

Resumen Cierre Plan Estratégico 2013-2016

Objetivo estratégico	Línea estratégica (PE: acción o plan acción)	Línea de mejora (acciones)	163	93%
CULTURA ORGANIZATIVA			16	90%
Personas (PE punto 2.3)	Elementos clave	Código de conducta y Competencias (riesgos penales).	16	90%
	Línea 0	0.1 Elaborar e implantar un código de conducta	2	100%
	Línea 1	1.1 Vinculación objetivos con el puesto de trabajo	3	100%
		1.2 Universalización de la gestión del desempeño	1	100%
	Línea 2	2.1 Competencia clave: Orientación al cliente	2	100%
		2.2 Formación y comunicación en orientación al cliente	1	100%
	Línea 3	3.1 Motivación y entusiasmo en las personas	3	81%
	Línea 4	4.1 Fomentar la voz del cliente interno	2	100%
		4.2 Mejora de la comunicación	1	100%
		4.3 Simplificar los canales de información ascendente	1	0%
EFICIENCIA OPERATIVA			102	98%
Organización (PE punto 3.1)	Elementos clave	Integración entre la organización y las metas y objetivos estratégicos	1	100%
	Línea 5	5.1 Elaborar e implantar el plan estratégico de organización	1	100%
Procesos (PE punto 3.2)	Elementos clave	Homogeneidad en la prestación de servicios, participación, garantía normativa y orientación a los clientes	23	97%
	Línea 6	6.1 Diagnóstico inicial	1	100%
		6.2 Documentación del sistema	2	100%
		6.3 Indicadores de proceso	1	88%
		6.4 Objetivos de calidad	2	100%
		6.5 Información y formación en SGC	2	100%
		6.6 Auditoría interna	2	100%
		6.7 Evaluación y revisión del sistema	2	100%
	Línea 7	7.1 Flujos de gestión: procesos transversales clave	4	94%
	Línea 8	8.1 Renovar sello Madrid Excelente	1	100%
		8.2 Obtener sello EFQM 500+ H. Coslada	3	100%
		8.3 Obtener sello ISO 9001 para la Mutua	3	100%
	Sistemas (PE punto 3.3)	Elementos clave	Integración de los procesos de prestación de servicio	14
Línea 9		9.1 Revisar la estructura organizativa de SI	1	100%
		9.2 Potenciar la DSI como propietaria de los procesos	1	100%
Línea 10		10.1 Auditar las comunicaciones	1	100%
		10.2 Desarrollo de comunicaciones Web 2.0	1	100%
Línea 11		11.1 Evolucionar la plataforma tecnológica	1	100%
		11.2 Rediseñar las principales aplicaciones informáticas	6	83%
Línea 12		12.1 Planificar los proyectos de SI	1	100%
		12.2 Administración de aplicaciones de forma automática	1	100%
Línea 13		13.1 Incrementar la fiabilidad de las bases de datos	1	100%
Servicios (PE punto 3.4)	Elementos clave	Desarrollo de los servicios que aportan mayor valor a los grupos de interés	59	95%
	Línea 14	Optimización de los servicios sanitarios	12	100%
		14.1 Mejora de la AS: criterios de eficacia y rentabilidad	7	96%
		14.2 Desarrollo de herramientas de gestión clínica	11	91%
		14.3 Desarrollo de servicios online para el usuario	8	91%
		14.4 Reorientar el modelo CA y la gestión sanitaria		
	Línea 15	Diseño e implantación de un sistema de gestión integral del absentismo	5	95%
		15.1 Servicios de valor añadido al colectivo mutualistas	10	93%
		15.2 Integrar el modelo de gestión de absentismo	6	100%
		15.3 Mejora de comunicación en empresas absentismo		
	Línea 16	Establecimiento de una estrategia de comunicación corporativa	7	82%
		16.1 Fomentar imagen de entidad sanitaria y entidad de gestión	8	97%
		16.2 Potenciación de las nuevas tecnologías	7	89%
		16.3 Oferta de servicios sanitarios		

Resumen Cierre Plan Estratégico 2013-2016

Objetivo estratégico	Línea estratégica (PE: acción o plan acción)	Línea de mejora (acciones)	163	93%
		16.4 Mejora atención al usuario (Proas)	6	100%
Alianzas (PE punto 3.5)	Elementos clave	Completar la prestación de servicios con entidades del Sistema	5	100%
	Línea 17	17.1 Plan estratégico de alianzas	5	100%
RESULTADOS SOCIO-EMPRESARIALES				
Resultados (PE punto 4.1)	Elementos clave	Resultado sobre cuotas superior a la media del sector	3	100%
		Resultado sobre cuotas superior a la media del sector	3	100%
Reservas (PE punto 4.1)	Elementos clave	Cubrir las reservas de todas las contingencias	1	100%
		Cubrir las reservas de todas las contingencias	1	100%
Rigor en el gasto (PE punto 4.1)	Elementos clave	Cumplir y mantener el presupuesto en el tiempo	11	76%
	Línea 18	18.1 Creación del Comité de Recursos Asistenciales	2	88%
		18.2 Plan corporativo de horarios y servicios en CA	2	88%
		18.3 Armonizar horarios y tareas	1	75%
	Línea 19	19.1 Sistema de gestión y seguimiento de las inversiones	2	63%
	Línea 20	20.1 Definición de recursos óptimos en las DDFF	4	81%
Satisfacción (PE punto 4.2)	Elementos clave	Escucha permanente de necesidades y expectativas	12	83%
	Línea 21	21.1 Creación del Comité de Orientación al Cliente	1	50%
		21.2 Análisis de satisfacción del cliente	10	98%
		21.3 Gestión de las acciones de mejora	1	100%
Compromiso (PE punto 4.3)	Elementos clave	Aportar valor a la sociedad mediante acciones de RSC, acción social e I+D+i	18	96%
	Línea 22	22.1 Cumplimiento del presupuesto de ayudas sociales	5	100%
		22.2 Cumplimiento del Programa Asepeyo Integra	2	100%
	Línea 23	23.1 Renovar SG Ambiental ISO 14001	2	100%
		23.2 Obtener el nivel A+ en el Informe de Sostenibilidad	4	100%
		23.3 Renovar SG Seg. y Salud Oshas 18001	1	100%
	Línea 24	24.1 Elaboración del Plan I+D+i	4	88%