

PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO

Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-PR-SE-CRE-02
	Versión: 4.0	Página 1 de 5

1. Objetivo

Establecer los parámetros para el procedimiento a seguir por parte del personal de seguridad, empleados, pacientes y visitantes en caso de sustracción de artículos personales.

2. Alcance

Pacientes, visitantes, proveedores, alumnos, empleados y toda aquella persona que acuda a la institución.

3. Receptor del servicio

Empleados, pacientes y visitantes.

4. Responsable

Jefe de Seguridad, Jefes de Turno, Supervisores de Seguridad (Nor-seg), Guardias de Seguridad.

5. Áreas Involucradas

Se debe indicar todas las áreas involucradas que intervienen en el documento o proceso.

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Dirección General	Directora general	
Admisión/atención al cliente	Responsable de admisión	
Administración	Gerente Administrativo	
Seguros	Responsable de seguros	
Rehabilitación	Responsable de terapia física	
Área Médica	Servicio medico	
Imagenología	Responsable de Imagenología	
Nutrición	Responsable de Nutrición	
Enfermería	Responsable de enfermería	
Laboratorio	Responsable de laboratorio	
Cocina	Líder de comedor	
Operaciones	Jefe de Mantenimiento	
Tecnologías de la información	Administrador de multimedios	
Psicología	Psicólogo	
Almacén	Responsable de almacén	

Elaboró FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	Autorizó ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVASDIRECTORA GENERAL DE CEMA
---	---	--	--



PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO

Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-PR-SE-CRE-02
	Versión: 4.0	Página 2 de 5

Jefatura de enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Relaciones públicas	Responsable de relaciones públicas	
Recursos humanos	Gerente de recursos humanos	
Ingeniería biomédica	Ingeniero biomédico	
Promoción	Responsable de promoción	

6. Procedimiento

Los artículos personales de empleados, pacientes y visitantes son responsabilidad exclusiva de sus propietarios, sin embargo, el área de seguridad está para apoyar e investigar cuando alguno de estos es sustraído.

6.1 Personal de Seguridad

El personal de Seguridad al recibir una notificación o aviso que alguna pertenencia o artículo de empleados, pacientes y visitantes ha sido sustraído, deberá de:

Personal de Seguridad

- a) Recabar todos los datos pertinentes: nombre del afectado, área en la que labora, hora del hecho y toda la información que se tenga para poder investigar el suceso.
- b) Al recibir la notificación de sustracción de artículos personales, el personal de seguridad realizará inspección del lugar donde ocurrió el hecho.
- c) El personal de seguridad de los diferentes puestos realizará búsqueda en: jardineras, sanitarios, botes de basura, aulas, estacionamiento, etc. Para tratar de ubicar el artículo, así como de tratar de identificar a posibles sospechosos.
- d) El jefe de turno y/o gerente de seguridad acudirá al lugar de los hechos para tomar nota de lo acontecido, así como fotografías y toda la evidencia posible.
- e) En caso de ubicarlo, se reintegrará el objeto o pertenencia al dueño.
- f) En caso de no poder ubicarlo, se solicitará por medio de reunión la revisión del circuito cerrado de televisión de la organización para tratar de localizarlo, así como al presunto responsable.

6.2 Empleados

Los empleados son los únicos responsables de la salvaguarda de sus objetos personales, sin embargo, cuando alguno de ellos sufra la sustracción o robo de algún artículo, deberá de notificarlo a su jefe inmediato, así como al personal de Seguridad en cuanto se percate de la falta de este, ya que el tiempo es vital para tratar de ubicar tanto al objeto como al presunto responsable.

Cuando un empleado se percate de que algún artículo personal o pertenencia ha sido sustraída de su lugar, deberá de notificar de inmediato a su jefe inmediato y a seguridad.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO

Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-PR-SE-CRE-02
	Versión: 4.0	Página 3 de 5

Empleados

- a) El empleado deberá de tratar de recordar a qué hora fue la última vez que vio o tuvo en su poder el artículo sustraído, tratando de recordar en qué lugar estaba este.
- b) El empleado proporcionará todos los datos pertinentes del objeto, descripción completa, monto o artículo sustraído.
- c) El jefe de turno y/o gerente de seguridad solicitará que el empleado afectado mencione a todas las personas que recuerde que estuvieron cerca de su lugar o del objeto en cuestión, sean o no empleados.
- d) El personal de seguridad de los diferentes puestos realizará búsqueda en: jardineras, sanitarios, botes de basura, aulas, estacionamiento, etc. Para tratar de ubicar el artículo, así como de tratarde identificar a posibles sospechosos.
- e) El jefe de turno y/o gerente de seguridad acudirá al lugar de los hechos para tomar nota de lo acontecido, así como fotografías y toda la evidencia posible.
- f) En caso de ubicarlo, se reintegrará el objeto o pertenecía al dueño.
- g) En caso de no poder ubicarlo, se solicitará por medio de reunión la revisión del circuito cerrado de televisión de la organización para tratar de localizarlo, así como al presunto responsable.

6.3 Paciente, visitantes

Los Pacientes y visitantes son los únicos responsables de la salvaguarda de sus objetos personales, sin embargo, cuando alguno de ellos sufra la sustracción o robo de algún artículo, deberá de notificarlo al personal de La organización que lo esté atendiendo, así como al personal de Seguridad en cuanto se percate de la falta de este, ya que el tiempo es vital para tratar de ubicar tanto al objeto como al presunto responsable.

