

Detalle Indicadores de Calidad 2019

I1	% pendientes de alta CP / CB	
	Descripción:	Porcentaje de los casos pendientes de alta de CP sobre la proyección del total de casos de CP
	Origen:	Contingencias - Sinistros
	Ramo:	RG + RETA (AT y EP)
	Gestión:	Total nacional
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Asistencia Sanitaria
	Propósito:	Conocer el porcentaje de los casos pendientes de alta de contingencias profesionales sobre la proyección del total de casos de CP (con y sin baja) registrados por periodo.
	Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
	Fórmula:	Porcentaje de casos pendientes de alta del sector dividido por la proyección de casos con baja del sector, sobre casos de contingencias profesionales (AT + EP).
	Procedencia:	CMA - IE
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
	Punto de partida:	10,51% (dic. 2018)
	Valor Alarma:	9,90%
	Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
	Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
	Proceso:	ASISTENCIA SANITARIA POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES
I2	Días Baja CP RG (sin SREL)	
	Descripción:	Días de baja de los casos dados de alta y de los casos pendientes de alta.
	Origen:	Contingencias - Sinistros
	Ramo:	RG + RETA (AT y EP)
	Gestión:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Asistencia Sanitaria
	Propósito:	Conocer los días de baja para poder predecir la evolución del coste de la IT.
	Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
	Fórmula:	Días de baja del periodo (actualizados para periodos anteriores) de las altas y pendientes de alta.
	Procedencia:	Sinistros
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
	Punto de partida:	3.593.144 días de baja
	Valor Alarma:	3.779.481 días de baja
	Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
	Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
	Proceso:	ASISTENCIA SANITARIA POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES
I3	Duración media de las altas CP RG	
	Descripción:	Duración media de las altas y pendientes de alta
	Origen:	Contingencias
	Ramo:	AT + EP (RG + RETA + REA)
	Gestión:	Total Nacional
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Asistencia Sanitaria
	Propósito:	Conocer la duración media de los casos activos de un periodo (que han sido alta en el periodo o siguen pendientes de alta)
	Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
	Fórmula:	Días de baja totales de las altas en el periodo y de los pendientes de alta / altas en el periodo y pendientes de alta. Para el cálculo de los días no se tiene en cuenta el primer día de baja. En el denominador sólo tendremos en cuenta los casos que aportan algún día de baja al numerador. O sea, no contamos los casos con alta y baja el mismo día.
	Procedencia:	Contingencias - Sinistros
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
	Punto de partida:	37,33 días (dic. 2018)
	Valor Alarma:	36,33 días
	Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
	Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
	Proceso:	ASISTENCIA SANITARIA POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

I4

% casos baja s/ primeras visitas CP (RG + RETA)	
Descripción:	Porcentaje de casos baja en primeras visitas
Origen:	Chaman
Ramo:	General y RETA - CP
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Asistencia Sanitaria
Propósito:	Obtener el porcentaje de Casos baja ocurridos en primera visita
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	$(CB \text{ en primera visita y urgencia} / \text{primeras visitas y urgencias}) \times 100$
Procedencia:	Chaman
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Punto de partida:	41,97%
Valor Alarma:	40,00%
Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
Proceso:	ASISTENCIA SANITARIA POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

I5

% ITCP (RG) sin SREL	
Descripción:	Porcentaje de Incapacidad Temporal sobre Cuotas cobradas de CP RG sin incluir el subsidio por riesgo embarazo y lactancia.
Origen:	Contabilidad y recaudación
Ramo:	General - CP
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Conocer el porcentaje de IT CP RG con respecto a las cuotas cobradas de CP RG.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	$(IT \text{ CP RG sin SREL} / \text{Cuotas CP RG}) \times 100$
Procedencia:	Contabilidad y Recaudación
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Punto de partida:	12,87%
Valor Alarma:	12,60%
Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
Proceso:	PRESTACIÓN ECONÓMICA CP

