Titulo: Procedimiento para la recepción de productos perecederos para el comedor del CEMAM.		
Clave: P-DZ-AM-AD-01	**Revisión No:** 01	**Fecha de última revisión:** Septiembre 2010
Fecha de publicación: Marzo del 2009		
Autor: Leticia Hernández Álvarez	**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González	
Puesto/firma: Auxiliar Administrativa (Encargada del Área Administrativa)	**Puesto/firma:** Jefa de Departamento	

Objetivo:
Establecer el procedimiento a seguir para la recepción de productos perecederos para el comedor del CEMAM.

Alcance:
Aplica para todo el personal que reciba los productos perecederos para el comedor del CEMAM.

Responsabilidades:
Todo el personal del Sistema que reciba productos para el comedor deberá apegarse a este procedimiento.

Referencias:

Clave	Nombre
NOM-093-SSA1-1994	Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

Formatos:

Clave	Nombre
F-RP-01	Medición de temperaturas

Definiciones:

Procedimiento

Proveedor

1- Acudir a la recepción de alimentos del CEMAM a entregar el pedido previamente solicitado por la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan.

Cocinera

2- Recibir los productos

3- Pesar frutas, verduras, huevo, lácteos y carnes para comprobar que coincida con el pedido facturado.

4A- Si el pedido no esta completo, esperar al día siguiente por el producto faltante.

4B- Si el pedido esta completo, firmar factura.

5-Tomar temperatura de carnes misma que debe ser de una mínima de 2° y verificar que no huela mal y que tenga un color aceptable.

6A- Si la carne esta en mal estado, rechazar el pedido, no sellar la factura y solicitar que sea entregado al día siguiente.

6B- Si la carne esta en buen estado, firmar la nota o factura.

7- Registrar la temperatura de la carne en el formato de medición de temperaturas (F-RP-01).

8- Verificar fecha de caducidad de quesos y cremas que deberá ser mínima de 8 días.

9A- Si los productos están caducados o próximos a caducar, rechazar el pedido y esperar a que se cumpla el pedido completo.

9B- Si no están caducados o próximos a caducar, aceptar el pedido y firmar la nota o factura.

10- Verificar que las frutas y verduras que se entregan estén frescas y que no estén muy maduras.

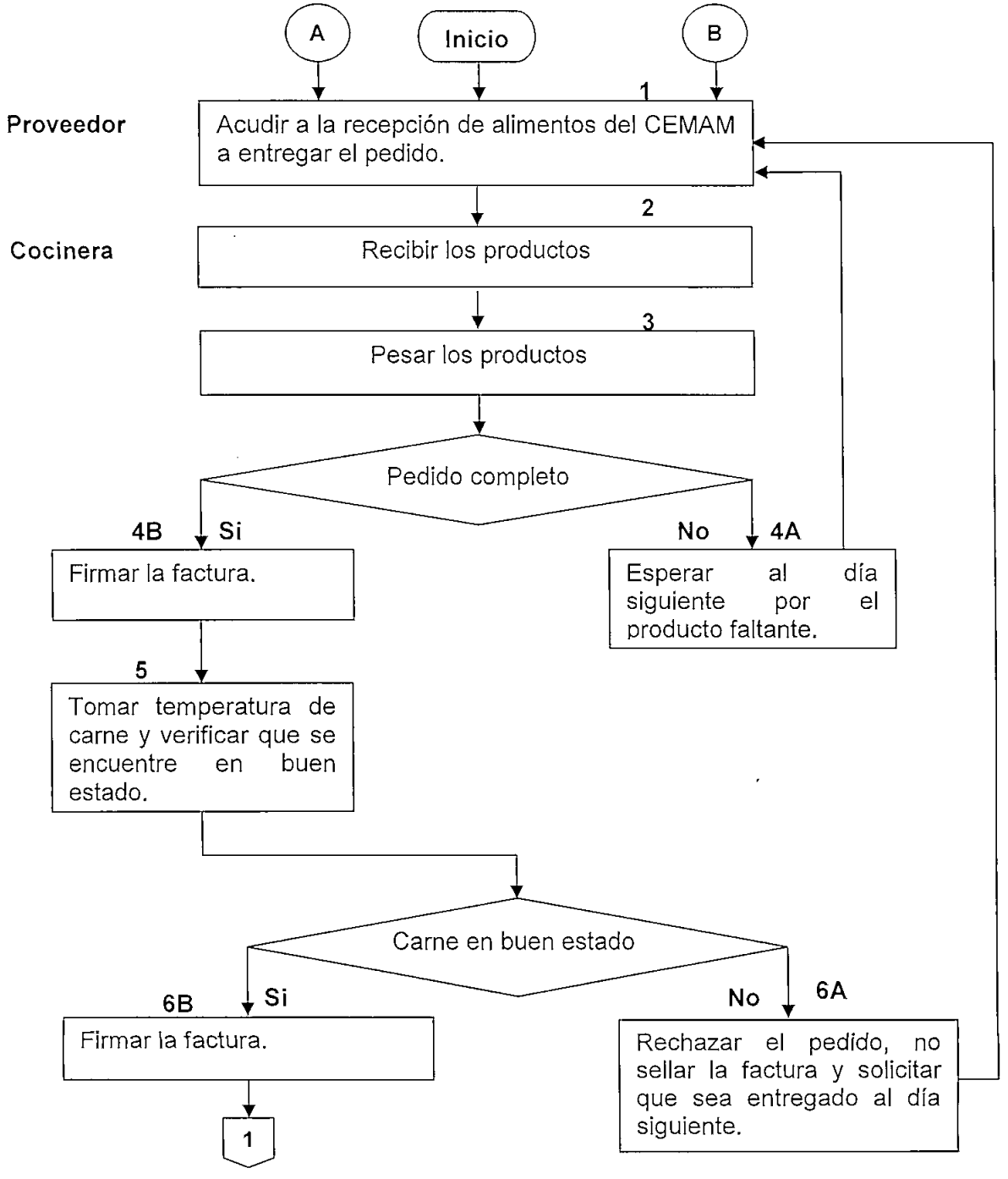
11A- Si las frutas y verduras no están frescas, rechazar el pedido y esperar a que se cumpla con el pedido en buen estado

