

											Incremento/disminución entre cursos					
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2017-18 / 2018-19	2018-19 / 2019-20	2019-20 / 2020-21	2020-21 / 2021-22	2021-22 / 2022-23	EVOLUCIÓN
CS-3	SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Porcentaje de quejas respondidas en 7 días frente al total de quejas interpuestas	100%	Mensual	Soledad Navarro											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
CS-8	COMPRAS	Porcentaje de documentos contables expedidos en menos de 14 días frente al total de facturas recibidas	100%	Trimestral	Blanca Cerviño											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
CS-9	ATENCIÓN A PACIENTES	Porcentaje de tratamientos realizados del total del estado actual del arte de la Odontología	100%	Curso académico	Loli Sanchez											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
CS-11	ATENCIÓN A PACIENTES	Porcentaje de comunicación con pacientes nuevos en un plazo mayor de 1 mes desde su petición de cita frente al total de pacientes nuevos que solicitan cita	0%	Trimestral	Soledad Navarro											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
CS-12	ATENCIÓN A PACIENTES	Porcentaje de tratamientos con subida anual superior al IPC frente al total de tratamientos ofrecidos en prácticas clínicas	0%	curso académico	Loli Sanchez											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
CS-13	ACUERDOS Y CONVENIOS	Número de proyectos solidarios realizados anualmente	1	anual	Macarena Zapata											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
CS-14	SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Número de campañas específicas en relación al medio ambiente realizadas con carácter anual	1	curso académico	Loli Sanchez											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
GEC-01	COMPRAS	% ADO devueltos frente al total de ADOs emitidos	10%	Semestral	Blanca Cerviño											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
AL-01	ALMACEN	nº de "ruptura de stock" para la práctica del total de productos inventariados en almacén general	0	Mensual	Concepción Bernal											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
ES-01	ESTERILIZACIÓN	nº de tests biológicos externos positivos	0	Mensual	Concepción Bernal											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
ST-01	SERVICIOS TECNICOS	% de equipos dentales averiados cuya reparación por parte del Servicio Técnico supera los 5 días	20%	Trimestral	Juan Suárez											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
ST-02	SERVICIOS TECNICOS	nº de averías en equipos dentales	200	Trimestral	Juan Suárez											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
HC-01	HISTORIAS CLINICAS	% incidencias leves en la cumplimentación de Historias Clínicas.	10%	mensual	Soledad Navarro											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
LT-01	LABORATORIO TECNOLÓGICO	% de trabajos odontológicos de laboratorio que sufren demora	5%	Semestral	Antonio Aguilar											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
LT-02	LABORATORIO TECNOLÓGICO	Retraso del plazo medio de realización de trabajos respecto al previsto.	0	Semestral	Antonio Aguilar											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
SAT-01	SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Grado de satisfacción media de los pacientes	4	anual	Soledad Navarro											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
SAT-02	SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	% Reclamaciones de pacientes respecto a tratamientos realizados	0,25%	curso académico	Soledad Navarro											
CODIGO	PROCESO	INDICADOR ÁREAS CLÍNICA	NIVEL DE COMPROMISO	FRECUENCIA MEDICIÓN	RESPONSABLE											
LOGROS 7.3	SATISFACCIÓN PARTES INTERESADAS	Nivel de satisfacción del PAS con el título	3,25	curso académico (año vencido)	Luz Marina Hernández											