



Sistema de Gestión  
de la Calidad

Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

1 de 6

**Título:** 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**

NOM-093-SSA1-1994

**Nombre**

Servicios básicos de salud. Promoción y educación para la salud en materia alimentaria. Criterios para brindar orientación.

**Formatos:**

**Clave**

F-RP-01

**Nombre**

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.



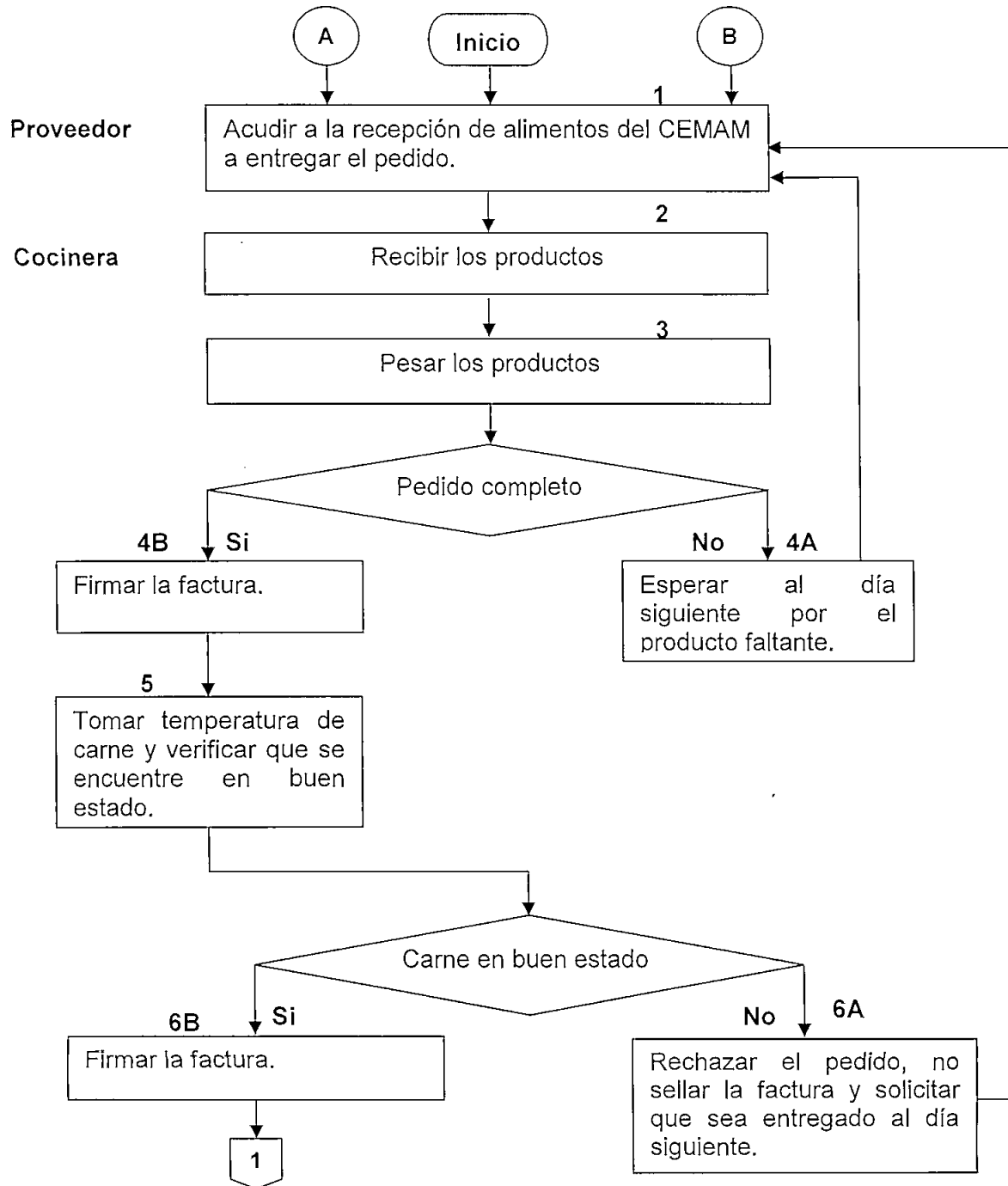
Sistema de Gestión  
de la Calidad

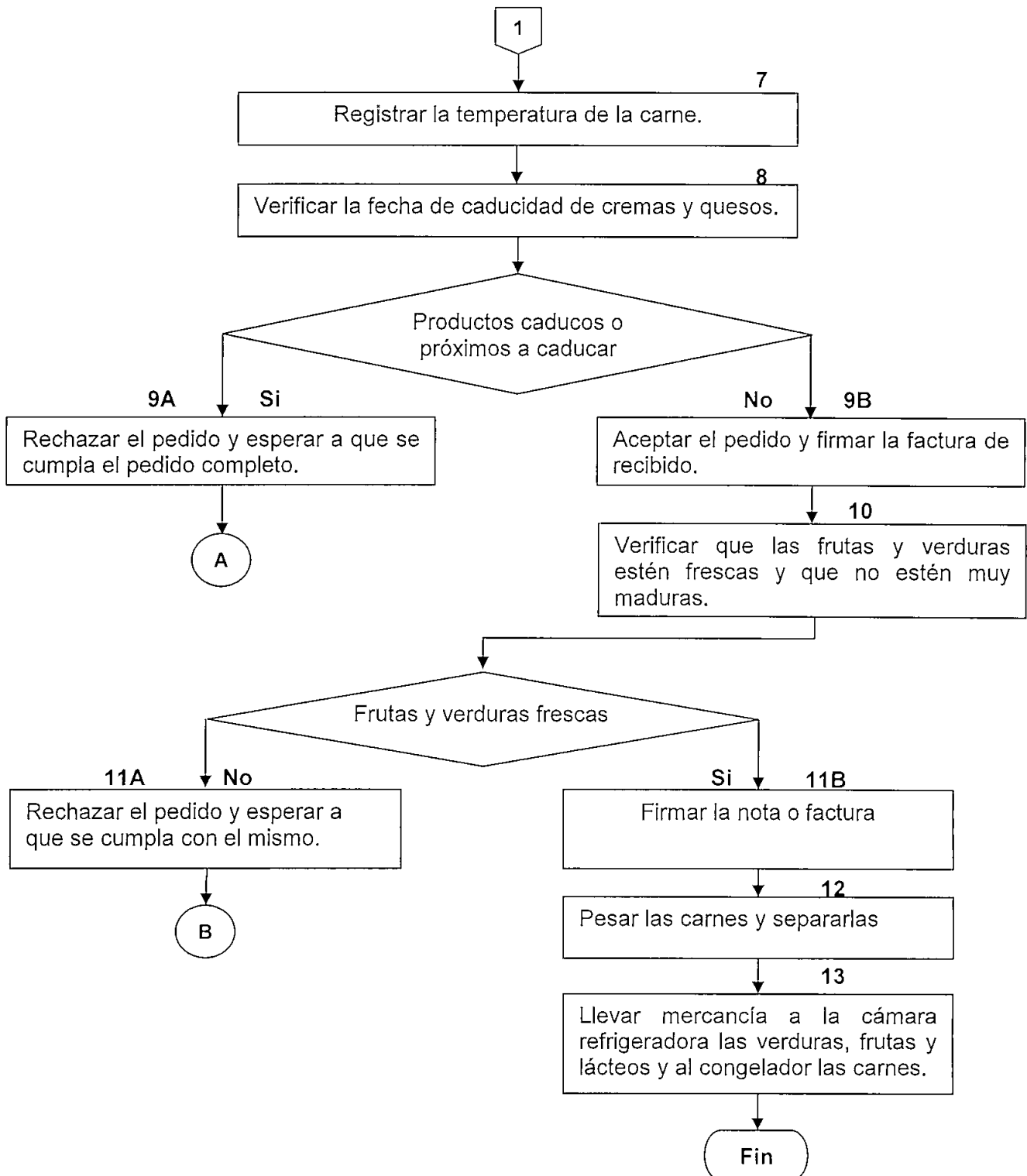


Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

13- Llevar las verduras, frutas y lácteos a la cámara refrigeradora misma que deberá tener <sup>3 de 6</sup> una temperatura máxima de 7° y las carnes al congelador mismo que deberá tener una temperatura de -18°.

Diagrama de flujo

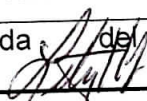





Hoja de registro de cambios

6 de 6

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

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

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
F-AD-07	Raciones servidas mensualmente
F-AD-10	Raciones servidas semanalmente

**Definiciones**

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012 - 2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
--	---	---