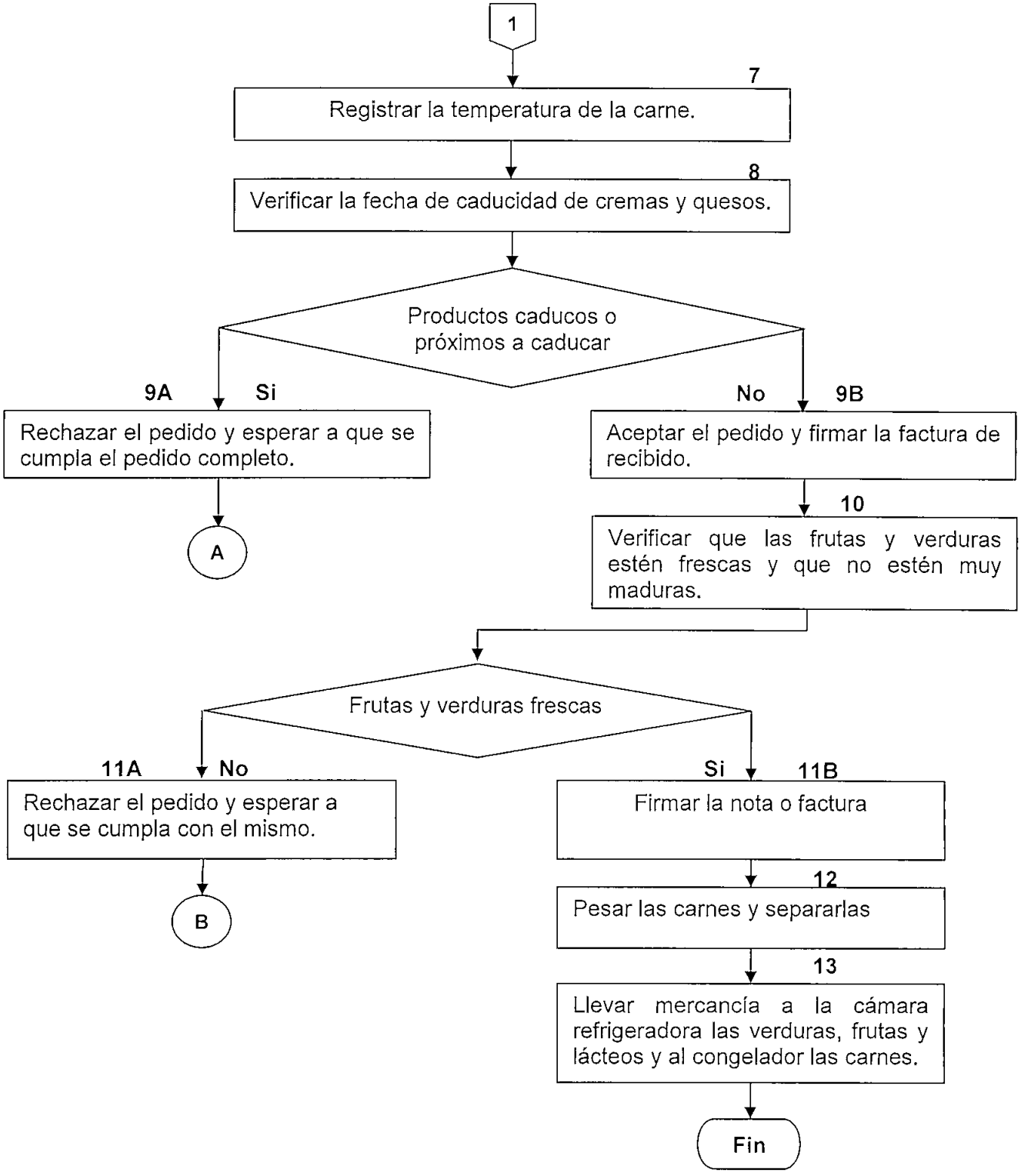
11B- Si las frutas y verduras están frescas y no muy maduras, firmar la nota o factura.

12- Pesar las carnes y separarlas por día según el menú.

13- Llevar las verduras, frutas y lácteos a la cámara refrigeradora misma que deberá tener una temperatura máxima de 7° y las carnes al congelador mismo que deberá tener una temperatura de -18°.

Diagrama de flujo




1
7
Registrar la temperatura de la carne.
8
Verificar la fecha de caducidad de cremas y quesos.
Productos caducos o próximos a caducar
9A
Si
Rechazar el pedido y esperar a que se cumpla el pedido completo.
A
No
9B
Aceptar el pedido y firmar la factura de recibido.
10
Verificar que las frutas y verduras estén frescas y que no estén muy maduras.
Frutas y verduras frescas
11A
No
Rechazar el pedido y esperar a que se cumpla con el mismo.
B
Si
11B
Firmar la nota o factura
12
Pesar las carnes y separarlas
13
Llevar mercancía a la cámara refrigeradora las verduras, frutas y lácteos y al congelador las carnes.
Fin

Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Septiembre/11	La actividad 3 se elimina y se recorre la numeración.	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento
2	Septiembre/11	Las actividades 3 y 4 las realiza la Nutrióloga de Asistencia Alimentaria	Lic. María Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento

Titulo: Procedimiento para servir los alimentos en el comedor del CEMAM		
Clave: P-DZ-AM-AD-02	**Revisión No:**01	**Fecha de última revisión:** Agosto del 2009
Fecha de publicación: Marzo del 2009		
Autor: Leticia Hernández Álvarez		**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Encargada del Área Administrativa		**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

Objetivo
Establecer el procedimiento a seguir para servir los alimentos a los adultos mayores que acuden al CEMAM.

Alcance
Aplica para todo el personal que sirva alimentos en el comedor del CEMAM.

Responsabilidades

Cocinera y auxiliar de cocina: Preparar los alimentos según el menú entregado por la nutrióloga del Sistema y servirlos, así como realizar la limpieza de los utensilios y áreas de trabajo utilizadas.

Encargado del área administrativa: Realizar el conteo de las raciones servidas diariamente y entregar el reporte mensual a la nutrióloga del Sistema.

Todo el personal del comedor del CEMAM deberá apegarse a este procedimiento.

Referencias

Clave	Nombre

Formatos

Clave	Nombre
F-AD-07	Raciones servidas mensualmente
F-AD-10	Raciones servidas semanalmente

Definiciones

Procedimiento

Auxiliar de cocina y cocinera

1- Recalentar el desayuno del día, preparado el día hábil anterior.

2- Dividir el desayuno en porciones y en una sola charola para cada persona.

Adulto Mayor

3- Entregar el boleto en la ventanilla previamente pagado (en caso de ser desayuno).

Auxiliar de cocina y cocinera

4- Tomar el boleto

5- Entregar charola con alimentos al adulto mayor.

