

Detalle indicadores de Calidad 2016

O1

% Resultado CONS sin rep (%Res.Nacional)	
Descripción:	% Resultado Consolidado sin repartos AT R.GENERAL + AT RETA + CC R.GENERAL + CC RETA.
Origen:	Contingencias
Ramo:	Suma Ramos AT y CC
Gestion:	Total Nacional (Sin Repartos Total Mutua)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Administración
Propósito:	Medir rentabilidad de AT+CC. Objetivo: Conseguir el porcentaje presupuestado y mejorar el porcentaje del resto de mutuas.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Resultado AT + CC sin repartos x 100 / cuotas totales AT + CC. Cta.Gestión (incluye cuotas ejecutivas y previstas).
Procedencia:	Cuenta de gestión sin Repartos.
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes.
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	4 % sobre cuotas totales
Valor Alarma:	3% sobre cuotas totales
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se alcanza el valor alarma.
Observaciones:	Si bien desde el CMA se puede hacer una primera aproximación, el cálculo exacto se debe efectuar desde la cuenta de gestión nacional o autonómica.
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	PLANIFICACIÓN DE GESTIÓN

O2

Sist. de reclamacion cuotas entre mutuas	
Descripción:	Implantación del sistema de reclamación de cuotas entre mutuas, INSS e ISM
Origen:	Recaudación
Ramo:	Suma Ramos AT y CC
Gestion:	Total Nacional
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Administración
Propósito:	Implantar el nuevo sistema de reclamación de cuotas entre mutuas, INSS e ISM
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Gestiones a realizar: - Modificación de la base de datos de liquidaciones con los nuevos campos necesarios para realizar las reclamaciones: adaptación al campo NIB. Plazo: 30/06/2016 - Adaptación del programa informático vigente de reclamación de cuotas entre mutuas al nuevo formato de fichero. Plazo: 30/09/2016 - Generación de los ficheros de texto a remitir a la TGSS en sustitución de los documentos TC-14/9. PLazo 31/12/2016
Procedencia:	Cotización. BB.DD traspasos entre mutuas
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Objetivo/ Meta	Implantar el nuevo sistema durante el ejercicio 2016
Valor Alarma:	Se activará el valor alarma al incumplir el plazo establecido en alguna de las gestiones a realizar
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se activa el valor alarma.
Observaciones:	Nuevo indicador en 2016
Proceso:	COTIZACIÓN

O3

% pagos de IT directa con plazo inferior a 31 días

Descripción:	Plazo que transcurre desde el último día del periodo de la prestación satisfecha hasta el día de pago
Origen:	Aplicación de Contabilidad - ASID
Ramo:	Todos excepto CATA
Gestión:	Total Nacional

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Administración
Propósito:	Reducir los plazos de pago de las prestaciones económicas directas
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Diferencia entre el día de pago y el último día del periodo pagado
Procedencia:	Aplicación ASID - Contabilidad
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	El 94,5% de los pagos se realicen en un plazo inferior a 31 días .
Valor Alarma:	El 93,5% de los pagos se realicen en un plazo inferior a 31 días .
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM al sector que corresponda si en 6 meses se incumple el valor alarma
Observaciones:	El punto de partida son los plazos de los pagos realizados en el 2015. Nuevo indicador para 2016
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	GESTION PRESTACIONES ECONÓMICAS POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES Y COMUNES; GESTIÓN DE CUIDADO DE MENOR CON ENFERMEDAD GRAVE

O4

Satisfacción de 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. Se realizarán un mínimo de 8.000 encuestas.
Origen:	SAU
Ramo:	Suma Ramos AT y CC
Gestión:	Total Nacional

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Director de Desarrollo de Servicios y Comunicación
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:	BB.DD. Chamán y empresas. Trabajo de campo externalizado.
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	8,20
Valor Alarma:	< 8,00
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se supera el valor alarma 2 trimestres consecutivos. Se medirá en TAM
Observaciones:	Los trabajadores utilizados para conformar la base de datos del universo a encuestar, son los que han causado alta médica o han sido visitados (casos NCB por AT o visitados por CC) la semana anterior de la entrevista. Medición al margen del CMA
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