### 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.

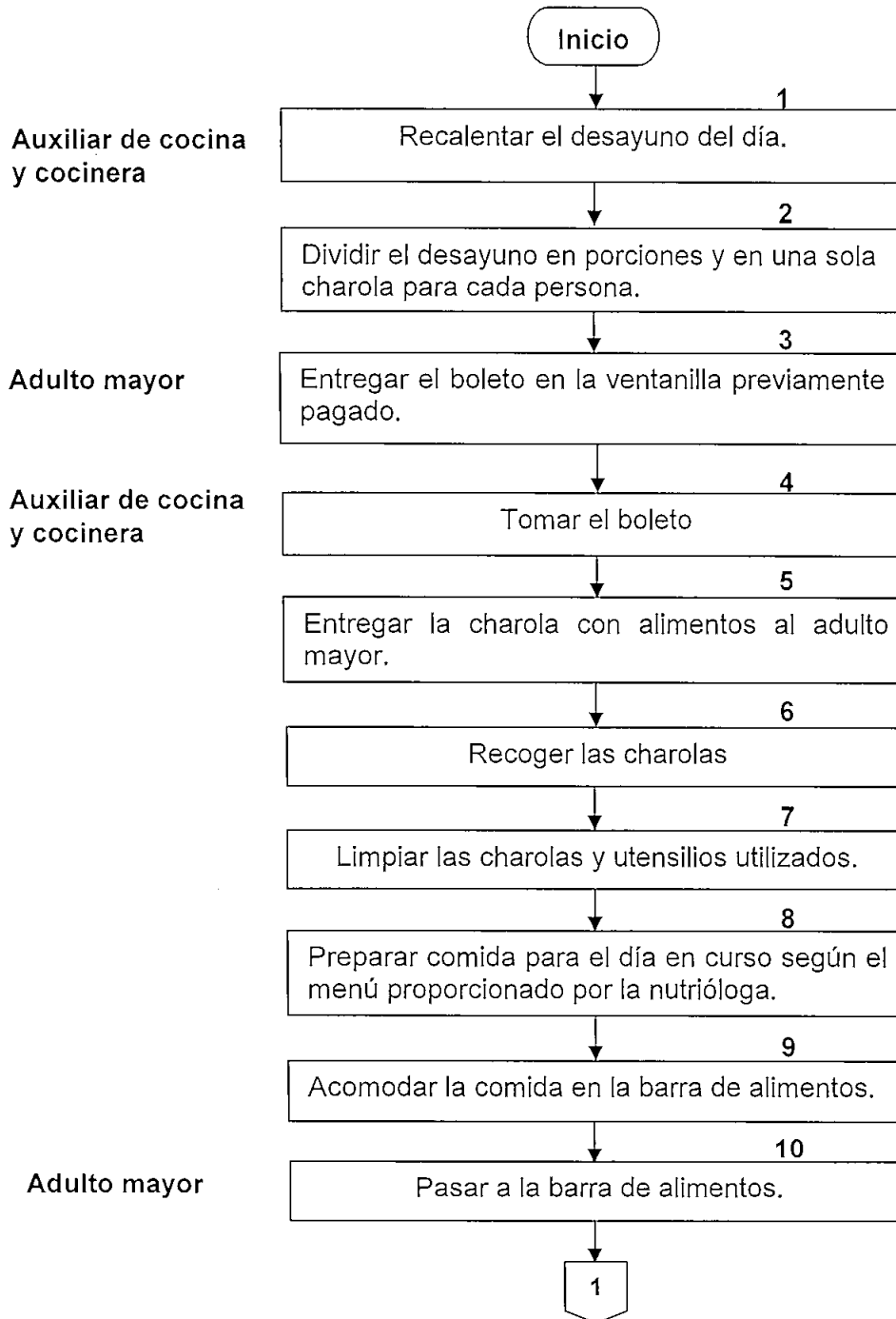
**Cocinera**

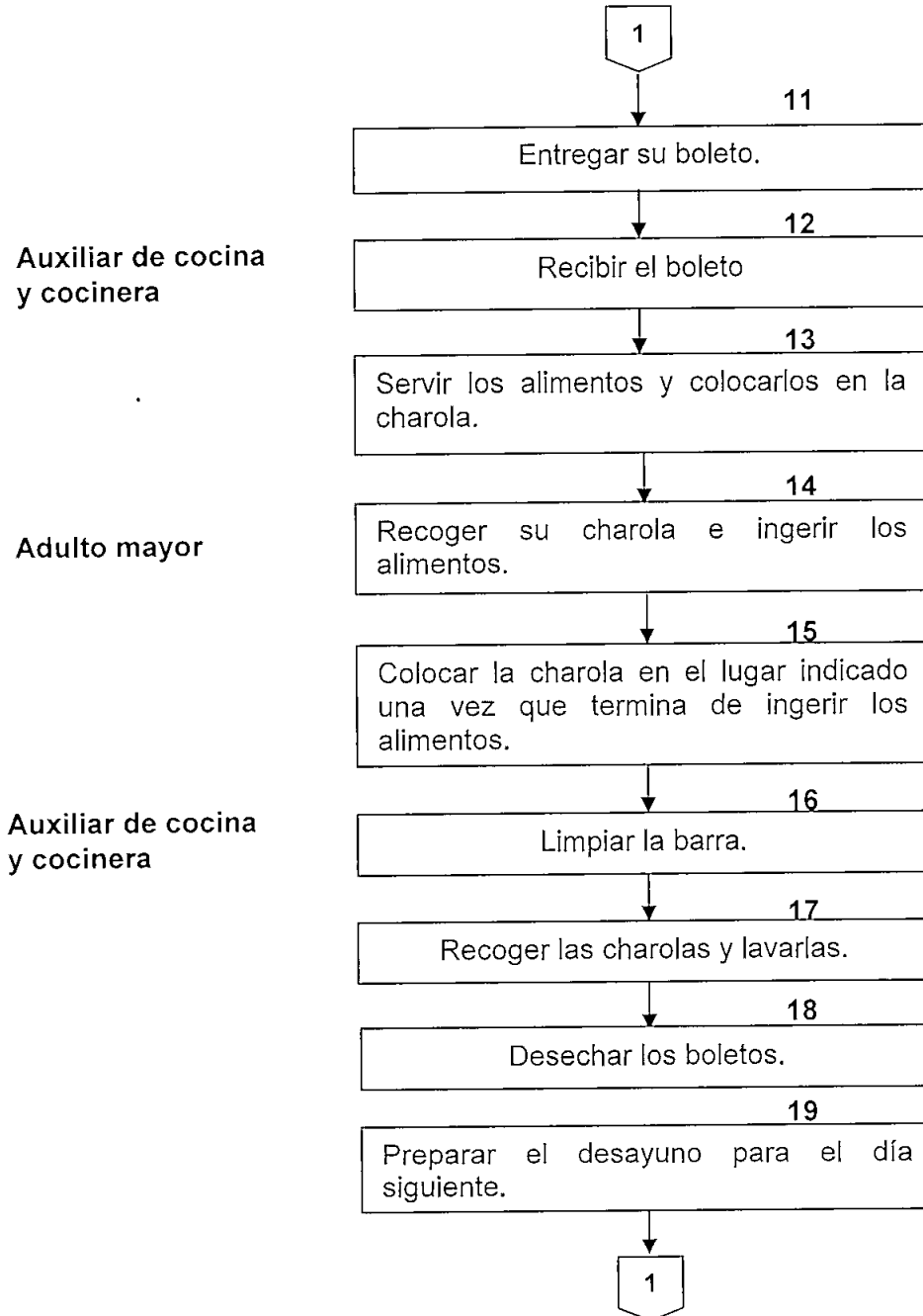
- 24- Informar verbalmente sobre la cantidad de alimentos (desayunos y comidas) sobrantes, entregados al área de Apoyo Asistencial.