6- Recoger las charolas.

7- Limpiar charolas y utensilios utilizados.

8- Preparar comida para el día en curso según el menú proporcionado por la nutrióloga.

9- Acomodar la comida en la barra de alimentos

Adulto Mayor

10- Pasar a la barra de alimentos.

11- Entregar su boleto

Auxiliar de cocina y cocinera

12- Recibir el boleto

13- Servir los alimentos y colocarlos en la charola.

Adulto Mayor

14- Recoger su charola e ingerir los alimentos.

15- Colocar la charola en el lugar indicado una vez que termina de ingerir los alimentos.

Auxiliar de cocina y cocinera:

16- Limpiar la barra.

17- Recoger charolas y lavarlas.

18- Desechar los boletos.

19- Preparar el desayuno para el día siguiente.

20- Lavar los utensilios.

21- Limpiar el área utilizada.

Auxiliar contable

22- Entregar a la encargada del área administrativa la tira auditora de la caja registradora al finalizar la jornada del día.

23- Capturar las raciones distribuidas en el Estadístico de Población Vulnerable de DIF Zapopan.

Cocinera

24- Informar verbalmente sobre la cantidad de alimentos (desayunos y comidas) sobrantes, entregados al área de Apoyo Asistencial.

Encargado del área administrativa.

25- Realizar el conteo de raciones servidas según el registro de la tira auditora.

26- Llenar el reporte de raciones servidas semanalmente (F-AD-10) y entregarlo a la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan los lunes de cada semana.

27- Llenar y entregar el formato de raciones servidas mensualmente (F-AD-07) a la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan al finalizar el mes.

Flujograma

Inicio

Auxiliar de cocina y cocinera

1. Recalentar el desayuno del día.
2. Dividir el desayuno en porciones y en una sola charola para cada persona.

Adulto mayor

3. Entregar el boleto en la ventanilla previamente pagado.

Auxiliar de cocina y cocinera

4. Tomar el boleto
5. Entregar la charola con alimentos al adulto mayor.
6. Recoger las charolas
7. Limpiar las charolas y utensilios utilizados.
8. Preparar comida para el día en curso según el menú proporcionado por la nutrióloga.
9. Acomodar la comida en la barra de alimentos.

Adulto mayor

10. Pasar a la barra de alimentos.

1

1

Auxiliar de cocina y cocinera

11 Entregar su boleto.

12 Recibir el boleto

13 Servir los alimentos y colocarlos en la charola.

Adulto mayor

14 Recoger su charola e ingerir los alimentos.

15 Colocar la charola en el lugar indicado una vez que termina de ingerir los alimentos.

Auxiliar de cocina y cocinera

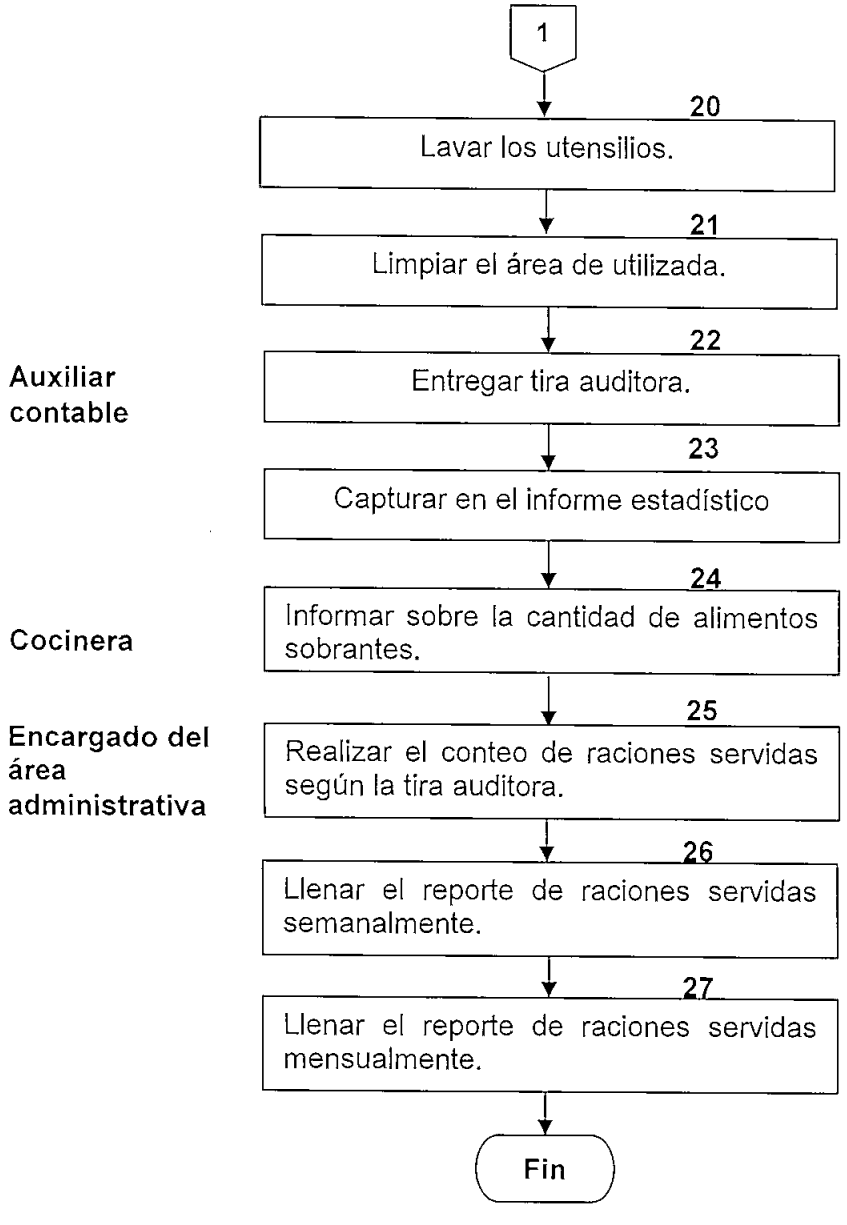
16 Limpiar la barra.