O5

Satisfacción de mutualistas

Descripción:	Encuestas telemáticas a mutualistas
Origen:	Servicios web/SAU
Ramo:	Todos los ramos
Gestion:	Total Nacional

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Director de Desarrollo de Servicios y Comunicación
Propósito:	Medir el nivel de satisfacción percibida por el mutualista respecto de los servicios de la Mutua en general.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Las encuestas se componen de dos bloques: Nivel de importancia del servicio y nivel de satisfacción del servicio. Cada respuesta vendrá ponderada en función de la importancia que esa empresa haya otorgado a ese concepto. En caso de que una pregunta no tenga respuesta (ns/nc), esta no se tendrá en cuenta para la valoración final. El valor global de la satisfacción será el porcentaje resultante de la valoración de la respuesta en relación a la puntuación máxima posible.
Procedencia:	BB.DD. de empresas
Frecuencia:	Anual
Frecuencia de seguimiento:	Anual
Objetivo/ Meta	80,50
Valor Alarma:	< 79,00
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se supera el valor alarma.
Observaciones:	Las empresas utilizadas para realizar el estudio son las que están en situación de alta y que dispongan de una dirección de correo electrónico válida. Se mide al margen del CMA
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

O6

Nuevas altas AOV de trabajadores protegidos

Descripción:	Nuevas altas de trabajadores en el área privada de AOV
Origen:	SAU
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestion:	Total Nacional

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Director de Desarrollo de Servicios y Comunicación
Propósito:	Nuevos accesos para trabajadores protegidos de empresas mutualistas. El área de usuarios privada de la Web de Asepeyo (AOV) es el canal de comunicación digital con nuestros pacientes y usuarios. El mantener un alto nivel de uso del área privada de usuarios significará que se mantiene actualizada, con contenidos de interés y sensible a dar respuesta a las necesidades de nuestros usuarios y pacientes
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Numero de nuevos usuarios en el area privada de trabajadores AOV
Procedencia:	SAU
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	40.000
Valor Alarma:	25.000
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se supera el valor alarma.
Observaciones:	El acceso wifi en los centros con la vinculación a un alta en AOV trabajadores marcaran el número de accesos de referencia para este objetivo en el futuro. Una vez en marcha el wifi se analizara y evaluara la idoneidad del objetivo marcado. Nuevo indicador para 2016
Proceso:	ATENCIÓN AL MUTUALISTA / USUARIO

07

Nuevas altas en AOV de mutualistas

Descripción:	Nuevos Accesos AOV Mutualistas
Origen:	Area Mutualistas
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestion:	Total Nacional

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Director de Desarrollo de Servicios y Comunicación
Propósito:	El área de usuarios privada de la Web de Asepeyo (AOV) es el canal de comunicación digital con nuestros mutualistas. El mantener un alto nivel de uso del área privada de empresas significará que se mantiene activa, con contenidos de interés y sensible a dar respuesta a las necesidades de nuestros mutualistas
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Numero de nuevos usuarios en el area privada de Empresas AOV
Procedencia:	Area de Mutualistas
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	2.200
Valor Alarma:	1.500
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se supera el valor alarma.
Observaciones:	Con el desarrollo de los proyectos de Apps para trabajadores y Mutualistas estos registros pueden variar de forma significativa. Una vez en marcha la App de Mutualistas se analizara y evaluara el objetivo marcado. Nuevo indicador para 2016
Proceso:	ATENCIÓN AL MUTUALISTA / USUARIO

08

% CBP AT sobre CB y SB

Descripción:	Porcentaje de casos pendientes de alta del sector / proyección de casos totales del sector
Origen:	Chaman
Ramo:	AT suma GRAL + RETA
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Asistencia Sanitaria
Propósito:	Medir nuestra eficacia en la gestión sanitaria de la IT de acuerdo con los protocolos sanitarios existentes
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Porcentaje de casos pendientes de alta (contingencias) del sector dividido por la proyección de casos del sector (CB de siniestros + SB de Chaman). Incluye AT y EP tanto del régimen general como del RETA.
Procedencia:	Siniestros y chaman
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes.
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	3,55%
Valor Alarma:	4,00%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el margen tolerable 6 meses consecutivos. En TAM
Observaciones:	Se incluyen los SB.
Proceso:	CONTINGENCIAS PROFESIONALES. GESTIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA

O9

% F.prob. alta caduc.>7 d

Descripción:	Porcentaje de los casos que están pendientes de alta cuya fecha probable de alta ha caducado en mas de 7 días.
Origen:	Chaman
Ramo:	Suma ramos AT y CC
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Asistencia sanitaria
Propósito:	Controlar que los procesos no se desvíen de la duración estándar en función de su diagnóstico
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Porcentaje entre el promedio de casos pendientes de alta con fecha probable de alta caducada dividido por el promedio del total de casos pendientes de alta. Se tomarán como valores de referencia los pendientes de alta al inicio de cada semana. Incluye AT y EP tanto del régimen general como del RETA
Procedencia:	Chaman
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	1%
Valor Alarma:	4%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el valor alarma 2 meses consecutivos.
Observaciones:	Cuando un caso supera la fecha de probable de alta, en Chaman genera un aviso visible para el médico asignado, donde se informa que se debe revisar la FPA o cambiar el diagnóstico.
Proceso:	CONTINGENCIAS PROFESIONALES. GESTIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA

O10

SREL días max fec sus/reg

Descripción:	SREL días max. fec.susp - fec.reg
Origen:	Contingencias profesionales
Ramo:	Suma Ramos 1 y 6
Gestion:	Total Nacional

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Controlar el número de días que transcurren desde la fecha de suspensión hasta la fecha de registro.
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	1,75 días
Valor Alarma:	1,85 días
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el valor alarma 6 meses consecutivos.
Observaciones:	Objetivo retribuable del ejercicio
Proceso:	CONTINGENCIAS PROFESIONALES. GESTIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS

O11

% IT AT GRAL deleg :: RM

Descripción:	Diferencia IT Delegada AT General de Asepeyo y resto de Mutuas.
Origen:	Contingencias
Ramo:	General AT
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Prestaciones / D.Administración
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 la Mutua
Fórmula:	Este indicador muestra la diferencia entre el porcentaje de I.T. Delegada de Asepeyo y el porcentaje de I.T. Delegada del Resto de Mutuas en la provincia
Procedencia:	AMAT
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	0,10
Valor Alarma:	0,05
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no alcanza el valor alarma 6 meses consecutivos.
Observaciones:	Nuevo indicador para 2016
Proceso:	CONTINGENCIAS PROFESIONALES. GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS

012

Cumplimiento del presupuesto anual de ayudas sociales	
Descripción:	Importe anual del presupuesto de ayudas sociales (Compañía 01; cuentas 6367970, 6367975 y 6367995)
Origen:	Contingencias profesionales
Ramo:	Suma Ramos 1 y 6
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Medir en términos relativos el cumplimiento del presupuesto anual asignado para las ayudas sociales que acuerda la CPE
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	$(\text{Gasto contabilizado} - \text{presupuesto anual aprobado}) \times 100 / \text{presupuesto anual aprobado}$
Procedencia:	Cuenta de gestión sin Repartos.
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes.
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	95% del presupuesto anual aprobado. Enero 15%, febrero 35%, marzo 60%, abril a septiembre 70%, octubre 75%, noviembre 85% y diciembre 95%.
Valor Alarma:	5 puntos menos que el objetivo
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se alcanza el valor alarma 6 meses consecutivos.
Observaciones:	La evolución del gasto no sigue una distribución proporcional mensual por lo que el objetivo se ajusta a una estimación basada en el histórico de cumplimiento presupuestario mensual.
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	GESTIÓN DE SOLICITUDES DE PRESTACIONES ESPECIALES

013

% Determ.Conting.	
Descripción:	Ratio Resoluciones INSS CP sobre total Resoluciones INSS Determinación Contingencia
Origen:	Contingencias
Ramo:	Suma Ramos AT y CC
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Medir la eficacia en la gestión de los expedientes de determinación de contingencia
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	$\% \text{ Resoluciones INSS CP} / \text{total Resoluciones Determinación Contingencia}$
Procedencia:	Expedientes Graves
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	39%
Valor Alarma:	42%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el valor alarma nacional tres meses consecutivos.
Observaciones:	Son datos por fecha de entrada de resolución en la aplicación de Expedientes Graves.
Proceso:	CONTINGENCIAS PROFESIONALES. GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS

014

% IT CC GRAL deleg :: RM	
Descripción:	Diferencia IT Delegada CC General de Asepeyo y resto de Mutuas.
Origen:	Contingencias
Ramo:	General CC
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Prestaciones / D.Administración
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 la Mutua
Fórmula:	Este indicador muestra la diferencia entre el porcentaje de I.T. Delegada de Asepeyo y el porcentaje de I.T. Delegada del Resto de Mutuas en la provincia
Procedencia:	AMAT
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	-3,90
Valor Alarma:	-4,71
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no alcanza el valor alarma 6 meses consecutivos.
Observaciones:	Nuevo indicador para 2016
Proceso:	CONTINGENCIAS COMUNES. GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS

O15

Duración expedientes injustificados

Descripción:	Duración media de los expedientes injustificados de contingencias comunes
Origen:	Contingencias
Ramo:	CC General y RETA
Gestion:	Total

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Controlar la duración de los expedientes injustificados
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	Explotación datos con criterios del indicador "dur. Injustificados" del CMA
Procedencia:	Chaman
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	103 días
Valor Alarma:	107 días
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si supera el valor alarma 6 meses consecutivos. Nuevo indicador para 2016
Proceso:	CONTROL Y SEGUIMIENTO SANITARIO ITCC

O16

Plazo tramitación propuestas ATRIUM ITCC

Descripción:	Plazo de tramitación de las propuestas de ITCC en ATRIUM
Origen:	Contingencias
Ramo:	CC General y RETA
Gestion:	Total

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Prestaciones
Propósito:	Verificar el cumplimiento del plazo de envío al INSS vía ATRIUM de los expedientes de ITCC que alcancen los 11 meses
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	Promedio de días transcurridos entre la fecha de importación del candidato y la fecha de envío via ATRIUM
Procedencia:	ATRIUM
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	11 días
Valor Alarma:	12 días
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si supera el valor alarma 6 meses consecutivos.
Proceso:	CONTINGENCIAS COMUNES. GESTIÓN PRESTACIONES ECONÓMICAS

O17

% 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
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con repartos)

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Director de Desarrollo de Servicios y Comunicación
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:	Area de Mutualistas
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	4,00%
Valor Alarma:	5,00%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el valor alarma.
Observaciones:	El objetivo 2016 se fija en el 4,00% nacional. Los resultados por debajo del 4% se consideran excelentes, es por ello que no se mejora en 2016 los resultados alcanzados en 2015 al situarse por debajo de este valor de referencia. Nuevo indicador de calidad para 2016
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	ATENCIÓN AL MUTUALISTA / USUARIO

O18

Atención al mutualista/usuario	
Descripción:	Tiempo de cierre de las solicitudes de atención
Origen:	SAU
Ramo:	Todos los ramos
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Director de Desarrollo de Servicios y Comunicación
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 al cierre de cada mes.
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	5
Valor Alarma:	6
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el valor alarma 3 meses consecutivos. Se medirá en TAM
Observaciones:	No se tienen en cuenta las solicitudes de usuarios registrados.
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	ATENCIÓN AL MUTUALISTA / USUARIO

O19

Plazo de respuesta de las quejas y reclamaciones (promedio anual)	
Descripción:	Cómputo de días que se tarda en contestar las quejas y reclamaciones recibidas
Origen:	SAU
Ramo:	Seguridad Social
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Auditoría e Inversiones
Propósito:	Medir en promedio anual el número de días que se tarda en contestar las quejas y reclamaciones recibidas
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	(Fecha en la que ART envía la respuesta a la queja o reclamación) - (Fecha SAU traslada la queja o reclamación a ART)
Procedencia:	Aplicación SAU / Excel ART de control y registro de quejas y reclamaciones
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	12
Valor Alarma:	14
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el margen tolerable 6 meses consecutivos. Se medirá en TAM
Observaciones:	El plazo del cómputo de días se iniciará cuando el SAU de traslado de la queja o reclamación junto con toda la documentación necesaria para su contestación a ART.
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

O20

Plazo med. res. exp. CATA	
Descripción:	Plazo medio resolución de expedientes CATA
Origen:	CATA
Ramo:	Ramo 7 (CATA)
Gestion:	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:	Trimestral
Objetivo/ Meta	23 días de promedio
Valor Alarma:	25 días de promedio
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el valor alarma 6 meses consecutivos.
Proceso:	CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