Paciente, visitantes

- a) Cuando un Paciente/ Visitante se percate de que algún artículo personal o pertenencia ha sido sustraída de su lugar, deberá de notificar de inmediato al personal de la organización que lo esté atendiendo, y a seguridad.
- b) El Paciente/ Visitante deberá de tratar de recordar a qué hora fue la última vez que vio o tuvo en supoder el artículo sustraído, tratando de recordar en qué lugar estaba este.
- c) El Paciente/ Visitante proporcionará todos los datos pertinentes del objeto, descripción completa, monto o artículo sustraído.
- d) El jefe de turno y/o gerente de seguridad solicitará que el Paciente/ Visitante afectado mencione a todas las personas que recuerde que estuvieron cerca de su lugar o del objeto en cuestión, sean o noempleados.
- e) El personal de seguridad de los diferentes puestos realizará búsqueda en: jardineras, sanitarios, botes de basura, aulas, estacionamiento, etc. Para tratar de ubicar el artículo, así como de

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVASDIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO

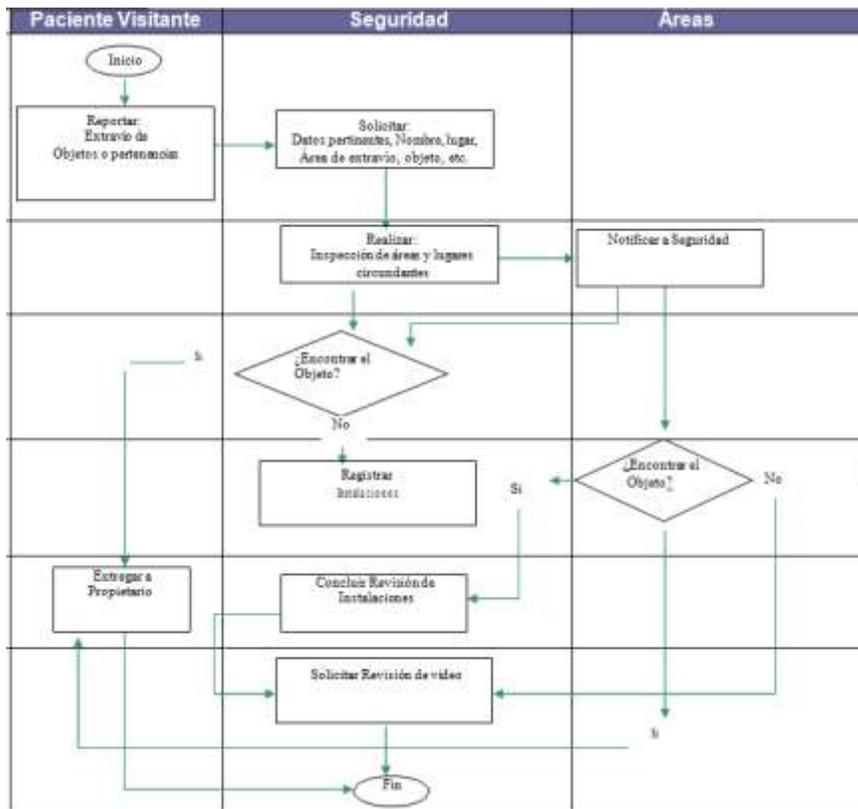
Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-PR-SE-CRE-02
	Versión: 4.0	Página 4 de 5

tratarde identificar a posibles sospechosos.

- f) El jefe de turno y/o gerente de seguridad acudirá al lugar de los hechos para tomar nota de lo acontecido, así como fotografías y toda la evidencia posible.
- g) En caso de ubicarlo, se reintegrará el objeto o pertenecía al dueño, quien dará todas las señas posibles, en caso de ser aparato electrónico (Celular, Laptop, Ipad, etc.), lo desbloqueará en presencia de seguridad para demostrar su propiedad; al hacerlo firmará la bitácora donde recibe el objeto o aparato de seguridad.
- h) En caso de no poder ubicarlo, se solicitará por medio de reunión la revisión del circuito cerrado de televisión de la organización para tratar de localizarlo, así como al presunto responsable.

7. Diagrama de Flujo / Soporte Referencial (imágenes, fotos, referencias

Esquematización de los pasos (proceso, gestión, operación), / fotos, imágenes, etc.



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO

Departamento / Área: SEGURIDAD	Vigente a partir de: FEBRERO 2021	Clave: CEMA-PR-SE-CRE-02
	Versión: 4.0	Página 5 de 5

8. Resultado deseado / Entregables

Tratar de recuperar los objetos sustraídos.

9. Indicador (es)

Hacer referencia al resultado programado.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO	Reporte de Robo extravío	$\frac{\text{Casos reportados}}{\text{Casos atendidos}} \times 100$	100%	Mensual

Elaboró FRANCISCO JAVIER SALGADOAGUAS GERENTE DE SEGURIDAD	Autorizó ING. CRUZ ALEJANDRO CARRERA GARCIA DIRECTOR DE OPERACIONES	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
--	---	--	--