17 Recoger las charolas y lavarlas.

18 Desechar los boletos.

19 Preparar el desayuno para el día siguiente.

1


1
20
Lavar los utensilios.
21
Limpiar el área de utilizada.
Auxiliar contable
22
Entregar tira auditora.
23
Capturar en el informe estadístico
Cocinera
24
Informar sobre la cantidad de alimentos sobrantes.
Encargado del área administrativa
25
Realizar el conteo de raciones servidas según la tira auditora.
26
Llenar el reporte de raciones servidas semanalmente.
27
Llenar el reporte de raciones servidas mensualmente.
Fin

Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	Se realiza una modificación a las responsabilidades que decía: Todo el personal del comedor del CEMAM deberá apegarse a este procedimiento, cambia a: **Cocinera y auxiliar de cocina:** Preparar los alimentos según el menú entregado por la nutrióloga del Sistema y servirlos, así como realizar la limpieza de los utensilios y áreas de trabajo utilizadas.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargada el área administrativa
2	Agosto/09	**Encargado del área administrativa:** realizar el conteo de las raciones servidas diariamente y entregar el reporte mensual a la nutrióloga del Sistema.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargada el área administrativa
3	Agosto/09	Se agregan los formatos **F-AD-07** Raciones servidas mensualmente **F-AD-10** Raciones servidas semanalmente.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargada el área administrativa
4	Agosto/09	Se agregan las actividades 22, 23, 24, 25 y 26.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargada el área administrativa
5	Mayo/13	Se agrega el punto 23	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargada el área administrativa

Titulo: Procedimiento para la disposición de los alimentos sobrantes del comedor del CEMAM		
Clave: P-DZ-AM-AD-03	**Revisión No:** 0	**Fecha de última revisión:** Marzo del 2009
Fecha de publicación: Marzo del 2009		
Autor: Lic. Leticia Hernández Álvarez.		**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Encargada del Área Administrativa		**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

Objetivo:
Establecer el procedimiento a seguir para la disposición de los alimentos sobrantes en el comedor del CEMAM.

Alcance:
Aplica para todo el personal del comedor del CEMAM.

Responsabilidades:
Todo el personal del comedor del CEMAM deberá apegarse a este procedimiento.

Referencias:

Clave	Nombre

Formatos:

Clave	Nombre
S/N	Informe

Definiciones:

Procedimiento

Auxiliar de Cocina

1- Guardar comida restante del día.

2- Juntar comida restante de toda la semana en bolsas.

Trabajo Social

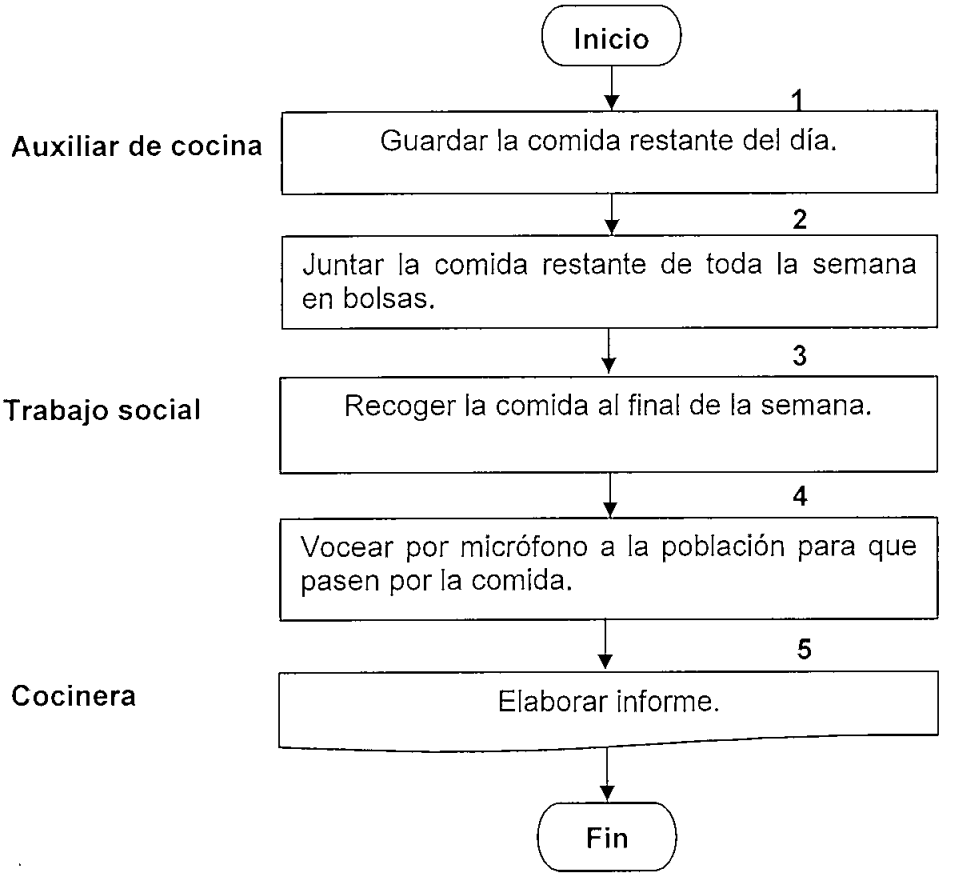
3- Recoger comida al final de la semana.

4- Llamar por micrófono a las personas para que pasen por su comida.

Cocinera

5- Elaborar informe de personas beneficiadas

Diagrama de flujo



Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripcion	Responsable

Titulo: Procedimiento para la recepción, entrega y control de abarrotes para el comedor del CEMAM.		
Clave: P-DZ-AM-AD-04	**Revisión No:**01	**Fecha de última revisión:** Agosto 2009
Fecha de publicación: Julio 2009		
Autor: Leticia Hernández Álvarez.		**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Encargada del Área Administrativa		**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

Objetivo
Establecer el procedimiento a seguir para la recepción y entrega de abarrotes para el comedor del CEMAM.

Alcance
Aplica para todo el personal del CEMAM que reciba y/o entregue abarrotes para el comedor.

Responsabilidades

Encargado del área administrativa: verificar que los productos de abarrotes entregados por los proveedores no se encuentren caducados y que los mismos no caduquen en un plazo mínimo de 3 meses.

Realizar un inventario mensual de los productos de abarrotes, verificando que no se encuentren caducados y desechar aquellos que ya hayan caducado.

Referencias

Clave	Nombre
7.5.5	Preservación del producto norma ISO-9001-2000

Formatos

Clave	Nombre
F-AD-02	Nota de salida de mercancía
F-AD-08	Formato de control de almacén de víveres
F-AD-09	Formato de inventario de víveres

Definiciones

Producto caducado: Producto que ha prescrito

Procedimiento

Proveedor

1- Acudir al CEMAM a entregar el pedido previamente solicitado por la nutrióloga del Sistema DIF Zapopan

Encargado del Área administrativa

2- Recibir los productos de los proveedores

3- Verificar que los productos que se entregan no estén caducados y que el margen de caducidad sea de un mínimo de 3 meses.

