INFORME DE NÚMERO DE SERVICIOS OTORGADOS

Departamento / Área: Cocina CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: 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? Identificar servicios de alimentos otorgados.
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Número de servicios de alimentos otorgados en el mes.
4.Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: Número de servicios a pacientes (hospitalizados, ambulatorios, check up) + número de servicios a colaboradores (desayuno, comida, cena) + servicios de coffe break = Total de servicios de alimentos otorgados en el mes.
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar el número de servicios de alimentación otorgados en el periodo de un mes.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar el número de servicios que se otorgan a los diferentes comensales. Identificar la capacidad de producción del área de cocina. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Identificar el número de servicios de alimentación que se otorgan. ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? A identificar servicios de alimentación otorgados. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? No tener ninguna incidencia del total de los servicios de alimentación otorgados.
7.Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Personal de cocina y el área de nutrición. ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Áreas clínicas y no clínicas de CEMA. ¿Los pacientes y familiares están involucrados?

Elaboró	Revisó
L.N. Yareli Jiménez Hernández Líder General de comedor	Santa Valencia García Gerente Administrativo de CEMA

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

	Si a ellos se les otorgan servicios.
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: personal de cocina, formato de solicitud de servicios de alimentación y/o horario tipo, cocina CEMA, mensual. 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. c) Analizar la información obtenida: líder y personal de cocina, concentrado de información de servicios de alimentación otorgados en el mes, comité COCASEP, mensual. Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo.
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Área de cocina. ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Área de cocina. Área de calidad. Área de administración.
Elaboró: L.N. Yareli Jiménez Hernández Puesto: Líder General de comedor ART/CEMA Fecha de elaboración: Enero 2020	Revisó: Santa Valencia Garcia Puesto: Gerente Administrativo Fecha de revisión: Enero 2020

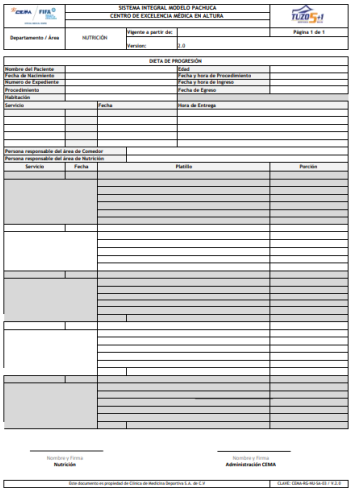
2. Recolección de datos

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.

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



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 Enero 2020.

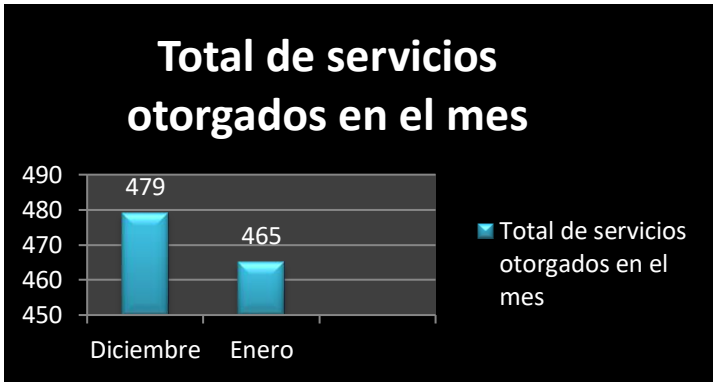
TIPOS DE SERVICIOS	TOTAL
Número de servicios a pacientes (hospitalizados, ambulatorios, check up)	178
Número de servicios a colaboradores (desayuno, comida, cena)	231
Servicios de coffe break	56
Total de servicios otorgados en el mes	**465**

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



7. *Conclusiones*

- En el mes de Enero se otorgaron 465 servicios de alimentación de los cuales corresponden 178 a los servicios solicitados para pacientes hospitalizados y check ups, 231 a los servicios solicitados para colaboradores de la institución y 56 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 Líder General de comedor	Santa Valencia García Gerente Administrativo de CEMA

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

Elaboró	Revisó
L.N. Yareli Jiménez Hernández Líder General de comedor	Santa Valencia García Gerente Administrativo de CEMA

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