I6

Dif. ITCP RG delegada RM (transversal)	
Descripción:	Diferencia IT delegada CP General de Asepeyo con el resto de Mutuas
Origen:	Contingencias
Ramo:	General - CP
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Medir en términos comparativos con las restantes Mutuas nuestra eficacia en la gestión de la IT
Alcance:	Todas las provincias (no sector), comunidades y Mutua
Fórmula:	Este indicador muestra 3 valores: 1) Porcentaje de IT CP delegada Asepeyo (provincia). 2) Porcentaje IT CP delegada RM (provincia). 3) Diferencia en puntos entre 3 y 1.
Procedencia:	ASID + AMAT
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Punto de partida:	-0,24 puntos (dic. 2018)
Valor Alarma:	0,00 puntos
Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
Proceso:	PRESTACIÓN ECONÓMICA CP

17	% sobre cuotas Siniestro Graves AT + EP (pago + provisión)	
	Descripción:	Ratio Resultado de Graves sobre Cuotas AT
	Origen:	CMA - Geográficos. Cuenta de Gestión
	Ramo:	General y RETA - CP
	Gestión:	Total Nacional
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Prestaciones
	Propósito:	Conocer el porcentaje de resultado en siniestros graves con respecto a las cuotas cobradas de CP.
	Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
	Fórmula:	(Resultado siniestros graves AT+EP / Cuotas CP) x 100
	Procedencia:	CMA - GEO / CG
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
	Punto de partida:	17,78%
	Valor Alarma:	18,00%
	Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
	Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
	Proceso:	PRESTACIÓN ECONÓMICA CP
18	Grado satisfacción usuarios	
	Descripción:	Media de la valoración del ítem "Satisfacción global" de las encuestas de satisfacción telefónica que se realizan a los usuarios que han utilizado los servicios sanitarios de la Mutua.
	Origen:	SAU
	Ramo:	Suma Ramos AT y CC
	Gestión:	Total nacional
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Relaciones Externas
	Propósito:	Medir el nivel de satisfacción percibida por el usuario respecto de los servicios de la Mutua en general.
	Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
	Fórmula:	Suma del valor del ítem "Satisfacción global" (escala de 0 a 10) de todas las encuestas realizadas/número de encuestas realizadas
	Procedencia:	Circular C-136/15
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
	Punto de partida:	8,24 (dic. 2018)
	Valor Alarma:	8,10
	Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
	Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
	Proceso:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
19	Días Baja con deducción CC RG	
	Descripción:	Días de baja con deducción de los casos dados de alta y de los casos pendientes de alta
	Origen:	Contingencias Comunes
	Ramo:	General - CC
	Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Prestaciones
	Propósito:	Conocer los días de baja con deducción para poder predecir la evolución del costes de la I.T.
	Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
	Fórmula:	Contador de los días de baja con deducción (actualizados para períodos anteriores) de los casos dados de alta y de los casos pendientes de alta.
	Procedencia:	Contingencias
	Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes
	Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
	Punto de partida	19.174.278 días de baja
	Valor Alarma:	21.263.006 días de baja
	Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
	Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial. Se miden sólo los días de baja que generan los casos con deducción. Los días de baja de los períodos pasados van siendo actualizados cada vez que se introducen bajas y altas correspondientes a períodos anteriores.
	Proceso:	CONTROL Y SEGUIMIENTO SANITARIO ITCC

110

% ITCC RG	
Descripción:	Porcentaje de Incapacidad Temporal sobre Cuotas cobradas de CC RG
Origen:	Contabilidad y recaudación
Ramo:	General - CC
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Conocer el porcentaje de IT CC RG con respecto a las cuotas cobradas de CC RG
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	$(IT \text{ CC RG} / \text{Cuotas CC RG}) \times 100$
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Punto de partida:	134,44%
Valor Alarma:	136,00%
Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
Proceso:	PRESTACIÓN ECONÓMICA CC

111

Dif ITCC RG delegada RM (transversal)	
Descripción:	Diferencia IT delegada CC General de Asepeyo y resto de mutuas
Origen:	Contingencias Comunes
Ramo:	General CC
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Medir en términos comparativos con las restantes Mutuas nuestra eficacia en la gestión de IT
Alcance:	Todos las provincia (no sector), comunidades y Mutua
Fórmula:	Este indicador muestra 3 valores: 1) Porcentaje de IT CC delegada Asepeyo (provincia). 2) Porcentaje IT CC delegada RM (provincia). 3) Diferencia en puntos entre 3 y 1.
Procedencia:	ASID + AMAT
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Punto de partida:	-6,62 puntos (dic. 2018)
Valor Alarma:	-5,0 puntos
Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
Proceso:	PRESTACIÓN ECONÓMICA CC