4- Verificar que lo que se entrega por parte del proveedor coincida con lo que marca la nota o factura.

5A- Si no coinciden con la factura o nota, devolver al proveedor el producto y pedirle que traiga el producto como se especifico.

5B- Acomodar productos por fecha de caducidad.

6- Sellar y firmar de recibido la nota o factura del proveedor.

7- Anotar en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08) la cantidad de productos recibidos

Cocinera

8- Entregar una lista de los productos que requiere para el menú de la semana.

Encargado del área administrativa

9- Elaborar la nota de salida de mercancía (F-AD-02).

10- Entregar los productos solicitados a la cocinera.

11- Registrar los productos entregados en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08).

Cocinera

12- Recibir los productos y firmar de recibido en el formato nota de salida de mercancía (F-AD-02).

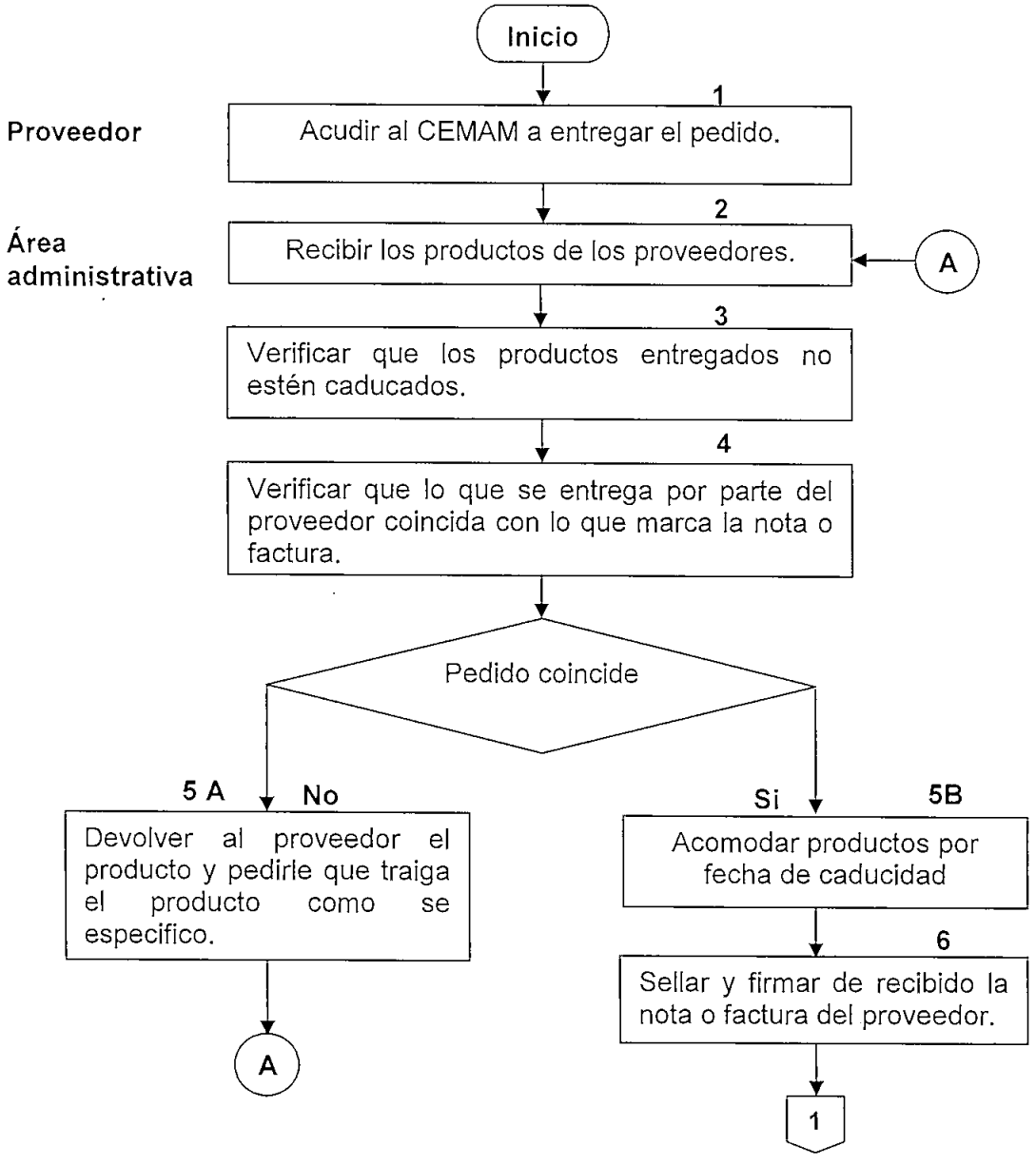
Encargado del área administrativa

13- Realizar el inventario al finalizar el mes según el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) en el cual se deberá anotar la fecha de caducidad de cada producto y la cantidad existente.

14- Desechar todos los productos que estén caducados para evitar su uso.

15- Entregar el formato inventario de abarrotes (F-AD-09) debidamente lleno a la nutrióloga del Sistema al finalizar el mes.

Flujograma


Inicio
Proveedor
1
Acudir al CEMAM a entregar el pedido.
Área administrativa
2
Recibir los productos de los proveedores.
A
3
Verificar que los productos entregados no estén caducados.
4
Verificar que lo que se entrega por parte del proveedor coincida con lo que marca la nota o factura.
Pedido coincide
5 A
No
Devolver al proveedor el producto y pedirle que traiga el producto como se especifico.
A
Si
5B
Acomodar productos por fecha de caducidad
6
Sellar y firmar de recibido la nota o factura del proveedor.
1

