

**INFORME DE NÚMERO DE SERVICIOS OTORGADOS**

|                                     |                                        |                            |
|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Cocina CEMA | Vigente a partir de:<br>Noviembre 2019 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                     | Versión: 1.0                           | Página 1 de 5              |

**1. Ficha indicador**

| CONCEPTO                        | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Estándar                     | Manual de operaciones cocina CEMA cap. 5, 6 y 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. Problema detectado           | ¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado?<br>Identificar servicios de alimentos otorgados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3. Nombre del indicador         | Nombre clave y representativo de lo que queremos medir.<br>Número de servicios de alimentos otorgados en el mes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4. Algoritmo                    | Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo:<br>Número de servicios a pacientes (hospitalizados, ambulatorios, check up)<br>+ número de servicios a colaboradores (desayuno, comida, cena)<br>+ servicios de coffe break<br>= Total de servicios de alimentos otorgados en el mes.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?) | ¿Qué nos dice el indicador?,<br>Nos permite identificar el número de servicios de alimentación otorgados en el periodo de un mes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6. Objetivo                     | ¿Qué se pretende con este indicador?<br>Identificar el número de servicios que se otorgan a los diferentes comensales.<br>Identificar la capacidad de producción del área de cocina.<br>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?<br>Identificar el número de servicios de alimentación que se otorgan.<br>¿A dónde se quiere llegar con este indicador?<br>A identificar servicios de alimentación otorgados.<br>¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso?<br>No tener ninguna incidencia del total de los servicios de alimentación otorgados. |
| 7. Alcance                      | ¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?<br>Personal de cocina y el área de nutrición.<br>¿Qué áreas del hospital están involucradas?<br>Áreas clínicas y no clínicas de CEMA.<br>¿Los pacientes y familiares están involucrados?                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                           |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Revisó                                                  |
| L.N. Yareli Jiménez Hernández<br>Líder General de comedor                 | Santa Valencia García<br>Gerente Administrativo de CEMA |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                         |

**INFORME DE NÚMERO DE SERVICIOS OTORGADOS**

|                                                   |                                                      |                                          |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <b>Departamento / Área:</b><br><b>Cocina CEMA</b> | <b>Vigente a partir de:</b><br><b>Noviembre 2019</b> | <b>Clave:</b><br><b>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                                   | <b>Versión: 1.0</b>                                  | <b>Página 2 de 5</b>                     |

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                             | Si a ellos se les otorgan servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>8. Proceso (método) de obtención</b>                                                                                     | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador: personal de cocina, formato de solicitud de servicios de alimentación y/o horario tipo, cocina CEMA, mensual.<br>b) Recolectar los datos: personal de cocina, formato de solicitud de servicios de alimentación y/o horario tipo, cocina CEMA, cada que se solicite un servicio de alimentación.<br>c) Analizar la información obtenida: líder y personal de cocina, concentrado de información de servicios de alimentación otorgados en el mes, comité COCASEP, mensual.<br>Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo. |  |
| <b>9. Frecuencia de revisión</b>                                                                                            | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| <b>10. Responsable</b>                                                                                                      | ¿Quién es el dueño del indicador?<br>Área de cocina.<br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br>Área de cocina.<br>Área de calidad.<br>Área de administración.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| Elaboró: L.N. Yareli Jiménez Hernández<br>Puesto: Líder General de comedor ART/CEMA<br>Fecha de elaboración: Noviembre 2019 | Revisó: Santa Valencia García<br>Puesto: Gerente Administrativo<br>Fecha de revisión: Noviembre 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |

**2. Recolección de datos**

El área de cocina es la responsable de otorgar los servicios de alimentación solicitados, concentra la información en un reporte general (CEMA-RG-CO-SAOS-05 / V.1.0) archivo que se encuentra bajo resguardo de la misma área.

De igual manera la información se encuentra de manera física en una carpeta interna del área de cocina CEMA. Los datos se obtienen del formato solicitud de alimentos (CEMA-RG-NU-SA-03 / V.2.0) después de que se brinda cada servicio.

|                                                                           |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Elaboró</b>                                                            | <b>Revisó</b>                                           |
| L.N. Yareli Jiménez Hernández<br>Líder General de comedor                 | Santa Valencia García<br>Gerente Administrativo de CEMA |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                         |

## INFORME DE NÚMERO DE SERVICIOS OTORGADOS

|                                     |                                        |                            |
|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Cocina CEMA | Vigente a partir de:<br>Noviembre 2019 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                     | Versión: 1.0                           | Página 3 de 5              |



### 3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

Número de servicios a pacientes  
+ número de servicios a colaboradores  
+ servicios de coffe break  
= Total de servicios de alimentos otorgados en el mes.

### 4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Noviembre 2019.

| TIPOS DE SERVICIOS                                                       | TOTAL      |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|
| Número de servicios a pacientes (hospitalizados, ambulatorios, check up) | 163        |
| Número de servicios a colaboradores (desayuno, comida, cena)             | 256        |
| Servicios de coffe break                                                 | 42         |
| Total de servicios otorgados en el mes                                   | <b>461</b> |

### 5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.

|                                                                           |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Revisó                                                  |
| L.N. Yareli Jiménez Hernández<br>Líder General de comedor                 | Santa Valencia García<br>Gerente Administrativo de CEMA |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                         |

## INFORME DE NÚMERO DE SERVICIOS OTORGADOS

|                                     |                                        |                            |
|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Cocina CEMA | Vigente a partir de:<br>Noviembre 2019 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                     | Versión: 1.0                           | Página 4 de 5              |



### 6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área



### 7. Conclusiones

- En el mes de Noviembre se otorgaron 461 servicios de alimentación de los cuales corresponden 163 a los servicios solicitados para pacientes hospitalizados y check ups, 256 a los servicios solicitados para colaboradores de la institución y 42 servicios de coffe break.
- Los servicios de colaboradores se otorgan de acuerdo a la planeación de actividades establecida, ajustándose a las necesidades de operación extraordinaria.
- La alimentación de los pacientes dependen de los servicios solicitados de acuerdo a las indicaciones.
- Los servicios de coffe break se otorgan por evento solicitado.

|                                                                           |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Revisó                                                  |
| L.N. Yareli Jiménez Hernández<br>Líder General de comedor                 | Santa Valencia García<br>Gerente Administrativo de CEMA |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                         |

## INFORME DE NÚMERO DE SERVICIOS OTORGADOS

|                                     |                                        |                            |
|-------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Cocina CEMA | Vigente a partir de:<br>Noviembre 2019 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                     | Versión: 1.0                           | Página 5 de 5              |

Elaboró

L.N. Yareli Jiménez Hernández  
Líder General de comedor

Revisó

Santa Valencia García  
Gerente Administrativo de CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.