112

% actuaciones control y seguimiento sobre CBD CC-RG	
Descripción:	Porcentaje de bajas con deducción que han tenido actuaciones de control y seguimiento de IT RG.
Origen:	Chaman y Contingencias
Ramo:	General - CC
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
Propósito:	Contactar sanitariamente con el máximo de trabajadores en situación de baja médica por Régimen General. Ampliar el abanico de acciones de control y seguimiento de la IT.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	$(\text{Bajas con deducción con primera visita, valoración enfermería o gestión auxiliar sanitaria de CC primera}) \times 100 / \text{Total casos con deducción}$
Procedencia:	Chaman y Contingencias
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Punto de partida:	74,89%
Valor Alarma:	75,00%
Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
Proceso:	CONTROL Y SEGUIMIENTO SANITARIO ITCC

I13

% propuestas de alta + incapc. sobre CBD CC-RG	
Descripción:	Porcentaje de bajas con deducción con propuesta de alta o propuesta de incapacidad de CC RG
Origen:	Chaman y contingencias
Ramo:	General - CC
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Obtener el total de propuestas de alta e incapacidad realizadas sobre casos con deducción. Ampliar el abanico de propuestas de alta e incapacidad de R. General.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	(Casos con deducción con propuesta de alta o propuesta de incapacidad) x 100 / Total casos con deducción R. General
Procedencia:	Chaman y contingencias
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Punto de partida:	22,11%
Valor Alarma:	21,00%
Apertura Acción de mejora	Tras análisis en el Comité de Gestión por Procesos
Observaciones:	Análisis del indicador de manera trimestral en el comité sectorial
Proceso:	CONTROL Y SEGUIMIENTO SANITARIO ITCC

I14

Plazo respuesta quejas y reclamaciones (días)	
Descripción:	Plazo medio de respuesta de quejas y reclamaciones (promedio de días)
Origen:	SAU
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestión:	Total nacional
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Relaciones Externas
Propósito:	Medir el plazo medio de respuesta al usuario que cursa una queja o una reclamación
Alcance:	Todo el territorio
Fórmula:	Promedio del plazo desde la fecha de registro de la reclamación hasta la fecha en la que se remite la respuesta al usuario.
Procedencia:	Informe SAU
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	7,01 días
Valor alarma:	15,00 días
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si se supera el margen tolerable durante seis meses consecutivos.
Proceso:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

I15

% Llamadas desbordadas / recibidas	
Descripción:	% Llamadas desbordadas. Llamadas no atendidas en los CCAA, Hospitales y Oficinas de la Mutua
Origen:	SAU
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Relaciones Externas
Propósito:	Seguimiento periódico de las llamadas que no son atendidas en los centros/oficinas.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	El indicador que se establece es el porcentaje de llamadas no atendidas en el centro/oficina sobre el total de llamadas recibidas
Procedencia:	SAU
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	3,57% (agosto 2017)
Valor Alarma:	4,00%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si se supera el valor alarma.
Proceso:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN (ATENCIÓN AL MUTUALISTA / USUARIO)

116

Atención al mutualista/usuario - Tiempo cierre SA	
Descripción:	Tiempo de cierre de las solicitudes de atención
Origen:	SAU
Ramo:	Todos los ramos
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Relaciones Externas
Propósito:	Medir la duración media de las solicitudes de atención
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	(Suma del tiempo transcurrido (en días) desde la fecha de creación de las solicitudes de atención hasta la fecha de su cierre) / número de solicitudes atención creadas.
Procedencia:	Aplicación SAU
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	1,81 días
Valor Alarma:	3,00 días
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si se supera el valor alarma tres meses consecutivos
Proceso:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

117

Plazo medio resolución de expediente CATA	
Descripción:	Plazo medio resolución de expedientes CATA
Origen:	CATA
Ramo:	Ramo 7 (CATA)
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Mejorar la gestión de los expedientes tramitados en CATA
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Procedencia:	Rapsodia
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	32,76 días
Valor Alarma:	25,00 días
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si se supera el valor alarma seis meses consecutivos
Proceso:	CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