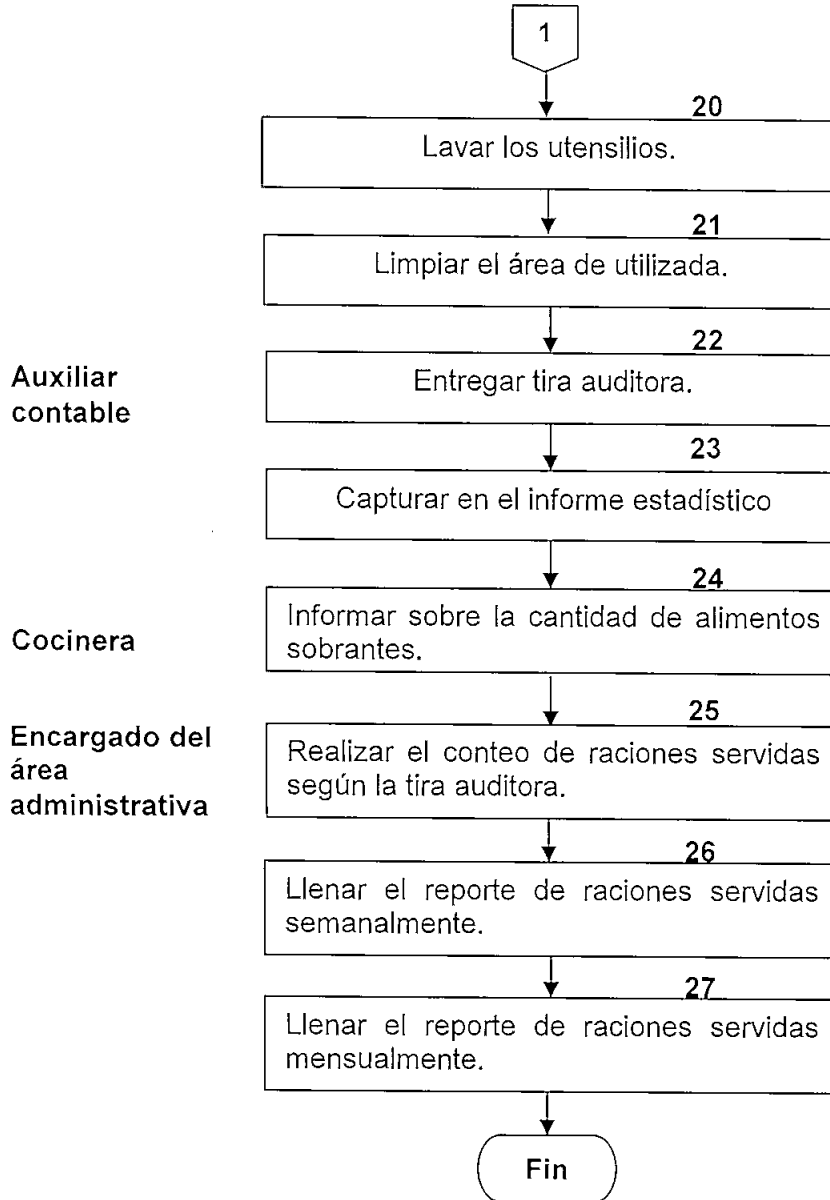
**Encargado del área administrativa.**

- 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







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: <b>Cocinera y auxiliar de cocina:</b> 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	<b>Encargado del área administrativa:</b> 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 <b>F-AD-07</b> Raciones servidas mensualmente <b>F-AD-10</b> 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



Sistema de Gestión  
de la Calidad





Sistema de Gestión de la Calidad



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

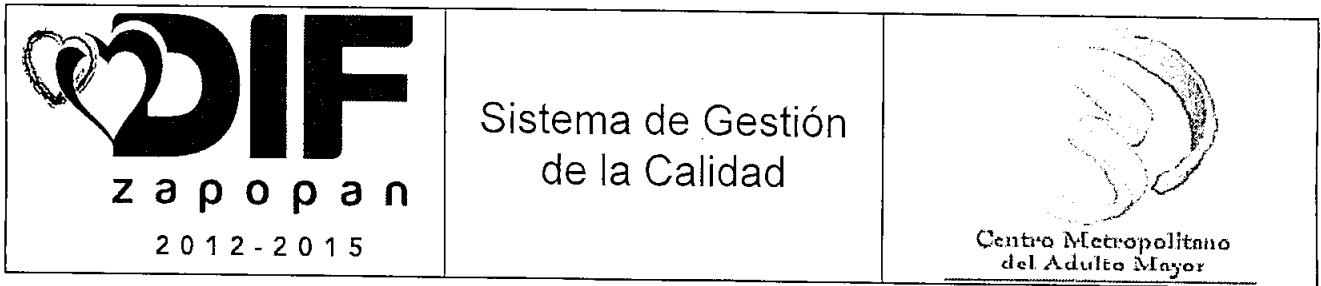
**Referencias:**

Clave	Nombre
-------	--------

**Formatos:**

Clave	Nombre
S/N	Informe

**Definiciones:**



2 de 4

## Procedimiento

### Auxiliar de Cocina

- 1- Guardar comida restante del día.
- 2- Juntar comida restante de toda la semana en bolsas.