1

7 Anotar en el formato de control de almacén de víveres la cantidad de productos recibidos.

Cocinera

8 Entregar una lista de los productos que requiere para el menú de la semana.

Área administrativa

9 Elaborar la nota de salida de mercancía

10 Entregar los productos solicitados

11 Registrar los productos entregados en el formato de control de almacén de víveres.

Cocinera

12 Recibir los productos y firmar de recibido en el formato nota de salida de mercancía.

Encargado del área administrativa

13 Realizar el inventario al finalizar el mes según el formato inventario de abarrotes.

14 Desechar todos los productos que estén caducados para evitar su uso.

15 Entregar el formato inventario de abarrotes debidamente lleno a la nutrióloga del Sistema.

Fin

Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	**Cambia el titulo que decía:** procedimiento para la recepción y entrega de abarrotes para el comedor del CEMAM, cambia a: procedimiento para la recepción, entrega y control de abarrotes para el comedor del CEMAM.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa
2	Agosto/09	Se realiza una modificación a las responsabilidades que decía: Todo el personal del CEMAM que reciba y/o entregue abarrotes para el comedor deberá apegarse a este procedimiento, y cambia a: **Encargado del área administrativa:** verificar que los productos de abarrotes entregados por los proveedores no se encuentren caducados y que los mismos no caduquen en un plazo mínimo de 3 meses. Realizar un inventario mensual de los productos de abarrotes, verificando que no se encuentren caducados y desechar aquellos que ya hayan caducado.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa
3	Agosto/09	Se agrega la referencia: **6.5.5** Preservación del producto norma ISO-9001-2000	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa
4	Agosto/09	F-AD-08 Formato de control de almacén víveres F-AD-09 Formato de inventario de víveres	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa
5	Agosto/09	Se agrega la definición de producto caducado	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa

6	Agosto/09	Se agrega la actividad 7 que dice: (**Encargado del área administrativa**) Anotar en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08) la cantidad de productos recibidos y la actividad que era la 7 cambia a 8 y así sucesivamente.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa
7	Agosto/09	Se agrega la actividad 11 que dice: (**Encargado del área administrativa**) Registrar los productos entregados en el formato de control de almacén de víveres (F-AD-08) y la actividad que era la 11 cambia 12 y así sucesivamente.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa
8	Agosto/09	Se agregan las actividades 13, 14 y 15.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa

Titulo: Procedimiento para la solicitud y recepción de tortillas para el comedor del CEMAM		
Clave: P-DZ-AM-AD-05	**Revisión No:** 0	**Fecha de última revisión:** Julio 2009
Fecha de publicación: Julio 2009		
Autor: Leticia Hernández Álvarez.		**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Encargada del Área Administrativa		**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

Objetivo
Establecer el procedimiento a seguir para la solicitud y recepción de masa y tortillas para el comedor del CEMAM.

Alcance
Aplica para todo el personal del CEMAM que solicite masa y/o tortillas para el comedor.

Responsabilidades
Todo el personal del CEMAM que solicite masa y/o tortillas para el comedor deberá apegarse a este procedimiento.

Referencias

Clave	Nombre

Formatos

Clave	Nombre
F-AD-03	Registro de consumo de tortillas y masa

Definiciones

Procedimiento

Cocinera

1- Solicitar al proveedor cuando acude a entregar las tortillas y/o masa de la comida la cantidad de tortillas requeridas para el desayuno del día siguiente.

Proveedor

2- Acudir al CEMAM a entregar el pedido previamente solicitado.

Cocinera

3- Recibir el pedido y contar la cantidad de paquetes y/o kilos entregados

Auxiliar de cocina

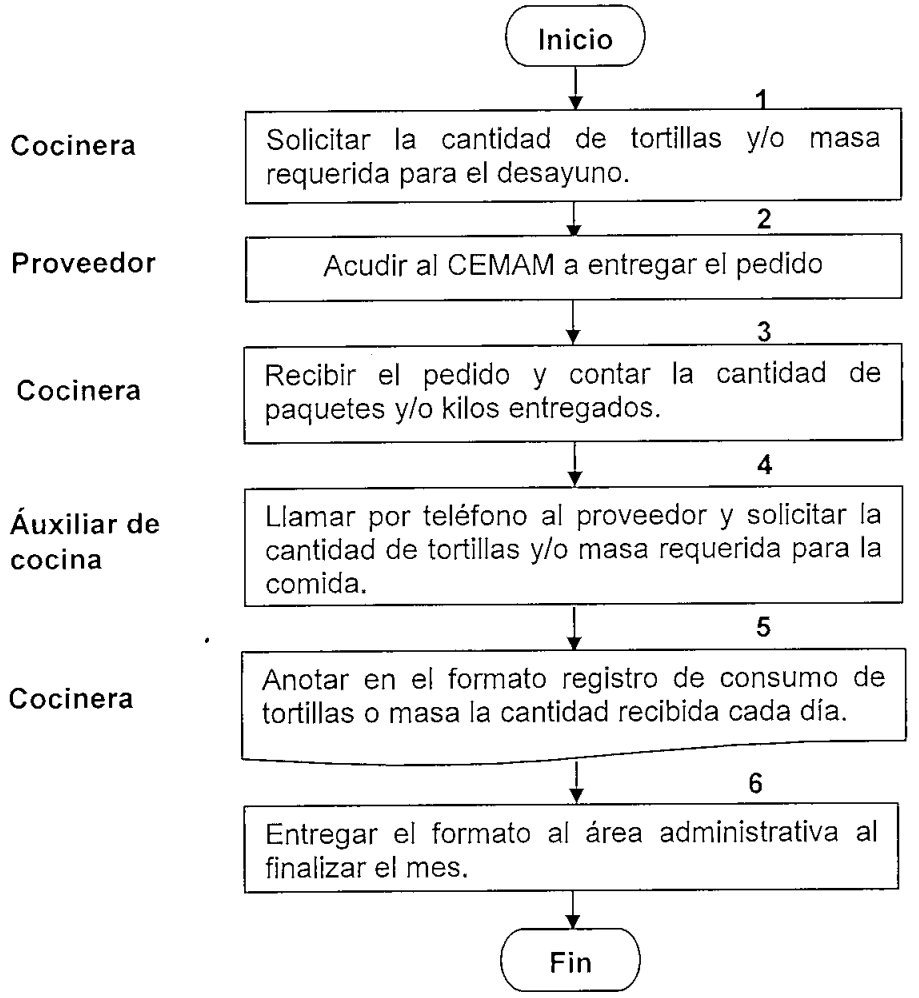
4- Llamar por teléfono al proveedor y solicitar la cantidad de tortillas y/o masa requerida para la comida

Cocinera

5- Anotar en el formato registro de consumo de tortillas o masa (F-AD-03) la cantidad recibida cada día.

6- Entregar el formato al área administrativa al finalizar el mes.

