

**PORCENTAJE DE CASOS ATENDIDOS POR ROBO O EXTRAVÍO**

|                                           |                                           |                                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Departamento / Área:<br/>Seguridad</b> | <b>Vigente a partir de:</b><br>junio 2024 | <b>Clave:</b><br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                           | <b>Versión:</b> 3.0                       | <b>Página</b> 1 de 4              |

**1. Ficha indicador**

| CONCEPTO                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INDICADOR DE RESULTADO</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1. Estándar                      | ¿A qué estándar pertenece el indicador?<br>PFR.1.3 Procedimiento en caso de robo o extravío                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. Problema detectado            | ¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado?<br>Extravío o robo de pertenencias en CEMA de empleados y/o pacientes.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. Nombre del indicador          | Nombre clave y representativo de lo que queremos medir.<br>Porcentaje de casos atendidos por robo o extravío                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. Algoritmo                     | Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo:<br>= $\frac{\text{Número de casos atendidos}}{\text{Número de casos reportados}} \times 100$                                                                                                                                                                                                    |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?)  | ¿Qué nos dice el indicador?,<br>La atención y seguimiento de reportes de robo y o extravío en las instalaciones de la organización                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. Objetivo                      | ¿Qué se pretende con este indicador?<br>Realizar una investigación del caso reportado.<br>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?<br>100% de casos atendidos de los casos reportados.                                                                                                                                                                                       |
| 7. Alcance                       | ¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?<br>Seguridad<br>¿Qué áreas del hospital están involucradas?<br>Todas las áreas de la Organización.<br>¿Los pacientes y familiares están involucrados?<br>Empleados, visitantes, pacientes y alumnos                                                                                                           |
| 8. Proceso (método) de obtención | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador: personal de seguridad, formato de reporte - tarjeta informativa, CEMA, mensual.<br>b) Recolectar los datos: personal de seguridad, formato de reporte - tarjeta informativa, CEMA, cada notificación de caso.<br>c) Analizar la información obtenida: personal de seguridad, informe de indicador, COCASEP, mensual. |

|                                                                           |                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                        |
| FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS<br>GERENTE DE SEGURIDAD                    | ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>DIRECTOR DE OPERACIONES |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                               |

**PORCENTAJE DE CASOS ATENDIDOS POR ROBO O EXTRAVÍO**

|                                           |                                           |                                   |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Departamento / Área:<br/>Seguridad</b> | <b>Vigente a partir de:</b><br>junio 2024 | <b>Clave:</b><br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                           | <b>Versión:</b> 3.0                       | <b>Página 2 de 4</b>              |

|                           |                                                                                                                                                                            |  |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                           | 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?<br>Seguridad<br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br>Gerente de seguridad - Director de operaciones - COCASEP |  |

**2. Recolección de datos**

Se debe indicar y/o demostrar de donde se obtiene la información del indicador

En base a los reportes de robo o extravío recibidos por el área de Seguridad.




**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{\text{Número de casos atendidos}}{\text{Número de casos reportados}} \times 100$$

|                                                                           |                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Elaboró</b>                                                            | <b>Validó</b>                                                 |
| FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS<br>GERENTE DE SEGURIDAD                    | ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>DIRECTOR DE OPERACIONES |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                               |

## PORCENTAJE DE CASOS ATENDIDOS POR ROBO O EXTRAVÍO

|                                   |                                    |                            |
|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Seguridad | Vigente a partir de:<br>junio 2024 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                   | Versión: 3.0                       | Página 3 de 4              |

### 4. Resultados del algoritmo

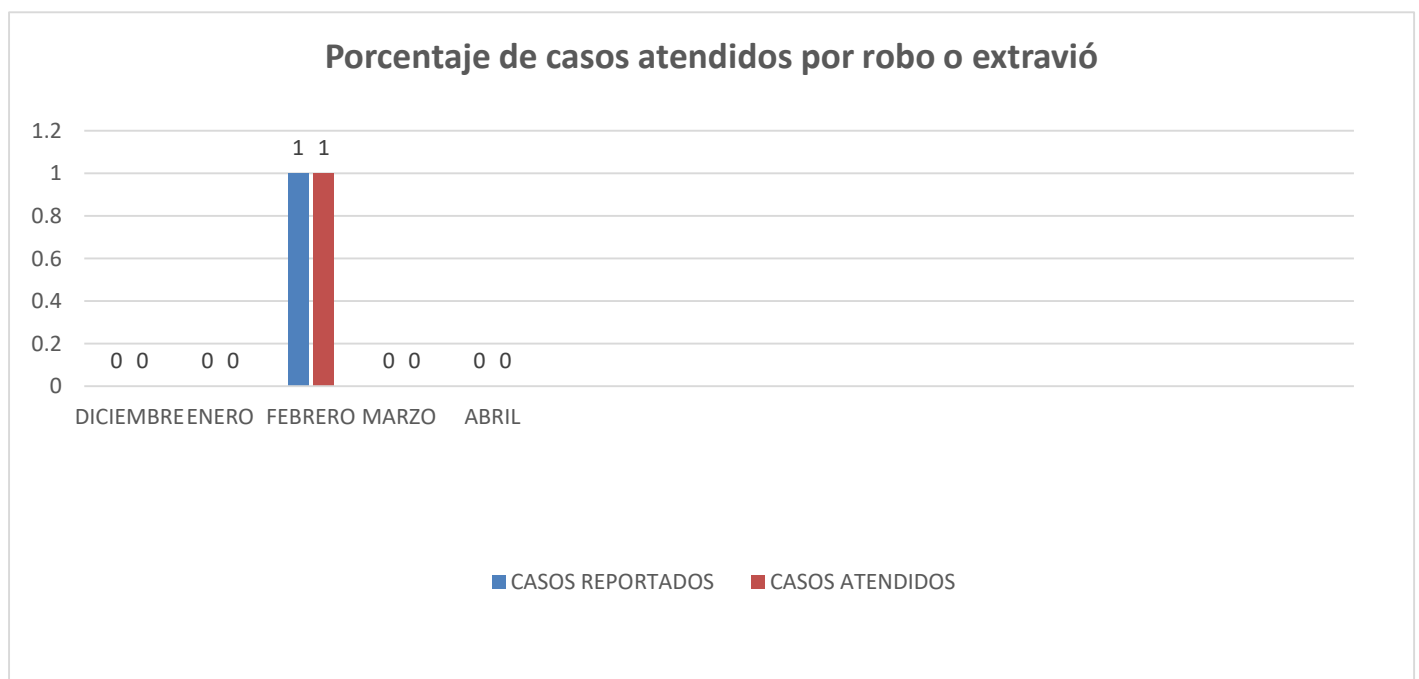
Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar.