### Trabajo Social

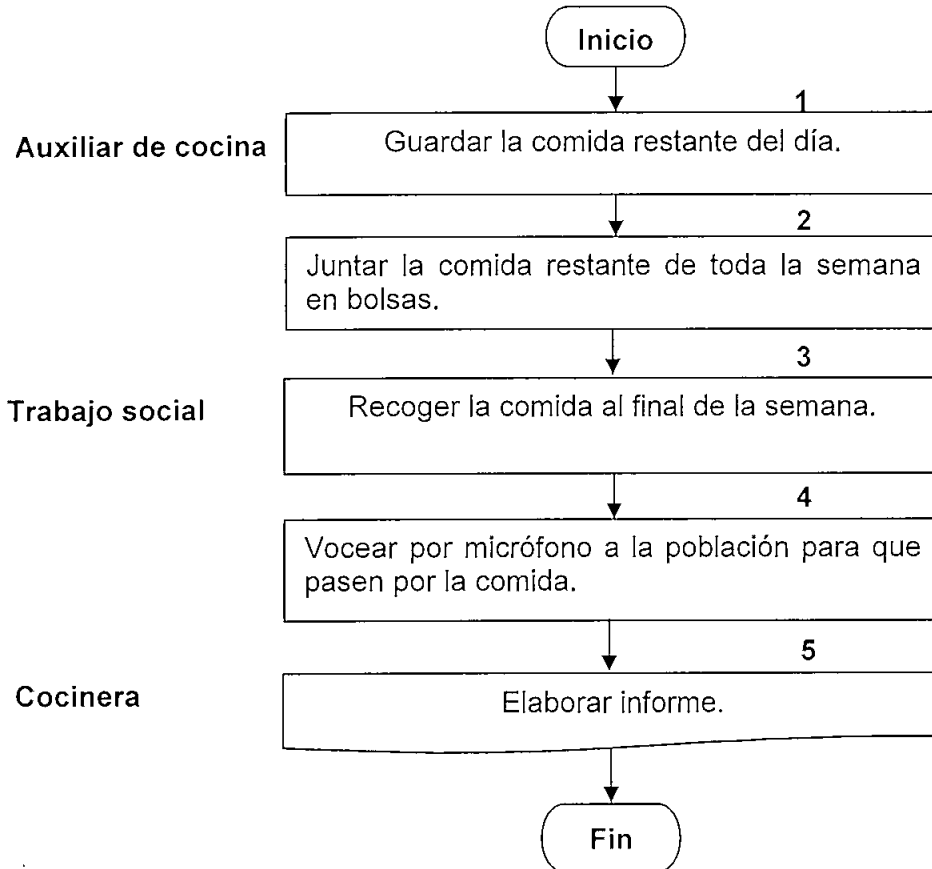
- 3- Recoger comida al final de la semana.
- 4- Llamar por micrófono a las personas para que pasen por su comida.