Flujograma


Inicio
1
Cocinera
Solicitar la cantidad de tortillas y/o masa requerida para el desayuno.
2
Proveedor
Acudir al CEMAM a entregar el pedido
3
Cocinera
Recibir el pedido y contar la cantidad de paquetes y/o kilos entregados.
4
Áuxiliar de cocina
Llamar por teléfono al proveedor y solicitar la cantidad de tortillas y/o masa requerida para la comida.
5
Cocinera
Anotar en el formato registro de consumo de tortillas o masa la cantidad recibida cada día.
6
Entregar el formato al área administrativa al finalizar el mes.
Fin

Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable

Titulo: Procedimiento para la toma y reporte de temperatura de la cámara de refrigeración y del refrigerador del comedor del CEMAM.		
Clave: P-DZ-AM-AD-06	**Revisión No:** 0	**Fecha de última revisión:** Julio 2009
Fecha de publicación: Julio 2009		
Autor: Lic. Leticia Hernández Álvarez.		**Reviso y autorizó:** Mtra. María Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Encargada del Área Administrativa		**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

Objetivo
Establecer el procedimiento para la toma y reporte de temperatura de la cámara de refrigeración y del refrigerador del comedor del CEMAM.

Alcance
Aplica para todo el personal del CEMAM que realiza la toma y registro de temperatura de la cámara de refrigeración y del refrigerador comedor del CEMAM.

Responsabilidades
Todo el personal del CEMAM que realiza la toma de temperatura de la cámara de refrigeración y del refrigerador del comedor deberá apegarse a este procedimiento.

Referencias

Clave	**Nombre**
NOM-093-SSA1-1994	Bienes y servicios. Practicas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos

Formatos

Clave	**Nombre**
F-AD-05	Medición de temperaturas

Definiciones

Procedimiento

Auxiliar de cocina

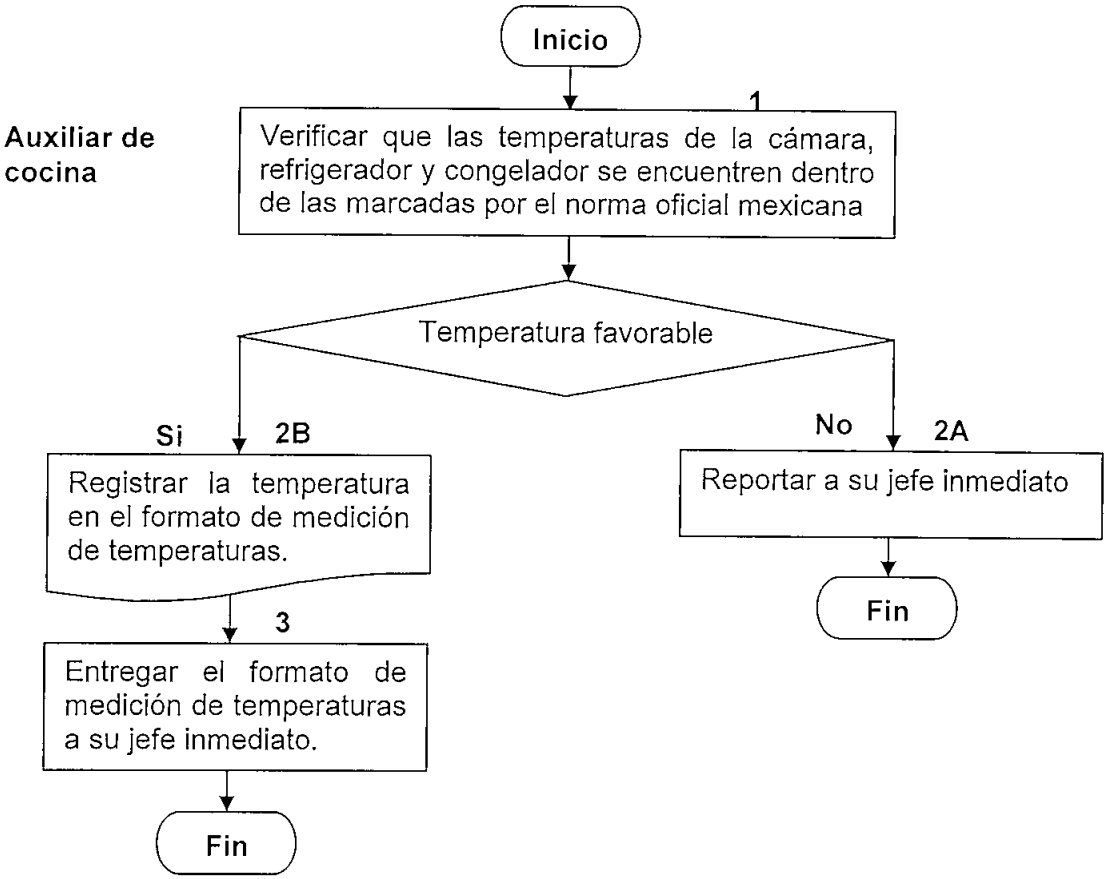
1- Verificar diariamente que la cámara de refrigeración y el refrigerador se encuentren a la temperatura de 7°C o menos y el congelador a -18°C según como lo estipula la norma oficial Mexicana NOM-093-SSA1-1994.

2A- Si la temperatura se encuentra fuera de los rangos marcados como favorables por la norma oficial mexicana, reportar en el momento a su jefe inmediato para la solicitud de reparación del refrigerador o cámara de refrigeración.

2B- Si la temperatura se encuentra dentro de los rangos marcados como favorables por la norma oficial mexicana, registrar la temperatura en el formato de medición de temperaturas (F-AD-05)

3- Entregar el formato de medición de temperaturas (F-AD-05) a su jefe inmediato al finalizar el mes.

Diagrama de flujo



Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable

Titulo Procedimiento para otorgar el servicio de estética		
Clave: P-DZ-AM-AD-07	**Revisión No:** 01	**Fecha de última revisión:** Mayo 2013
Fecha de publicación: Julio 2009		
Autor: Leticia Hernández Álvarez.		**Reviso y autorizó:** Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González
Puesto/firma: Encargada del Área Administrativa		**Puesto/firma:** Jefa de Departamento

Objetivo
Establecer el procedimiento a seguir para otorgar el servicio de estética en el CEMAM

Alcance
Aplica a todos los usuarios y estilistas que presten el servicio de estética en el CEMAM

Responsabilidades
Los estilistas del CEMAM deberán apegarse a este procedimiento.

Referencias

Clave	Nombre

Formatos

Clave	Nombre

Definiciones

Usuario: Persona que utiliza los servicios.

Procedimiento

Usuario

1- Acudir a caja con el auxiliar contable para realizar el pago del servicio de estética

2- Acudir a la estética a solicitar el servicio

Auxiliar contable

3- Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere

4- Elaborar el recibo de ingresos y entregar la ficha para su servicio

Estilista

5- Atender al usuario según la ficha que le haya tocado

6- Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere

7- Verificar si el usuario requiere de lavado de cabello.

