



Sistema de Gestión
de la Calidad



1 de 5

Título Procedimiento para otorgar el servicio de estética

Clave: P-DZ-AM-AD-07

Revisión No: 01

Fecha de última revisión: Septiembre 2011

Fecha de publicación: Julio 2009

Autor: Leticia Hernández Álvarez.

Reviso y autorizó: Lic. 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

F-AD-04

Nombre

Reporte semanal de servicios de estética

Definiciones

Usuario: Persona que utiliza los servicios.

Procedimiento

Usuario

1- Acudir personalmente al lugar donde se encuentra ubicada la estética a solicitar el servicio

Estilista

2- Repartir ficha conforme van llegando los usuarios

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

4- Preguntar al usuario cual es el servicio que requiere

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

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

9A- Si las personas requieren de lavado de cabello, solicitar que pasen al lavado de cabello

9B- Si las personas no requieren de lavado, pasarlas a la silla de estilista.

10- Otorgar el servicio solicitado al usuario.

Usuario

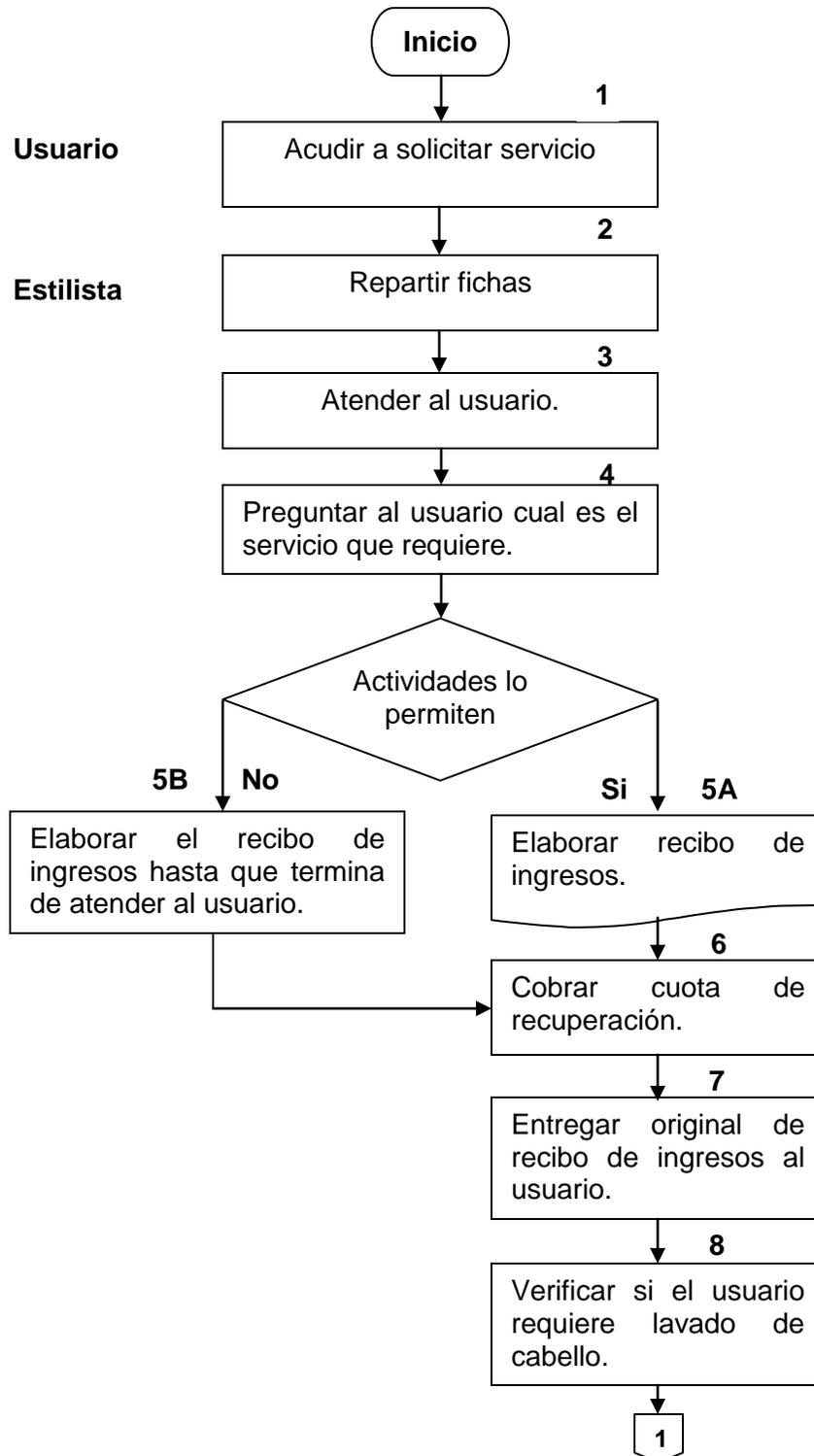
11- Retirarse

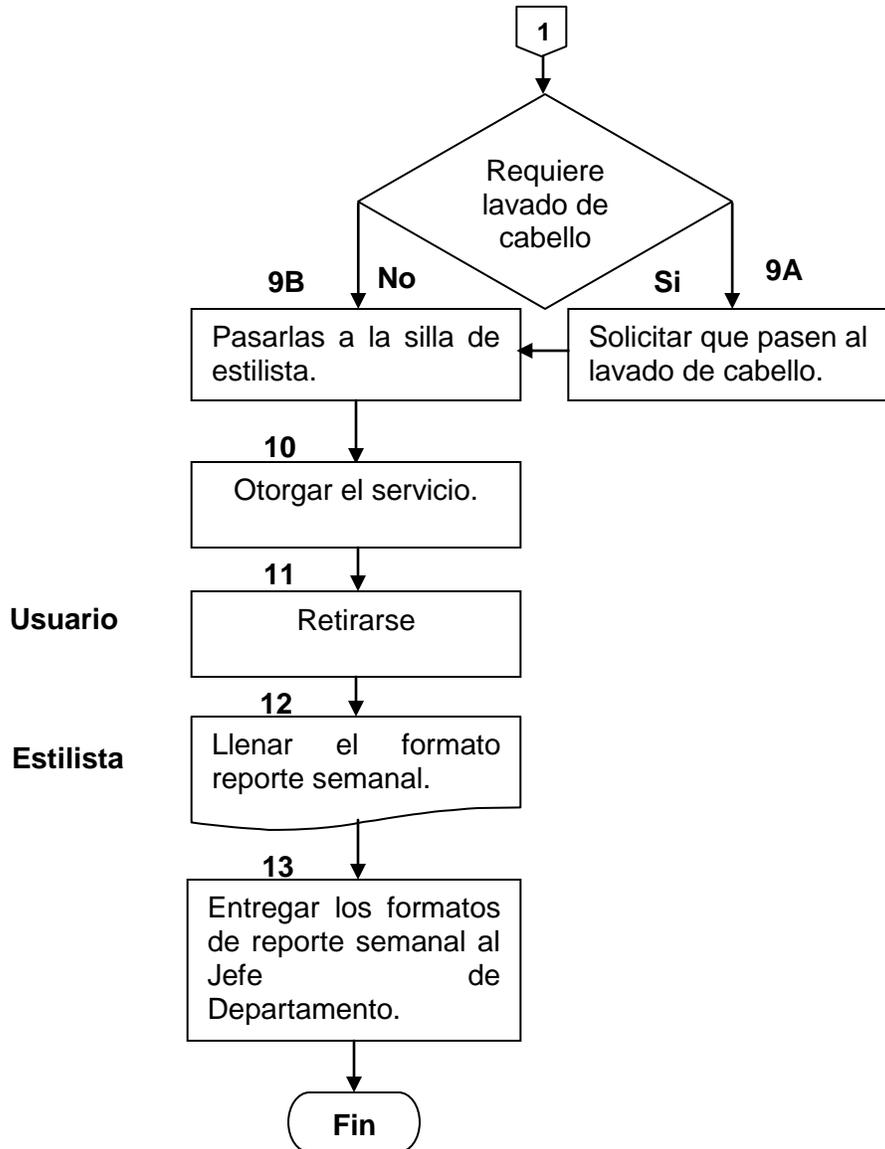
Estilista

12- Llenar el formato reporte semanal de servicios de estética (F-AD-04).

13- Entregar el formato de reporte semanal de servicios de estética al Jefe de Departamento al finalizar el mes.

Diagrama de flujo







Sistema de Gestión
de la Calidad



5 de 5

Hoja de Registro de Cambios

Número	Fecha	Descripción	Responsable
1	Septiembre/2011	Se actualiza logotipo de DIF	Lic. María Guadalupe Díaz González / Jefa de Departamento