### Cocinera

- 5- Elaborar informe de personas beneficiadas





Diagrama de flujo





Hoja de registro de cambios

4 de 4

Numero	Fecha	Descripción	Responsable

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
--	---	---

1 de 7

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

### 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).

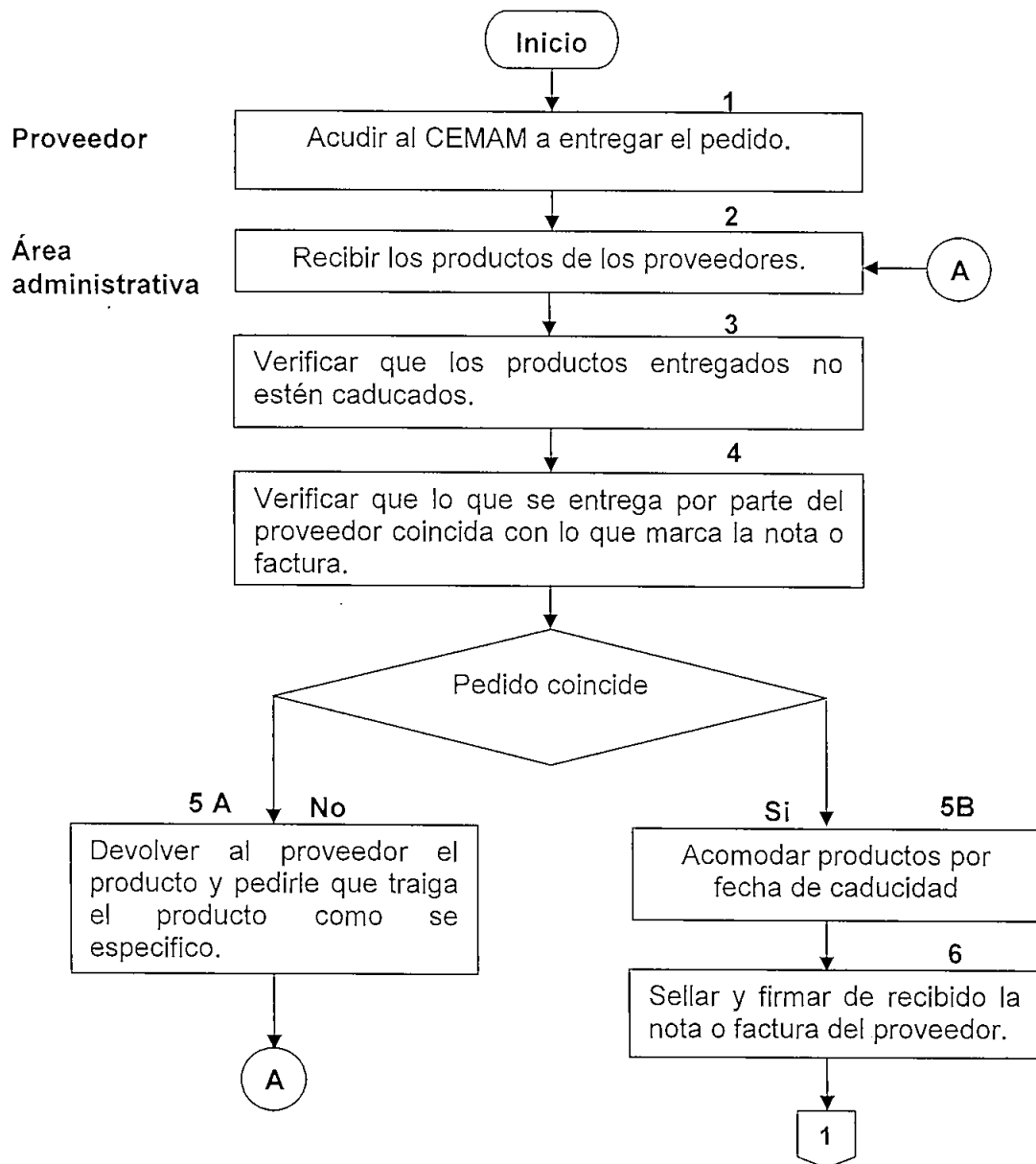
### Encargado del área administrativa

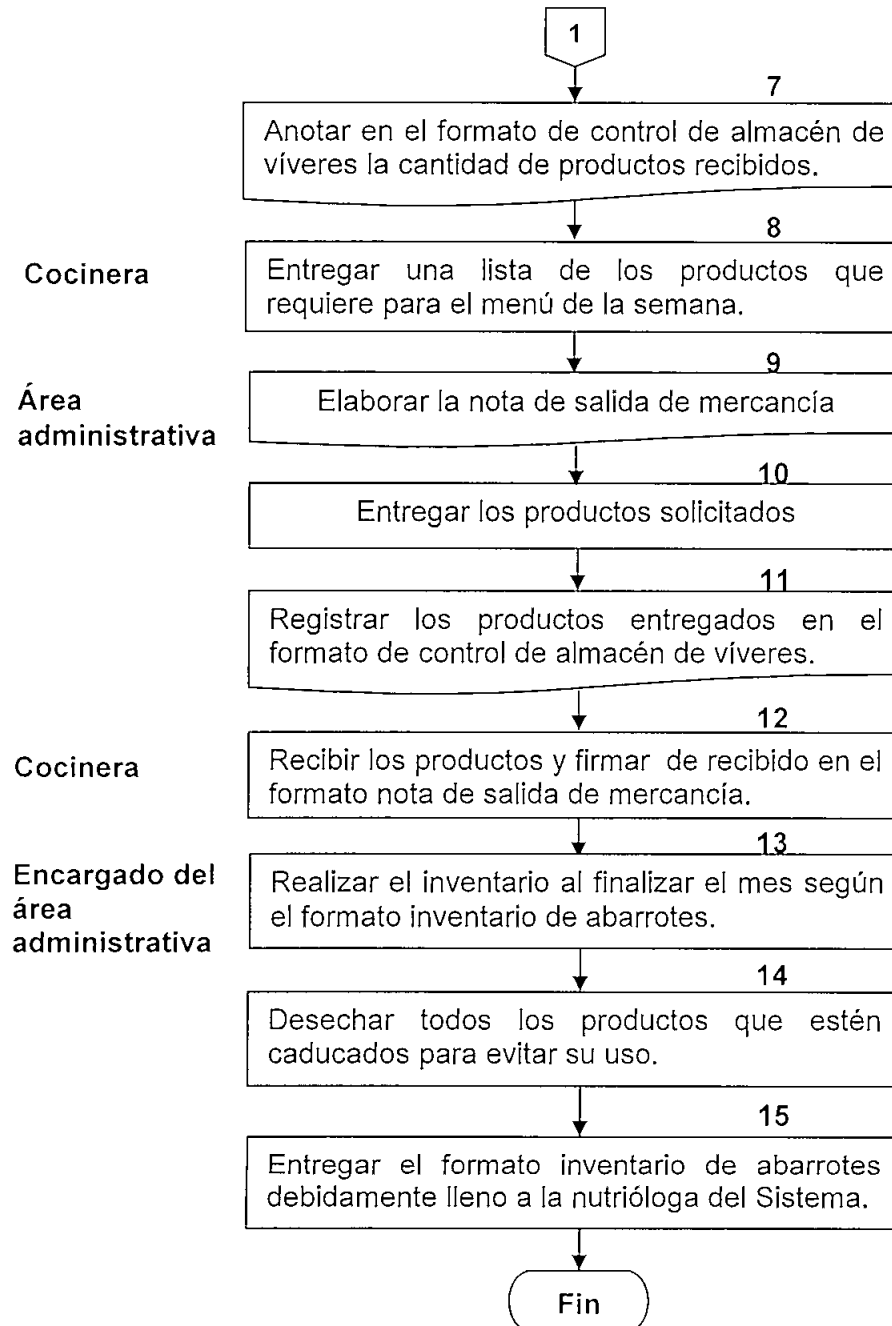
 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
--	---	---

3 de 7

- 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



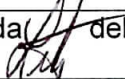



Hoja de registro de cambios

Numero	Fecha	Descripción	Responsable
1	Agosto/09	<b>Cambia el titulo que decía:</b> 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: <b>Encargado del área administrativa:</b> 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.	C. Leticia Hernández Álvarez / Encargad del área administrativa
3	Agosto/09	Realizar un inventario mensual de los productos de abarrotes, verificando que no se encuentren caducados y desechar aquellos que ya hayan caducado.	
3	Agosto/09	Se agrega la referencia: <b>6.5.5</b> 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: <b>(Encargado del área administrativa)</b> 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: <b>(Encargado del área administrativa)</b> 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

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

 <p><b>DIF</b> zapopan 2012-2015</p>	<p>Sistema de Gestión de la Calidad</p>	 <p>Centro Metropolitano del Adulto Mayor</p>
--	---	---