118

% Cumplimiento Presupuesto Ayudas Sociales	
Descripción:	Cumplimiento anual del presupuesto de ayudas sociales (Compañía 01; cuentas 6367970, 6367975 y 6367995)
Origen:	Contingencias profesionales
Ramo:	Suma ramos 1 y 6
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Medir el cumplimiento del presupuesto anual asignado para las ayudas sociales que acuerda la CPE.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	(Gasto contabilizado) x 100 / presupuesto anual aprobado
Procedencia:	Cuenta de gestión sin repartos
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	84,80%
Valor Alarma:	95,00%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si se supera el valor alarma seis meses consecutivos
Proceso:	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES ESPECIALES

I19

Nº solicitudes bonus no desfavorables	
Descripción:	Número de solicitudes bonus gestionadas durante el ejercicio con informe propuesta no desfavorables
Origen:	Contingencias profesionales
Ramo:	Régimen General
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prevención
Propósito:	Realizar un seguimiento de las solicitudes del bonus con informe propuesta no desfavorables según lo establecido en el R.D.404/2010
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Procedencia:	Dirección de Prevención
Frecuencia:	En el mes de julio se conocerá el número de solicitudes de incentivo no desfavorables, que no variará hasta finales de año.
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	18.337 solicitudes
Valor Alarma:	18.337 solicitudes
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma
Proceso:	GESTIÓN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

I20

Horas formación por empleado indefinido	
Descripción:	Número de horas de formación por empleado indefinido
Origen:	UCA
Ramo:	Total ramos
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Recursos Humanos
Propósito:	Conocer el número de horas empleadas en formación por empleado al año
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la mutua
Fórmula:	Horas de formación acumuladas del año / número de empleados indefinidos
Procedencia:	UCA - DRRHH
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	36,16 horas
Valor Alarma:	30,00 horas
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma en Tam seis meses consecutivos
Observaciones:	Tener en cuenta las tendencias y ciclos de planificación y programación de la formación dentro del año en curso
Proceso:	GESTION DE RECURSOS HUMANOS

I21

Auditorías de Instalaciones	
Descripción:	Valor que refleja el estado de una Dependencia al valorar siete bloques y cinco bloques de requisitos documentales
Origen:	Dirección de Infraestructuras y Equipamientos
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestión:	Total nacional
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Infraestructuras y Equipamientos
Propósito:	Tener un conocimiento del estado de las instalaciones a nivel técnico de las Dependencias de Asepeyo. Cumplir la cifra de auditorías de instalaciones planificada.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la mutua
Procedencia:	Control Técnico DIE
Frecuencia:	Semestral
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Punto de partida:	164 auditorías
Valor Alarma:	160 auditorías (40 presenciales y el resto virtuales)
Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si no se supera cualquiera de los márgenes tolerables, siempre que haya presupuesto
Observaciones:	Cuando una dependencia tiene un valor inferior a 40 las acciones a tomar pueden estar supeditadas a la aprobación de las inversiones, o presupuesto en el capítulo 2.
Proceso:	GESTIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPOS

I22	Nº documentos con firma biométrica	
	Descripción:	Número de documentos con firma biométrica
	Origen:	DTIC
	Ramo:	Todos los ramos
	Gestión:	Total
NOTAS DE AYUDA		
Responsable:		Dirección de Tecnologías de Información y la Comunicación
Propósito:		Realizar un seguimiento del número de documentos con firma biométrica
Alcance:		Toda la organización
Procedencia:		DTIC
Frecuencia:		Mensual
Frecuencia de seguimiento:		Semestral
Punto de partida:		194.218
Valor Alarma:		280.000
Apertura Acción de mejora		Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma
Proceso:		GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS
I23	Concertación sanitaria	
	Descripción:	Número de licitaciones de conciertos sanitarios
	Origen:	Dirección de Contratación
	Ramo:	Todos los ramos
	Gestión:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA		
Responsable:		Dirección de Contratación
Propósito:		Realizar un seguimiento de la publicación de licitaciones de conciertos sanitarios (priorizando, especialmente, aquellos conciertos suscritos con anterioridad al 2008). se varía el número, de 90 del año 2017 pasamos a 110. Se mantiene, con la única modificación del nº, para 2019 el objetivo a conseguir son 175 conciertos licitados.
Alcance:		Toda la organización
Procedencia:		D.Prestaciones
Frecuencia:		Semestral
Frecuencia de seguimiento:		Semestral
Punto de partida:		88%
Valor Alarma:		175%
Apertura Acción de mejora		Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma
Proceso:		CONTROL Y SEGUIMIENTO SANITARIO ITCC
I24	Plazo de registro de las prealtas	
	Descripción:	Plazo de registro de las nuevas altas de mutualistas
	Origen:	Dirección de Administración
	Ramo:	Todos
	Gestión:	Nacional
NOTAS DE AYUDA		
Responsable:		Dirección de Administración
Propósito:		Conocer los días que hay entre la fecha de alta del mutualista y la fecha en la que se registra en nuestra base de datos
Alcance:		Toda la organización
Procedencia:		Base de datos de Mutualistas
Frecuencia:		Trimestral
Frecuencia de seguimiento:		Trimestral
Punto de partida:		7,57 (13,81 1er trimestre 2019)
Valor Alarma:		15,00
Apertura Acción de mejora		Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma
Proceso:		AFILIACIÓN