=  $\frac{\text{Número de casos atendidos}}{\text{Número de casos reportados}} \times 100$   
Junio DE 2024

$$= \frac{0}{0} \times 100 = 100$$

### 5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



### Reportes de Robo o Extravío del mes de junio de 2024

- 1.- Reportes de Robo o extravío
- 2.- Reportes Atendidos

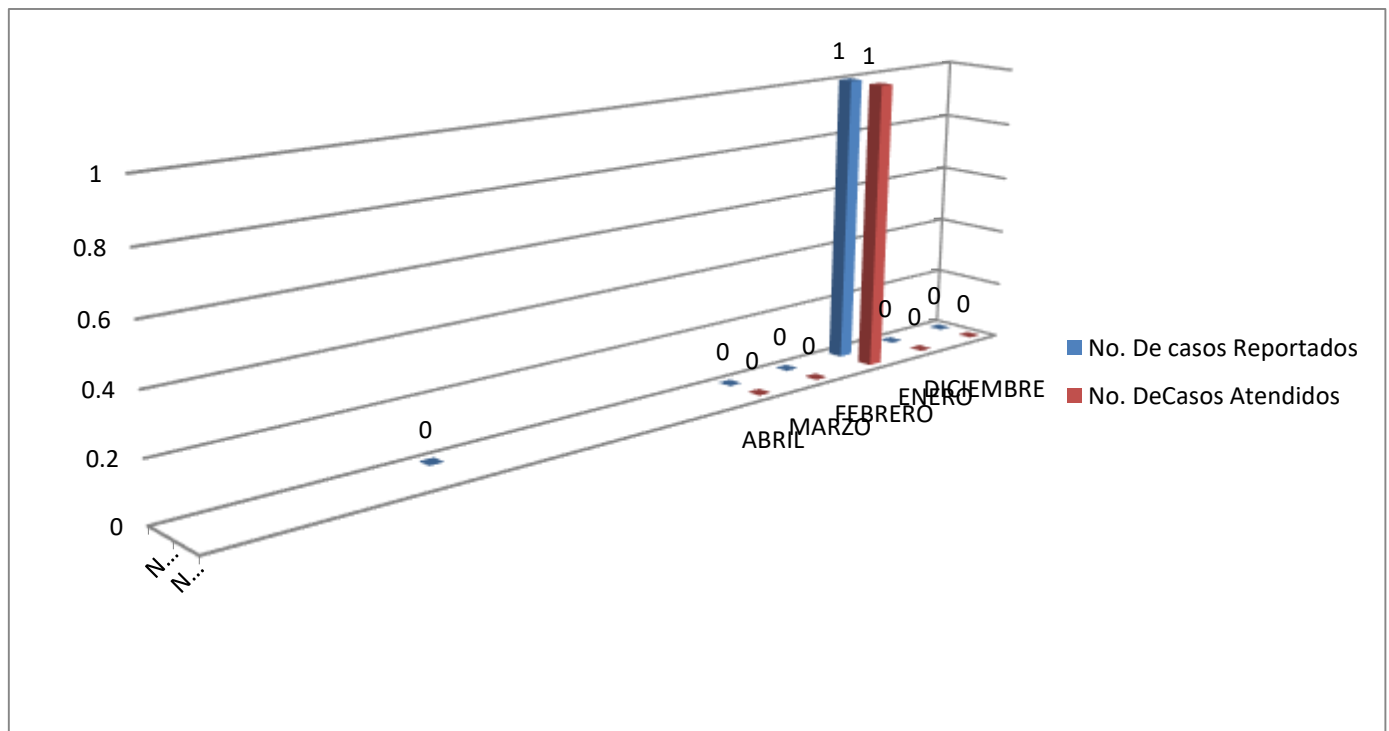
|                                                                           |                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                        |
| FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS<br>GERENTE DE SEGURIDAD                    | ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>DIRECTOR DE OPERACIONES |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                               |

**PORCENTAJE DE CASOS ATENDIDOS POR ROBO O EXTRAIVIO**

|                                   |                                    |                            |
|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Seguridad | Vigente a partir de:<br>junio 2024 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                   | Versión: 3.0                       | Página 4 de 4              |

**6. Representación gráfica comparativa**

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



**7. Conclusiones**

Dar seguimiento puntual a reportes de robo o extravío en la organización.

|                                                                           |                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                        |
| FRANCISCO JAVIER SALGADO AGUAS<br>GERENTE DE SEGURIDAD                    | ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA<br>DIRECTOR DE OPERACIONES |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                               |