2 de 4

## 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

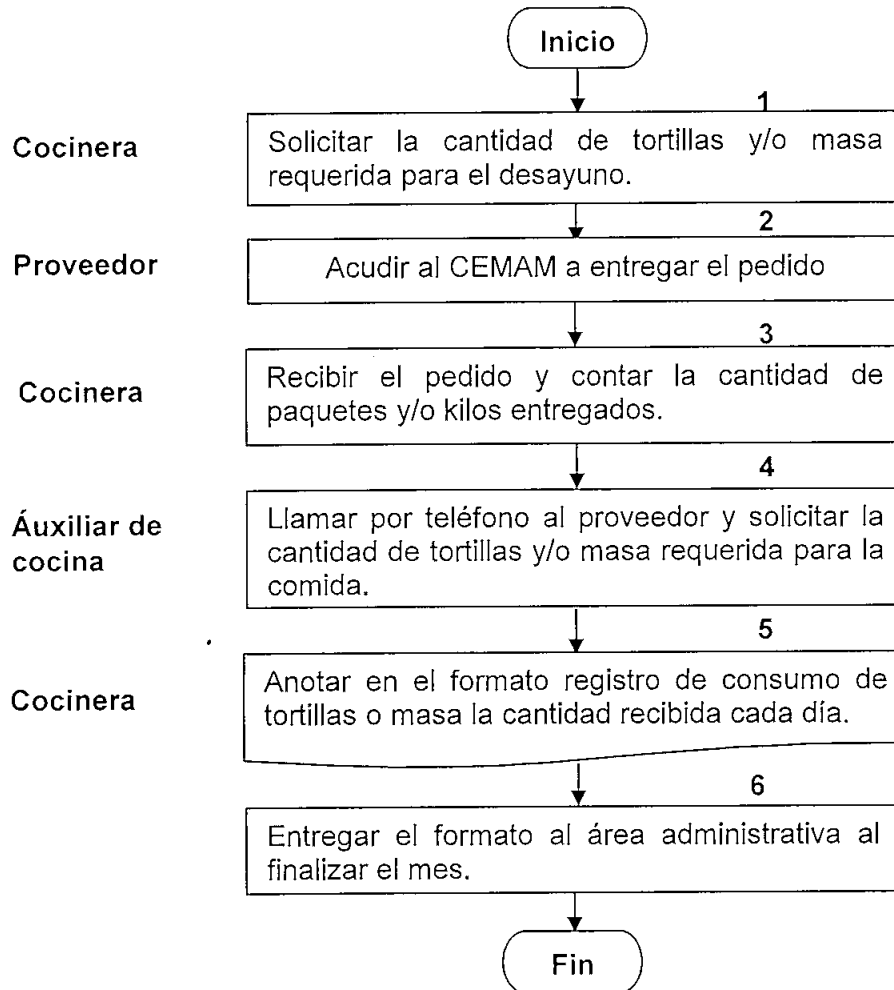
4- Llamar por teléfono al proveedor y solicitar la cantidad de tortillas y/o masa requerida para la comida

### 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





Sistema de Gestión  
de la Calidad





Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor


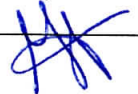
Hoja de registro de cambios

4 de 4

Numero	Fecha	Descripción	Responsable

	<b>Sistema de Gestión de la Calidad</b>	 Centro Metropolitano del Adulto Mayor
--	---	--

1 de 4

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

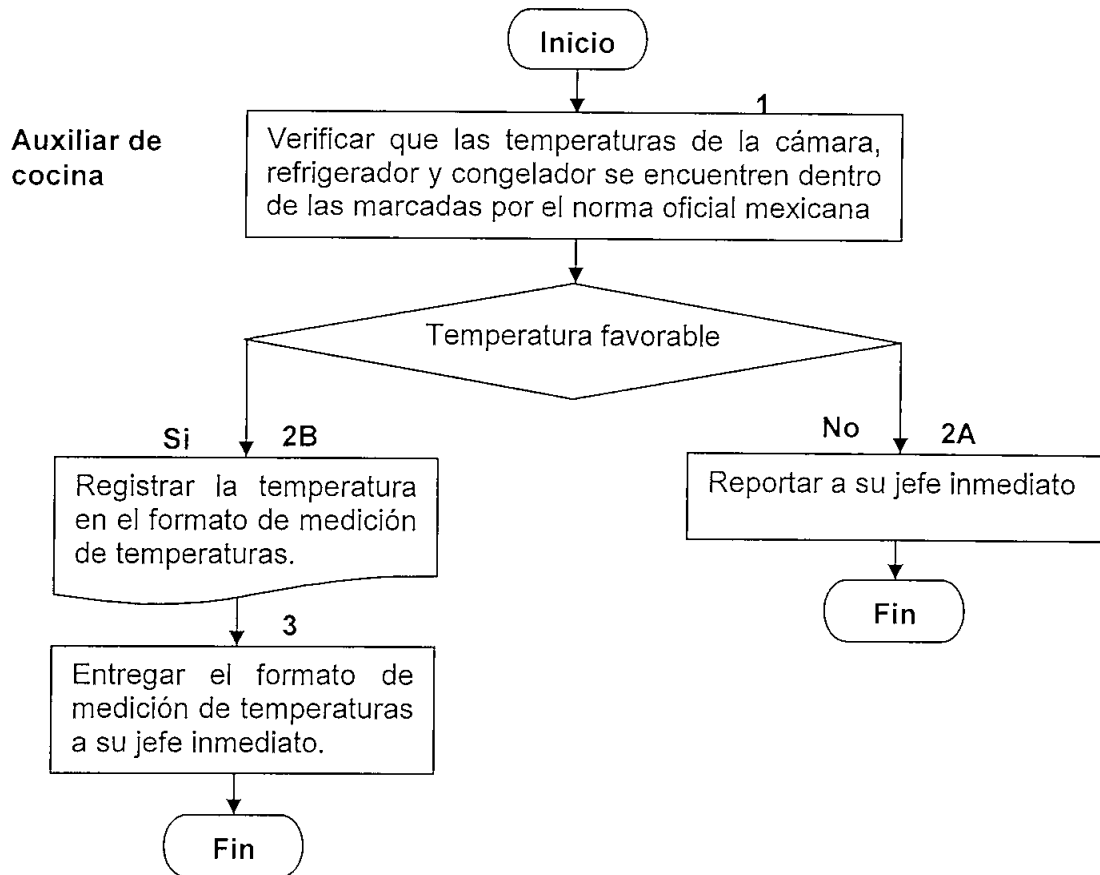
### Definiciones

## 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







Sistema de Gestión  
de la Calidad



Centro Metropolitano  
del Adulto Mayor

Hoja de registro de cambios

4 de 4

Número	Fecha	Descripción	Responsable



Sistema de Gestión  
de la Calidad



1 de 5

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

**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**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**Formatos**