125	Visitantes Unicos Web Asepeyo	
	Descripción:	Numero de usuarios únicos anuales web corporativa Asepeyo
	Origen:	Dirección de Relaciones Externas
	Ramo:	Todos los ramos
	Gestión:	Total
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Relaciones Externas
	Propósito:	Medir los usuarios que se conectan a nuestra web
	Alcance:	Toda la organización
	Procedencia:	Google analytics
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Semestral
	Punto de partida:	547.582
	Valor Alarma:	540.000
	Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma
	Proceso:	COM.00.GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA DIVULGACIÓN
126	Seguidores Redes Sociales	
	Descripción:	Numero de seguidores acumulado en las redes sociales corporativas de Asepeyo
	Origen:	Dirección de Relaciones Externas
	Ramo:	Todos los ramos
	Gestión:	Total
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Relaciones Externas
	Propósito:	Analizar la evolución de seguidores de Asepeyo en las redes sociales corporativas
	Alcance:	Toda la organización
	Fórmula:	Suma de seguidores y tener un único objetivo por el total de seguidores en las diferentes plataformas. Linkedin: Objetivo 8.000 (cierre 2017 7.085); Twitter: Objetivo 4.400 (cierre 2017 4.226); Facebook: Objetivo 1.850 (cierre 2017 1.728); Youtube Objetivo 1.050 (cierre 2017 925)
	Procedencia:	información de cada red social
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Semestral
	Punto de partida:	17.018
	Valor Alarma:	17.500
	Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma
	Proceso:	COM.00.GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y LA DIVULGACIÓN
127	Alta de nuevos usuarios AOV / App empresas	
	Descripción:	Nuevas altas en canales digitales con clientes (AOV/app empresas)
	Origen:	Dirección de Relaciones Externas
	Ramo:	AT General
	Gestión:	Regimen General
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Relaciones Externas
	Propósito:	Evaluar el crecimiento de responsables de empresas mutualistas que se dan de alta en estos canales digitales de comunicación y gestión con Asepeyo
	Alcance:	Toda la organización
	Procedencia:	SEA. Servicio electronico de accesos
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Semestral
	Punto de partida:	3.797
	Valor Alarma:	3.500
	Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma
	Proceso:	Pendiente de desarrollo
128	Satisfacción de la formación	
	Descripción:	Porcentaje de Satisfacción Formación (percepción percibida por los asistentes)
	Origen:	UCA
	Ramo:	Total ramos
	Gestión:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA		
	Responsable:	Dirección de Recursos Humanos
	Propósito:	Conocer el grado de satisfacción de los empleados respecto a la formación recibida.
	Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la mutua
	Procedencia:	UCA - DRRHH
	Frecuencia:	Mensual
	Frecuencia de seguimiento:	Semestral
	Punto de partida:	81,63
	Valor Alarma:	<80%
	Apertura Acción de mejora	Se abrirá Acción de mejora si no se alcanza el valor alarma en Tam seis meses consecutivos
	Observaciones:	Tener en cuenta las tendencias y ciclos de planificación y programación de la formación dentro del año en curso
	Proceso:	GESTION DE RECURSOS HUMANOS