8A- Si las personas requieren de lavado de cabello, solicitar que pasen al lavado de cabello

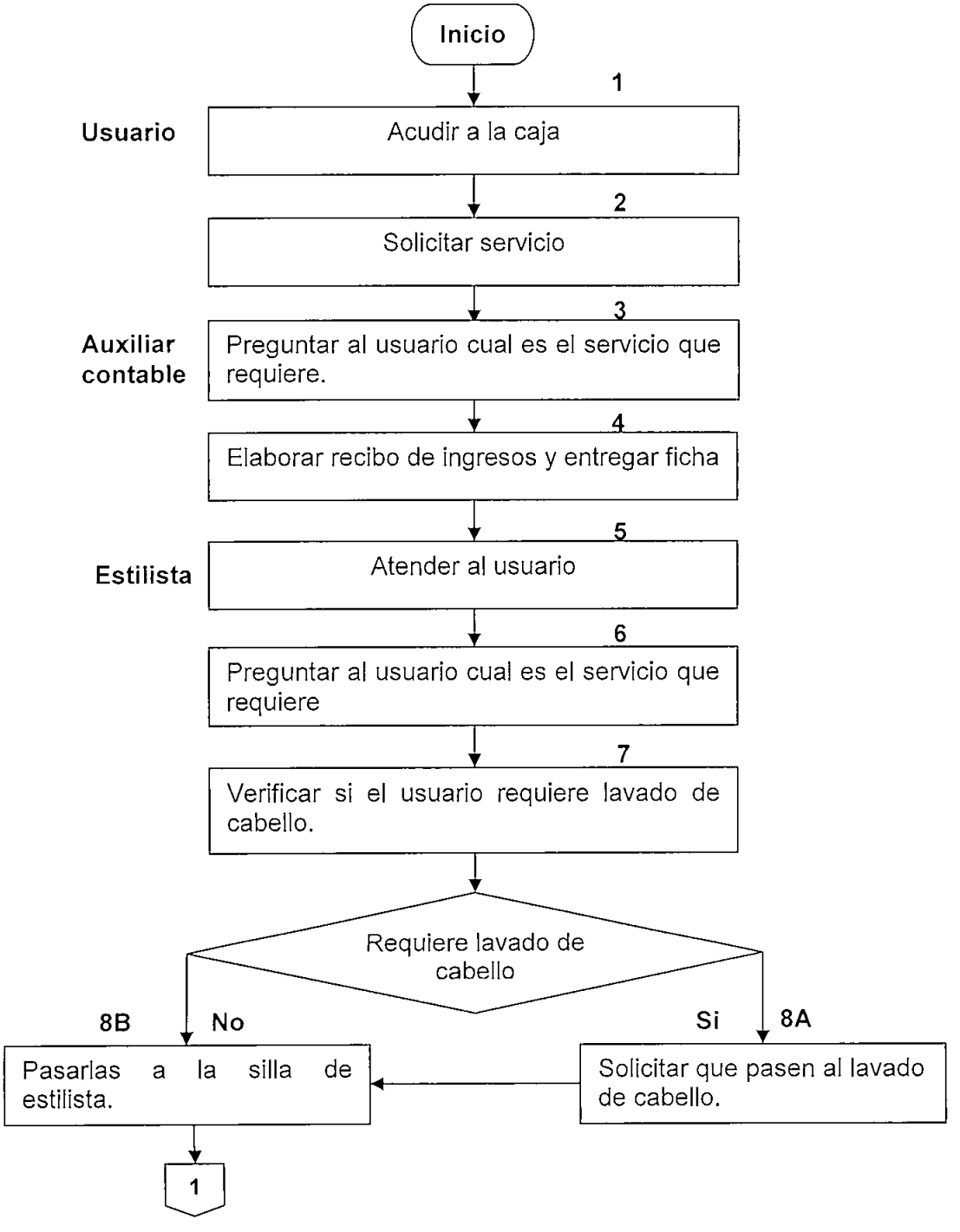
8B- Si las personas no requieren de lavado, pasarlas a la silla de estilista.

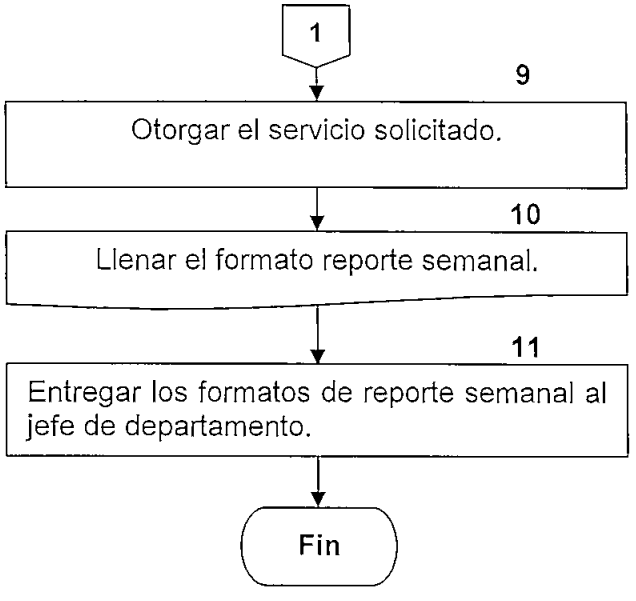
9- Otorgar el servicio solicitado al usuario.

10- Llenar el formato reporte semanal de servicios de estética

11- Entregar el formato de reporte semanal de servicios de estética al jefe de departamento al finalizar el mes.

Diagrama de flujo




1
9
Otorgar el servicio solicitado.
10
Llenar el formato reporte semanal.
11
Entregar los formatos de reporte semanal al jefe de departamento.
Fin

Hoja de registro de cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Mayo/2013	Se eliminan las actividades 1, 2, 5A, 5B, 6 y 7 que decía: 1.Acudir al lugar donde se encuentra ubicada la estética a solicitar el servicio 2- repartir ficha conforme van llegando los usuarios. 5A-Si las actividades se lo permiten, elaborar el recibo de ingresos, 5B-Si las actividades no se lo permiten, elaborar el recibo de ingresos hasta que termina de atender al usuario, 6- Cobrar la cuota de recuperación correspondiente según el servicio solicitado por el usuario, 7- Entregar el original del recibo de ingresos al usuario	Mtra. Ma. Guadalupe Díaz González/ Jefa de Departamento