<b>Clave</b>	<b>Nombre</b>
--------------	---------------

**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

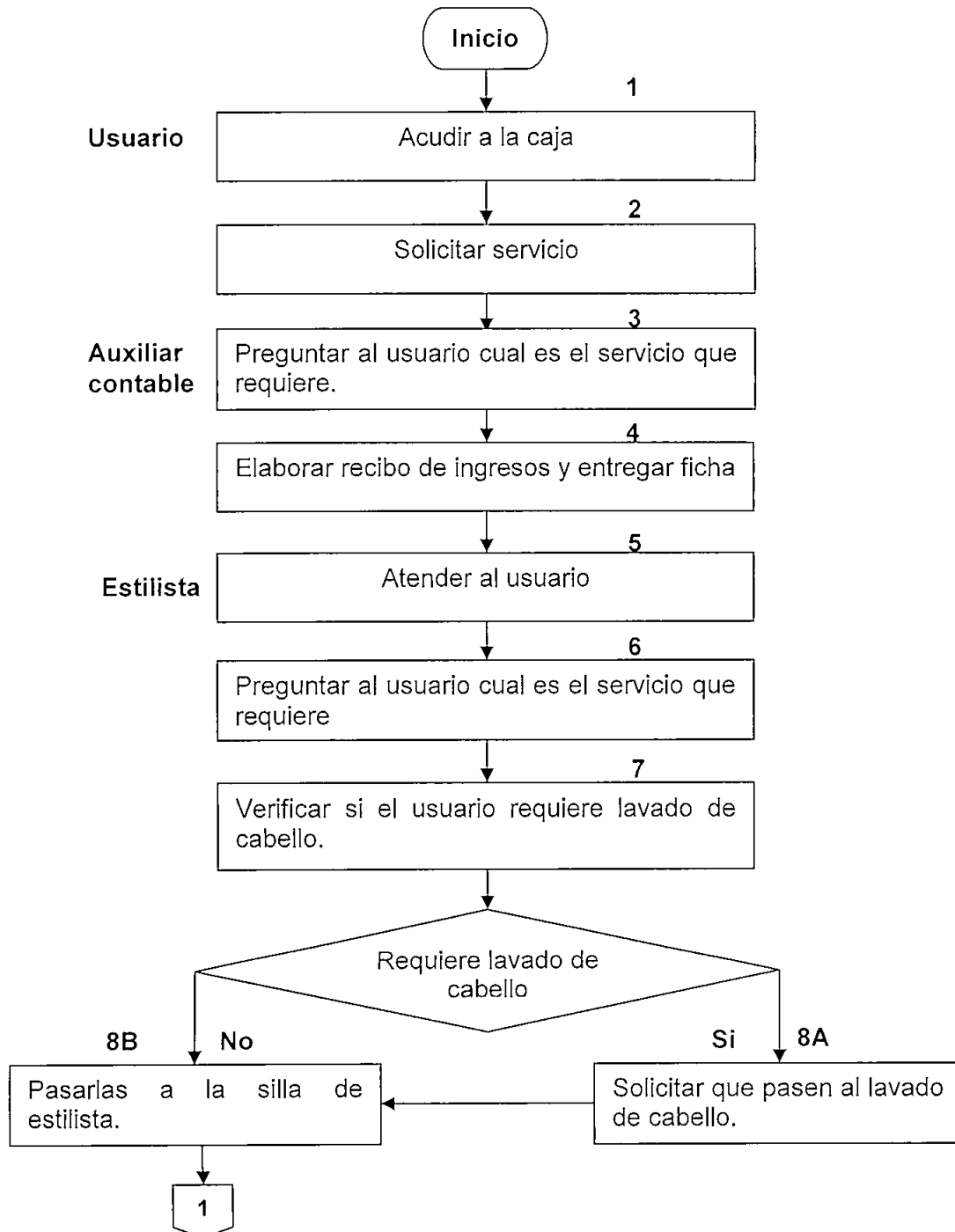
#### Auxiliar contable

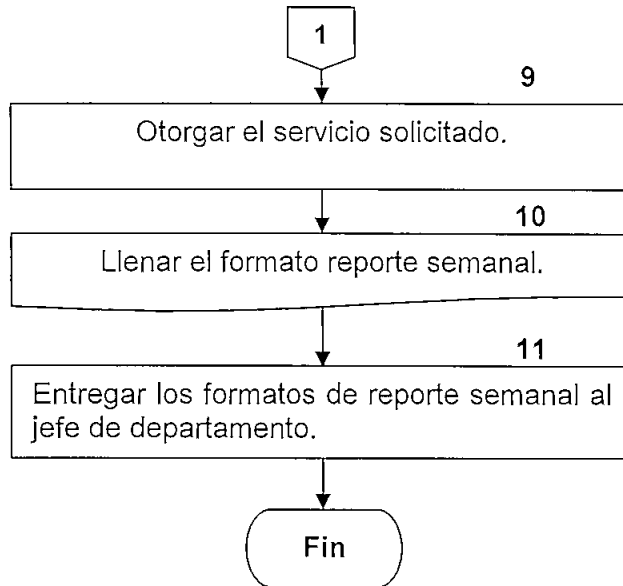
- 3- Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere
- 4- Elaborar el recibo de ingresos y entregar la ficha para su servicio

#### 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





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