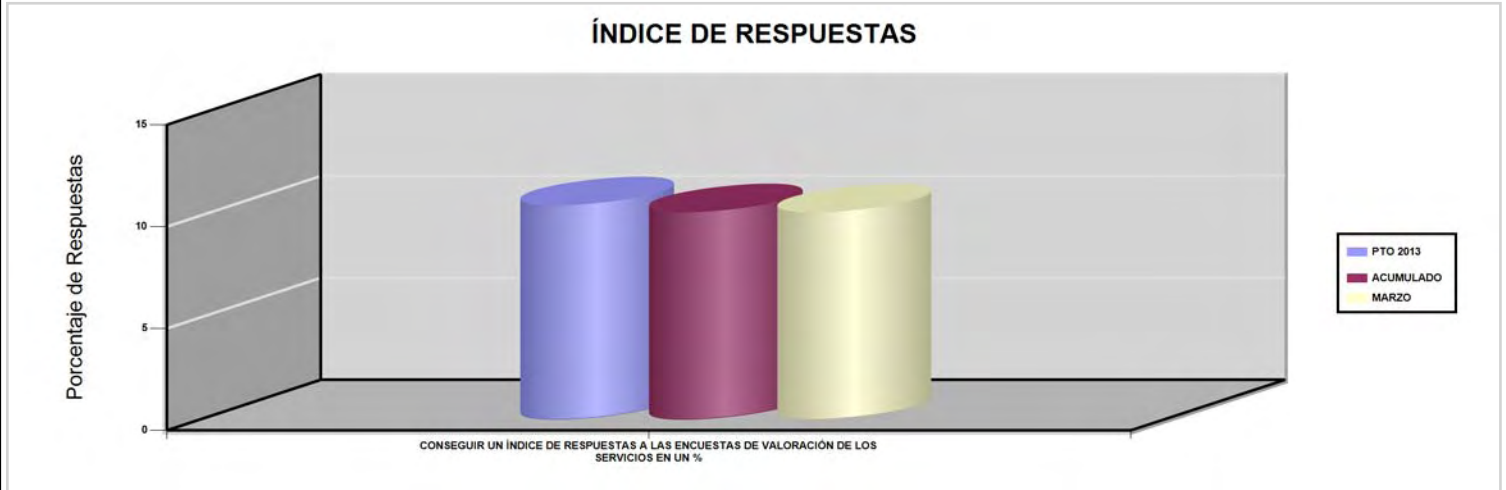


INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

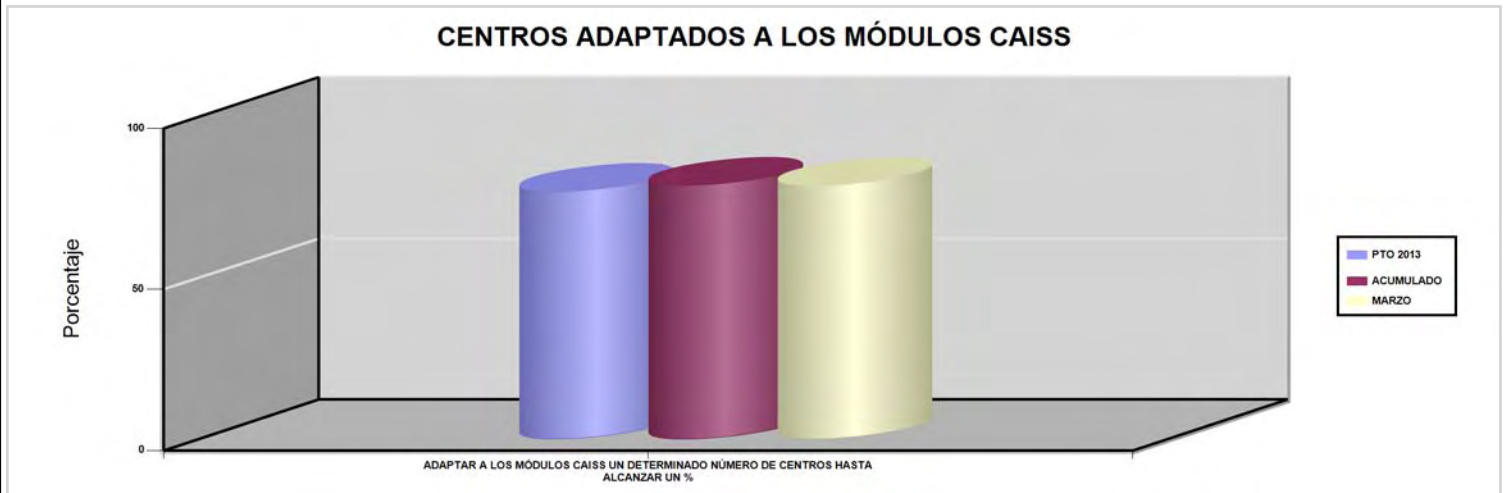
ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1392 "INFORMACIÓN Y ATENCIÓN PERSONALIZADA"