O21

Nivel consecución formación PAP	
Descripción:	Lograr los niveles de consecución en formación
Origen:	Contingencias profesionales
Ramo:	Suma Ramos 1 y 6
Gestion:	Total
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección Seguridad e Higiene
Propósito:	Alcanzar los niveles de consecución establecidos, respecto al número de asistentes a acciones formativas
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la mutua
Procedencia:	Dirección Seguridad e Higiene
Frecuencia:	Mensual, a partir del mes de abril
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Objetivo/ Meta	100%
Valor Alarma:	90%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si el nivel de consecución está por debajo del valor alarma al final del ejercicio
Proceso:	GESTIÓN DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

O22

Vigencia de la documentación publicada en INSTMAN	
Descripción:	Vigencia de la documentación publicada en INSTMAN
Ramo:	Suma ramos AT y CC
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
Propósito:	Controlar la vigencia de la documentación publicada en INSTMAN
Alcance:	Toda la organización
Procedencia:	DTIC
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	99%
Valor Alarma:	<95%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si el valor de alarma se activa durante 2 trimestres consecutivos
Proceso:	GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN Y LOS REGISTROS

I1

Auditorías internas sistemas de gestión	
Descripción:	Cumplimiento del plan anual de auditorías internas
Origen:	Plan anual de auditorías internas
Ramo:	Todos
Gestion:	Total Nacional y por Autonomías
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Gestión de Calidad y Medio Ambiente
Propósito:	Medir el cumplimiento del plan de auditorías acordado con la certificadora
Alcance:	A nivel nacional
Fórmula:	Cumplimiento del plan en función de los meses transcurridos del año natural
Procedencia:	Manual de Auditorías internas de calidad
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	Al cierre 30 delegaciones + Procesos Centrales. 1r trimestre 4 delegaciones, 2º trimestre 9 delegaciones y 3r trimestre 22 delegaciones.
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si el valor de alarma se activa durante 2 trimestres consecutivos
Observaciones:	Medición fuera del CMA
Proceso:	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

I2

Acciones de Mejora con plazo superado	
Descripción:	% de acciones de mejora con plazo superado (de análisis o de comprobación)
Origen:	Herramienta informática Acciones de Mejora. ACP- Calidad Total - ISO
Ramo:	Todos
Gestion:	Total Nacional y por Autonomías
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Gestión de Calidad y Medio Ambiente
Propósito:	Medir la correcta implantación (en fechas) de las Acciones de mejora
Alcance:	A nivel nacional
Fórmula:	% de AM con plazo superado sobre el total de AM abiertas en el ejercicio
Procedencia:	Manual de Acciones de Mejora
Frecuencia:	Semestral
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	Menor del 15%
Apertura Acción de mejora	Cuando el valor alarma se supere 6 meses consecutivos
Observaciones:	Medición fuera del CMA
Proceso:	MEJORA CONTINUA

I3

Protocolos o guías de gestión clínica	
Descripción:	Elaboración y/o revisión de protocolos o guías sanitarias de gestión asistencial
Origen:	Chaman
Ramo:	Suma ramos AT y CC
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Asistencia sanitaria
Propósito:	Elaborar o revisar 4 protocolos o guías sanitarias para conseguir un ciclo de mejora continua
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Fórmula:	Contador manual desde la DAS
Procedencia:	Publicación en Instman: manual M-1204, M-1205
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	4
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si en 6 meses no se ha creado ningún protocolo o guía
Observaciones:	El punto de partida son los Protocolos o Guías publicados en el Manual M-1204, M-1205. Medición fuera del CMA
Proceso:	SOPORTE DE LA ASISTENCIA SANITARIA

14

Número de impactos en prensa	
Descripción:	Nº impactos en prensa (digital o impresa)
Origen:	SAU
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión directa + Externa o con repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Director de Desarrollo de Servicios y Comunicación
Propósito:	Medir el número de impactos en prensa (digital o impresa)
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua.
Procedencia:	Área de redacción y prensa - Dirección de comunicación
Frecuencia:	Semestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	2.550
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se supera el valor alarma.
Proceso:	COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

