

**INFORME DE INDICADOR**

|                                                     |                                                |                                    |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Departamento / Área:<br/>RELACIONES PÚBLICAS</b> | <b>Vigente a partir de: DICIEMBRE<br/>2018</b> | <b>Clave:<br/>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                                     | <b>Versión: 1.0</b>                            | <b>Página 1 de 5</b>               |

**1. Ficha indicador**

| <b>CONCEPTO</b>                  | <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Estándar                      | ¿A qué estándar pertenece el indicador?                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 2. Problema detectado            | Falta de atención personalizada al cliente                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3. Nombre del indicador          | Número de citas agendadas entre número de personas que recibieron informes                                                                                                                                                                                                                     |
| 4. Algoritmo                     | $= \frac{\# \text{ Total de citas agendadas}}{\# \text{ Total de personas que recibieron informes}} \times 100$                                                                                                                                                                                |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?)  | Conocer el porcentaje de productividad en atención personalizada                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. Objetivo                      | Conocer el porcentaje de citas agendadas<br>Generar el mayor número de citas<br>Agendar el 60% de las personas que soliciten informes                                                                                                                                                          |
| 7. Alcance                       | ¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?<br><b>Relaciones públicas, Coordinador</b><br>¿Qué áreas del hospital están involucradas? <b>Relaciones Públicas</b><br>¿Los pacientes y familiares están involucrados? <b>Sí</b>                                            |
| 8. Proceso (método) de obtención | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador: <b>Coordinador, reporte, cema, mensual</b><br>b) Recolectar los datos: <b>Coordinador, reporte, cema, mensual</b><br>c) Analizar la información obtenida: <b>Coordinador, director y presidencia. Reunión comite, cema, mensual</b> |
| 9. Frecuencia de revisión        | <b>Mensual</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10. Responsable                  | ¿Quién es el dueño del indicador? <b>Relaciones Públicas</b><br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?                                                                                                                                                                   |

|                                                                           |                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                  |
| MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ<br>RELACIONES PÚBLICAS                        | MTRO. JORGE FONSECA DELGADO<br>COORDINADOR DE PROMOCIÓN |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                         |

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área:  
RELACIONES PÚBLICAS

Vigente a partir de: DICIEMBRE  
2018  
Versión: 1.0

Clave:  
CEMA-RG-CA-II-13  
Página 2 de 5

2.

Elaboró: Lic. Analý  
Burgos Hernández.  
Puesto: Relaciones P.  
Fecha de elaboración:  
Diciembre 2018

Coordinador y director

Revisó: Jorge Fonseca Delgado  
Puesto: Coordinador de Promoción  
Fecha de revisión: Diciembre 2018

Recolección de datos

La información se obtiene a través de un reporte mensual que el área de Relaciones Públicas genera.

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{5}{15} \times 100 = 33.33\%$$

4. Resultados del algoritmo

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ  
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO  
COORDINADOR DE PROMOCIÓN

## INFORME DE INDICADOR

|                                             |                                        |                            |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>RELACIONES PÚBLICAS | Vigente a partir de: DICIEMBRE<br>2018 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                             | Versión: 1.0                           | Página 3 de 5              |

Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar

33.33%

### 5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



### 6. Representación gráfica comparativa

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

Elaboró

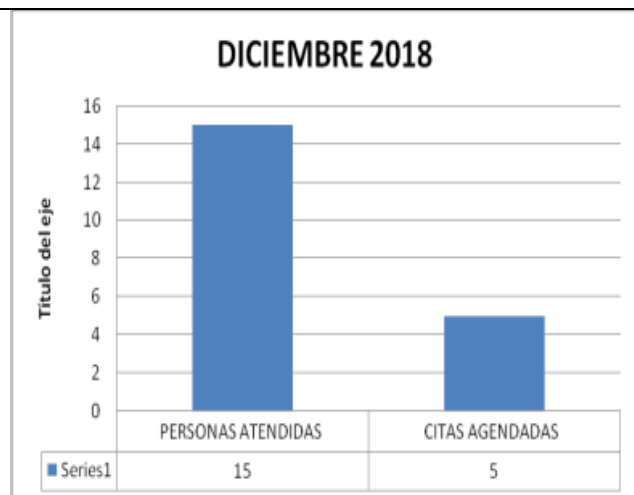
MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ  
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO  
COORDINADOR DE PROMOCIÓN

## INFORME DE INDICADOR

|                                                    |                                            |                                   |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| Departamento / Área:<br><b>RELACIONES PÚBLICAS</b> | Vigente a partir de: <b>DICIEMBRE 2018</b> | Clave:<br><b>CEMA-RG-CA-II-13</b> |
|                                                    | Versión: <b>1.0</b>                        | <b>Página 4 de 5</b>              |



### 1. Conclusiones

Se tuvo un bajo porcentaje de servicios agendados por motivo de periodo vacacional

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ  
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO  
COORDINADOR DE PROMOCIÓN

INFORME DE INDICADOR

|                                             |                                        |                            |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>RELACIONES PÚBLICAS | Vigente a partir de: DICIEMBRE<br>2018 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                             | Versión: 1.0                           | Página 5 de 5              |

Elaboró

MRH. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ  
RELACIONES PÚBLICAS

Validó

MTRO. JORGE FONSECA DELGADO  
COORDINADOR DE PROMOCIÓN