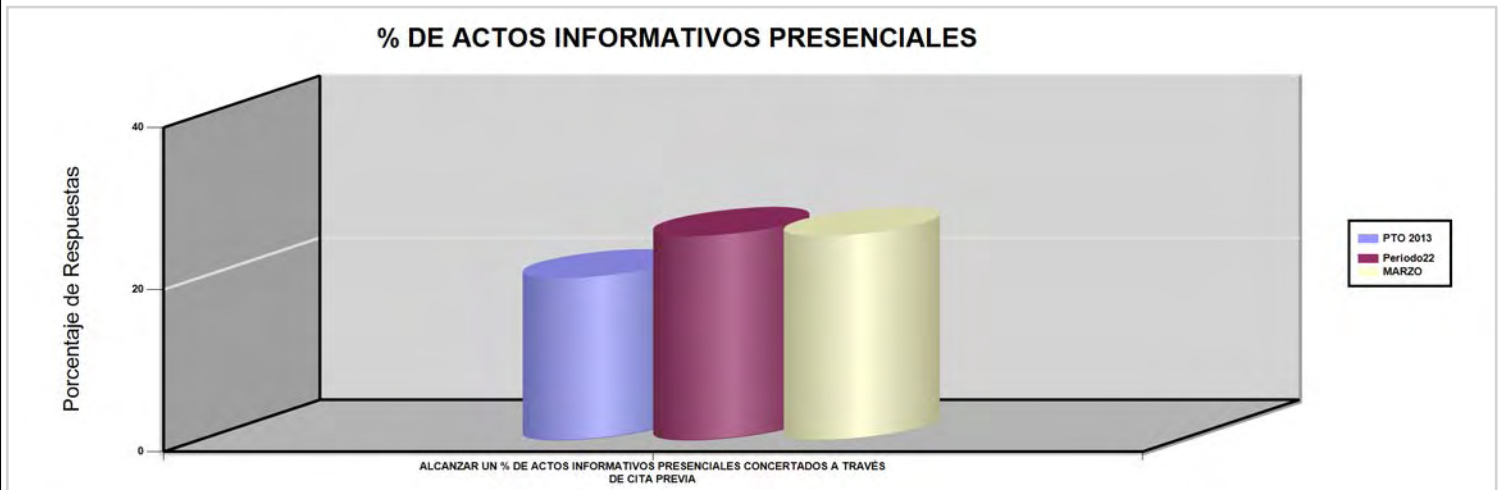
04 CONSEGUIR UN ÍNDICE DE RESPUESTAS A LAS ENCUESTAS DE VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS EN UN %



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



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





**PROGRAMA 1393**

**GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES**





INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL		Area 1	
		G.P 13	Programa 93
PROGRAMA : GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES		RESPONSABLE: SUBDIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN DE PRESTACIONES	
<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 REGLAMENTOS 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 2013	EJECUCIÓN
01	CONSEGUIR % DE EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS	100	0
02	CONSEGUIR % DE EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUI.CUOTAS GLOBALES POE ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID. EN ESPAÑA	100	0
03	CONSEGUIR % DE EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQUI.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 2013	EJECUCIÓN
10	NÚMERO DE PERSONAS	114	108
	EN MILES DE EUROS		
11	Gastos de personal	3.670	798,55
12	Otros gastos de funcionamiento	696,67	75,27
13	TOTAL COSTE DE LOS SERVICIOS	4.366,67	873,82
16	TOTAL OPERACIONES NO FINANCIERAS	4.366,67	873,82
18	TOTAL GASTOS DEL PROGRAMA	4.366,67	873,82
<b>INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO DE OBJETIVOS</b>			
CL	DENOMINACIÓN	Presupuesto 2013	EJECUCIÓN
19	EMITIR LOS FORMULARIOS DE DERECHOS SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS EN UN %	100	0
20	EMITIR FORMULARIOS LIQU.CUOTAS GLOBALES A INST.COMPET.EXT.ASEGURADOS OTROS ESTADOS RESID.EN ESPAÑA EN UN %	100	0
21	EMISIÓN FORM.LIQUID.GASTO REAL POR FACTURACIÓN EFECTUADA POR S.P.S.DE LAS CC.AA REMITIDAS AL INSS EN UN %	100	0