15

Horas form. / empl. Indef.	
Descripción:	Número de horas de formación, por empleado indefinido.
Origen:	RR.HH.
Ramo:	Total ramos
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + externa o con repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección der Recursos Humanos
Propósito:	Conocer el número de horas empleadas en formación por empleado año
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la mutua
Fórmula:	Horas de formación acumuladas del año / empleados indefinidos.
Procedencia:	RR.HH.
Frecuencia:	Mensual
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	28 horas/empleado. Se medirá en TAM
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si no se alcanza el valor alarma (en TAM) 6 meses consecutivos
Observaciones:	Tener en cuenta las tendencias y ciclos de planificación y programación de la formación dentro del año en curso.
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	RECURSOS HUMANOS

16

Ejecución Solicitudes Servicio criticidad baja en plazo	
Descripción:	Cumplimiento ejecución de Solicitudes de Servicio con criticidad baja en plazo
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestion:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)
NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación
Propósito:	Controlar la ejecución de las Solicitudes de Sevicio con criticidad baja en plazo
Alcance:	Toda la organización
Procedencia:	DTIC
Frecuencia:	Trimestral
Frecuencia de seguimiento:	Mensual
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	< 95%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si el valor de alarma se activa durante 3 meses consecutivos
Proceso:	TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

17

Auditorías de instalaciones de CCAA

Descripción:	Valor que refleja el estado de una Dependencia al valorar siete bloques técnicos y cinco bloques de requisitos documentales
Ramo:	Suma de ramos AT y CC
Gestión:	Total nacional

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Instalaciones y Equipos
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.
Fórmula:	Media Ponderada de siete bloques Técnicos que denotan el estado de las instalaciones.
Procedencia:	Control Técnico DIE
Frecuencia:	Semestral
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	160 centros
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM 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, ó presupuesto en el capítulo 2
Proceso:	GESTIÓN DE INSTALACIONES Y EQUIPOS

18

Porcentaje de quejas y reclamaciones respondidas en menos de 10 días

Descripción:	Porcentaje de quejas y reclamaciones contestadas en menos de 10 días
Origen:	SAU
Ramo:	Seguridad Social
Gestión:	Total (Indistinta o Gestión Directa + Externa o Con Repartos)

NOTAS DE AYUDA

Responsable:	Dirección de Auditoría e Inversiones
Propósito:	Calcular el % de quejas y reclamaciones recibidas que se contestan en menos de 10 días
Alcance:	Todos los ámbitos territoriales de la Mutua
Fórmula:	(Fecha en la que ART envía la respuesta a la queja o reclamación) - (Fecha SAU traslada la queja o reclamación a ART). A partir del resultado obtendremos el % de quejas o reclamaciones contestadas en <10 días
Procedencia:	Aplicación SAU / Excel ART de control y registro de quejas o reclamaciones
Frecuencia:	Mensual al cierre de cada mes.
Frecuencia de seguimiento:	Trimestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	85%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el margen tolerable 6 meses consecutivos. Se medirá en TAM
Observaciones:	El plazo del cómputo de días se iniciará cuando el SAU de traslado de la queja o reclamación junto con toda la documentación necesaria para su contestación a ART.
R.Social Corporativa	SI
Proceso:	GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS

19

% Lotes desiertos sobre el total	
Descripción:	% de Lotes Desiertos sobre el total de Lotes incluidos en los contratos tramitados
Origen:	Aplicación contratos Dirección de Contratación
Ramo:	Todos los ramos
Gestión:	Total

NOTAS DE AYUDA	
Responsable:	Dirección de Contratación
Propósito:	Controlar que el el número de lotes desiertos no supere el 15% del total de lotes licitados en 2016
Alcance:	Toda la organización
Fórmula:	$(\text{Lotes desiertos} / \text{Total de lotes}) \times 100$
Procedencia:	Aplicación contratos Dirección de Contratación
Frecuencia:	Semestral
Frecuencia de seguimiento:	Semestral
Objetivo/ Meta	-----
Valor Alarma:	15%
Apertura Acción de mejora	Se abrirá AM si se supera el valor alarma previo análisis
Observaciones:	Nuevo indicador de calidad para 2016
Proceso:	GESTIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN