

Definición de objetivos e indicadores a nivel nacional. Ejercicio 2016

Calidad y RSC

	OBJETIVOS	Prop.	RSC
1	% Resultado CONS sin repartos	DA	✓
2	Sist. de reclamacion cuotas entre mutuas	* DA	
3	% pagos IT directa con plazo inferior a 31 días	* DA	✓
4	Satisfacción de usuarios	SC	✓
5	Satisfacción mutualista	SC	✓
6	Nuevas altas AOV de trabajadores protegidos	* SC	✓
7	Nuevas altas en AOV de mutualistas	* SC	✓
8	% CBP AT sobre CB y SB	AS	
9	% Fecha probable alta caducidad > 7 días	AS	
10	SREL. Días max. fecha susp. - fecha reg.	DP	
11	% IT AT GRAL deleg :: RM	* DP	
12	Cumplimiento Presupuesto Ayudas Sociales	DP	✓
13	% Determinación de contingencia	DP	
14	% IT CC GRAL deleg :: RM	* DP	
15	Duración expedientes injustificados	* DP	
16	Plazo tramitación propuestas ATRIUM ITCC	* DP	
17	% Llamadas desbordadas / recibidas	* SC	✓
18	Atención mut./usuario - Tiempo cierre SA	SC	✓
19	Plazo respuesta reclamaciones	* DAI	✓
20	Plazo medio resolución de expediente CATA	DP	
21	Nivel consecución formación PAP	SH	
22	Vigencia de la documentación en INSTMAN	SI	

Fuente	Frecuencia	Punto partida	Fecha punto partida	Valor Objetivo	Fecha valor	Valor Alarma
Cuenta de Gestión	Trimestral	11,64%	dic-15	4%	dic-16	3,00%
Informe DA	Trimestral	----	dic-15	100%	dic-16	66%
INSTMAN	Trimestral	93,37%	dic-15	94,5%	dic-16	93,50%
C-136/15	Trimestral	8,23	dic-15	8,20	dic-16	8,00
C-136/15 y C-141/15	Semestral	80,54%	dic-15	80,50%	dic-16	79%
INSTMAN	Trimestral	----	dic-15	40.000	dic-16	25.000
INSTMAN	Trimestral	1.492	dic-15	2.200	dic-16	1.500
CMA	Trimestral	3,46%	dic-15	3,55%	dic-16	4,00%
C-172/15	Trimestral	2,38%	dic-15	1,00%	dic-16	4,00%
INSTMAN	Trimestral	1,98	dic-15	1,75	dic-16	1,85
INSTMAN	Trimestral	0,16	sep-15	0,10	dic-16	0,05
M-1353	Trimestral	98%	dic-15	95%	dic-16	90%
C-172/15	Trimestral	37,31%	dic-15	39,00	dic-16	42,00
INSTMAN	Trimestral	-4,71	sep-15	-3,90	dic-16	-4,71
INSTMAN	Trimestral	101,48	dic-15	103,0	dic-16	107,00
INSTMAN	Trimestral	12,07	dic-15	11,0	dic-16	12,00
INSTMAN	Trimestral	3,73%	dic-15	4,00%	dic-16	5,00%
C-136/15	Trimestral	5,94	dic-15	5,00	dic-16	6,00
INSTMAN	Trimestral	13,00	dic-15	12,0	dic-16	14,00
M-1353	Trimestral	27,7	dic-15	23,0	dic-16	25,0
M-1353	Semestral	135%	dic-15	100%	dic-16	90%
C-170/14	Trimestral	98,51%	dic-15	99%	dic-16	95%

Análisis Comité Autonomico
SI
NO
SI
SI
SI
SI
NO
SI
SI
SI
SI
SI
SI
SI
NO
NO
NO
SI
NO

	INDICADORES	Prop.	RSC
1	Auditorías internas sistemas de gestión	DGC	
2	Acciones de Mejora con plazo superado	DGC	
3	Guías de gestión clínica y protocolos	AS	
4	Nº impactos en prensa (digital o impresa)	SC	
5	Horas formación/empleo indefinido	RH	✓
6	Solicitudes de servicio criticidad baja en plazo	SI	
7	Auditorías instalaciones	DI	
8	% Quejas y reclam. respondidas < 10 días	* DAI	✓
9	% Lotes desiertos sobre el total	* DC	

Fuente	Frecuencia	Punto partida	Fecha punto partida	Valor Alarma	Fecha valor
INSTMAN	Trimestral	23+DF	dic-15	30+DF	dic-16
A.M.	Semestral	7%	dic-15	15%	dic-16
M-1204 y M-1205	Trimestral	6	dic-15	4	dic-16
C-136/15	Semestral	2.487	dic-15	2.550	dic-16
CMT	Trimestral	35,20	dic-15	28	dic-16
C-170/14	Trimestral	99,72%	dic-15	95%	dic-16
Informe DI	Semestral	172	dic-15	160	dic-16
INSTMAN	Trimestral	90%	dic-15	85%	dic-16
INSTMAN	Semestral	----	dic-15	15%	dic-16

Análisis Comité Autonomico
NO
NO
NO
NO
SI
NO
NO
NO
NO
NO

* Nuevos indicadores / objetivos de calidad para 2016