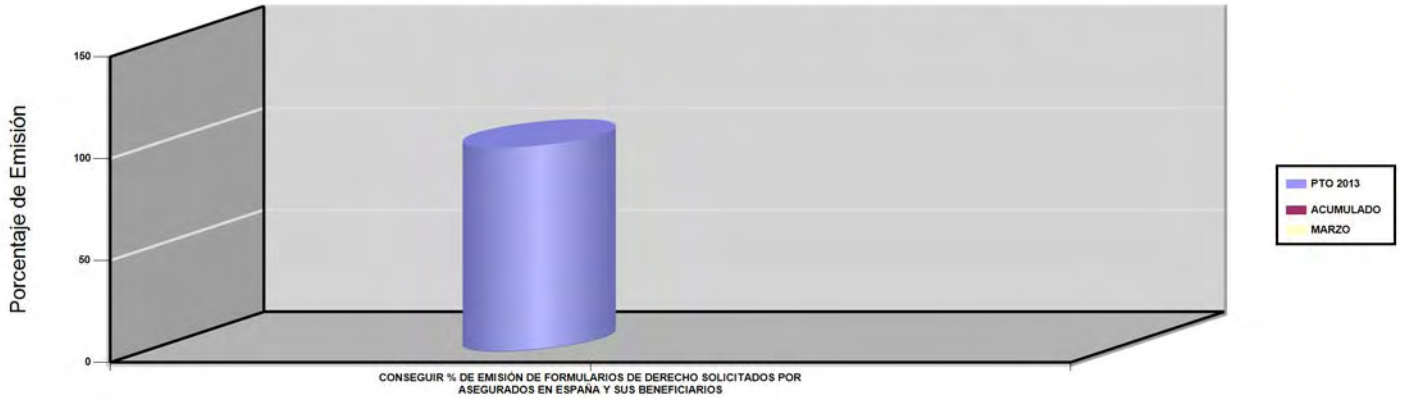
INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

ÁREA 1 "PRESTACIONES ECONÓMICAS"

OBJETIVOS DEL PROGRAMA 1393 "GESTIÓN INTERNACIONAL DE PRESTACIONES"

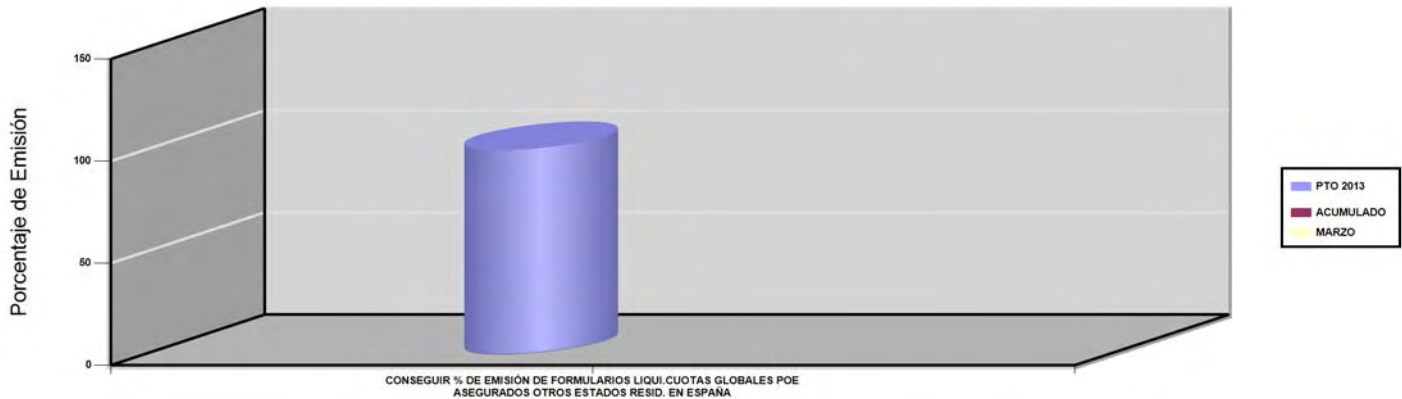
01 CONSEGUIR % DE EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADOS POR ASEGURADOS EN ESPAÑA Y SUS BENEFICIARIOS

EMISIÓN DE FORMULARIOS DE DERECHO SOLICITADO



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

EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQ. CUOTAS GLOBALES



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

EMISIÓN DE FORMULARIOS LIQ. GASTO REAL

