



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

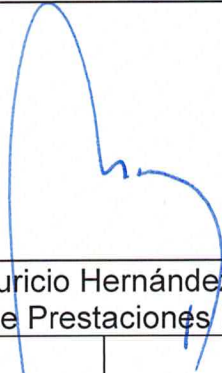
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

NOMBRE Y CLAVE

Procedimiento de mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS
3B43-003-002

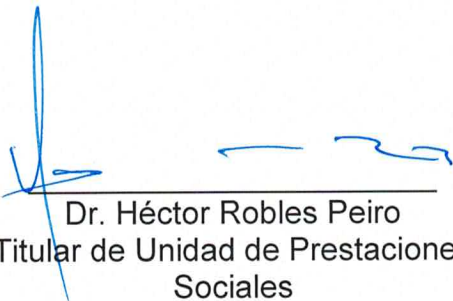
AUTORIZACIÓN

Aprobó

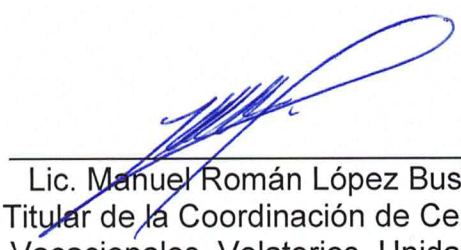


Dr. Mauricio Hernández Ávila
Titular de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

Revisó



Dr. Héctor Robles Peiro
Titular de Unidad de Prestaciones
Sociales



Lic. Manuel Román López Bustos
Titular de la Coordinación de Centros
Vacacionales, Velatorios, Unidad de
Congresos y Tiendas

Elaboró

**COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN
Y COMPETITIVIDAD**



Lic. José Alberto Cerda Alcalá
Titular de la División de Tiendas

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 31 OCT 2024

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las personas Servidoras Públicas del IMSS, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación, así como prevenir los actos de corrupción".



ÍNDICE

Página

1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	6
6	Descripción de actividades	16
7	Diagrama de flujo	29
	Anexos	
	Anexo 1 Reporte de mercancía promocionada Clave 3B43-009-005	41



1 Base normativa

- Artículo 251 de la Ley del Seguro Social, fracciones VI, XXXVI y XXXVII, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, sus reformas y adiciones.
- Artículo 103 de la Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 1970, sus reformas y adiciones.
- Artículos 3 fracción II, inciso f), 5 y 81 fracciones I, II, IV del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006 y sus reformas.
- Cláusulas 142 del Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS, vigente.
- Artículo 14 del Reglamento de Tiendas para empleados del IMSS, inserto en el Contrato Colectivo de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social, vigente.
- Numerales 7.1.2.2 párrafos 1 y 4 y 7.1.2.2.3 párrafos 1 y 3 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, clave 3000-002-001, validado y registrado el 30 de diciembre de 2022.
- Numeral 5.6, 5.8, 5.10, 5.16 y 7.1.3 del Manual de Organización de Tiendas IMSS-SNTSS, validado y registrado el 29 de marzo de 2023.

2 Objetivo

Regular la operación de las Tiendas IMSS-SNTSS para que lleven a cabo, de manera ordenada y atractiva, la exhibición de los artículos en la sala de ventas, la promoción de aquellos de baja rotación, la atención a los clientes por olvido de mercancía o cambio físico de artículos, con la finalidad de facilitar el desplazamiento de la mercancía.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento será de observancia obligatoria para la División de Tiendas, las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; los Departamentos de Prestaciones Sociales, las Oficinas de Sociales de Ingreso y para las Tiendas IMSS-SNTSS.

4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 abarrotes comestibles: Son todos aquellos productos que cuentan con fecha de caducidad y son para consumo humano.



4.2 abarrotes no comestibles: Son todos aquellos productos que son para las necesidades propias del ser humano en el aspecto propio de limpieza e higiene o para el consumo de mascotas.

4.3 anaqueles: Conjunto de entrepaños sostenidos por postes estructurales que permiten estibar o acomodar los artículos por empaque, en el área de almacenamiento o piso de venta.

4.4 cabecera: Conjunto de entrepaños empotrados en los extremos de la estructura de la góndola central.

4.5 caducidad: Fecha límite para el uso o consumo de un producto.

4.6 cambio físico: Sustitución de mercancía vendida y devuelta por el cliente debido a una falla o desperfecto de esta, por otra de las mismas características o similares.

4.7 cenefa: Se utiliza para colocar el precio y código de un producto, que se exhibe para su venta en la Tienda.

4.8 claves departamentales: Código alfanumérico mediante el cual se identifican los departamentos de la Tienda; en este procedimiento se utilizan los siguientes:

Clave	Departamento
G1	Enseres menores
G2	Línea Blanca y Electrónica
D9	Juguetes

4.9 cuadraje: Técnica de exhibición y acomodo de mercancía, en la que se agrupan los productos de manera ordenada y atractiva para facilitar su venta.

4.10 desplazamiento: Acción de venta de la mercancía.

4.11 devoluciones: Mercancía que no se vendió dentro de la Tienda, o que por algún motivo debe ser devuelta a los proveedores.

4.12 enseres mayores: Artículos de uso doméstico propios de línea blanca y electrónica como: refrigeradores, pantallas, lavadoras, estufas, etc.

4.13 enseres menores: Artículos menores que por su tamaño son fáciles de manejar y de trasladar como: licuadoras, planchas, tostadores, cafeteras etc.

4.14 exhibidores: Mueble de diseño especial para presentación de la mercancía adecuada a espacios disponibles.

4.15 familia: Agrupación de mercancía de conformidad a sus características y uso similares.



4.16 garantía: Obligación por parte del proveedor para realizar la reparación o cambio sin costo, de un artículo adquirido por el cliente dentro de un intervalo de tiempo definido, derivado de defectos de fabricación.

4.17 góndola: Mueble metálico estructural adaptable y desarmable, utilizado para exhibir la mercancía en el piso de venta, integrado por charola o entrepaño, canastillas y cabeceras en los extremos.

4.18 isla: Mercancía acomodada en forma de torre o pirámide.

4.19 JOSI: Jefa o Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso.

4.20 kárdex: Control de entradas y salidas de todos los artículos que se manejan en tiendas, particularmente enseres mayores y menores, artículos de fácil sustracción que no requieren un resguardo especial.

4.21 lay out: Plano de la sala de ventas de la Tienda, que presenta el esquema de distribución de artículos por familias y departamentos.

4.22 mercaderías: Proceso que involucra el acomodo de la mercancía en la sala de ventas de manera ordenada y atractiva para su venta al público.

4.23 OOAD Estatal y regional: Acrónimo que define la figura administrativa descrita en el artículo 2, fracción IV, inciso a) del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.24 PEPS: Método de valuación de inventarios cuyas siglas significan Primeras Entradas-Primeras Salidas, que consiste en que los primeros artículos en entrar a la bodega son los primeros en venderse, y aplica a la mercancía que se recibe para su exhibición en sala de ventas.

4.25 perecederos: Artículos comestibles que por sus características y presentación son susceptibles de descomposición o deterioro en un tiempo determinado.

4.26 promotor y/o demostrador: Personal designado por los proveedores, para la promoción y/o demostración de sus productos dentro de la Tienda.

4.27 promociones de mercancía: Es aquel beneficio que se ofrece al consumidor ya sea, mayor producto sin incrementar su costo, o productos a bajo costo.

4.28 proveedor: Persona física o moral que vende mercancía al Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.

4.29 rack: Aro tubular o barras que forma diferentes figuras con base metálica, que se utiliza para la exhibición de ropa en general.



4.30 REMEDY: Sistema desarrollado por la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico para reportar incidentes en los sistemas informáticos del Instituto.

4.31 sala de ventas: Espacio donde se colocan góndolas, exhibidores, racks y cualquier otro tipo de mueble en el cual se exhibe la mercancía para su venta.

4.32 SATI: Sistema de Administración de Tiendas IMSS-SNTSS.

4.33 señalización: Material que indica precios, ofertas, avisos, ubicación de las líneas departamentales y mercancía, etc.

4.34 SNT: Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.

4.35 temporadas especiales: Período determinado en que se prevé un incremento en la venta de artículos determinados y requiere de una exhibición particular.

4.36 tienda: Tienda IMSS-SNTSS.

4.37 TPV: terminal punto de venta.

5 Políticas

5.1. Generales

5.1.1. La entrada en vigor del presente documento actualiza y deja sin efecto al “Procedimiento de mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-003, con fecha de registro 23 de octubre de 2018.

5.1.2. El incumplimiento del contenido del presente documento, por las personas servidoras públicas involucradas será causal de las responsabilidades que resulten procedentes conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.

5.1.3. El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, con los principios constitucionales de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, a través de las pautas de conducta de las personas servidoras públicas del IMSS, cuyos compromisos son: desarrollar ambientes laborales libres de violencia; de respeto a los derechos humanos; de igualdad y a la no discriminación; de integridad y prevención de conflictos de interés en el uso del cargo y en la asignación de recursos públicos; y contra las conductas que pudieran constituir actos de corrupción, aprobado por el Consejo Técnico mediante Acuerdo: ACDO.SA2.HCT.260124/19.P.DA, de fecha 26 de enero de 2024.



5.1.4. El personal involucrado en el presente documento deberá guardar total confidencialidad y discreción respecto al asunto en cuestión, esto incluye el deber de no informar o dar indicio a cualquier persona que no esté involucrada directamente con el proceso, sobre información, documentación y demás datos relacionados con dichos asuntos, los cuales tienen el carácter de ser clasificados como información reservada y confidencial, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 22 y 303 de la Ley del Seguro Social, 16 y 31 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y 110, fracciones VI, VII y VIII, 113, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

5.1.5. Corresponderá a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas a través de la División de Tiendas interpretar para efectos administrativos el presente procedimiento y resolver los casos especiales y los no previstos en el mismo.

5.2. Específicas

5.2.1. Será responsabilidad de la División de Tiendas:

5.2.1.1 Atender las observaciones o dudas que el personal del SNT haga llegar respecto al presente procedimiento.

5.2.1.2 Proporcionar la asesoría normativa necesaria a las Tiendas, para la debida realización del proceso descrito en el presente documento.

5.2.1.3 Emitir los criterios y lineamientos para la exhibición y manejo de las mercancías que se comercializan en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.

5.2.1.4 Establecer y difundir a través de oficio circular, los plazos máximos y mínimos de exhibición de mercancía por departamento, mismos que tendrán vigencia hasta que se realice una nueva actualización, la cual será difundida también a través oficio.

5.2.1.5 Ingresar al Sistema de Administración de Tiendas IMSS-SNTSS, las promociones a precio de costo de mercancía de lento y nulo desplazamiento que soliciten las Tiendas y que hayan sido validadas por la o el Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso y autorizadas por la o el Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

5.2.1.6 Emitir los lineamientos para las temporadas especiales y/o promociones de mercancía, y los difundirá a las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; Oficinas de Sociales de Ingreso y Tiendas, así como el material gráfico de promoción a través de correo electrónico.

5.2.2. Será responsabilidad de la o el Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales:



5.2.2.1 Aprobar, de ser el caso, a solicitud de la o el Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales, las promociones a precio de costo más IVA de la mercancía que no se haya desplazado en el tiempo normado y no sea susceptible su devolución y enviará por oficio la solicitud de autorización y actualización del precio en el SATI al Titular de la División de Tiendas.

5.2.3. Será responsabilidad de la o el Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales:

5.2.3.1 Otorgar visto bueno, de ser el caso, a solicitud de la o el JOSI y/o Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, a las promociones a precio de costo más IVA de la mercancía que no se haya desplazado en el tiempo normado y no sea susceptible su devolución.

5.2.4. Será responsabilidad de la o el Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso:

5.2.4.1 Instruir y supervisar que las y los Administradores o Encargados de la Administración de la Tienda bajo su competencia, realicen la mercadería de productos en apego al presente procedimiento, con transparencia y eficacia.

5.2.4.2 Autorizar a solicitud del Administrador o encargado de la administración de la Tienda, la promoción de mercancía al costo más IVA, de artículos que no hayan tenido desplazamiento en los tiempos normados y no sea posible su devolución y la pondrá a consideración de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

5.2.4.3 Considerar que la autorización de la promoción no exime de las responsabilidades que pudieran llegar a determinarse a los servidores públicos causantes de las adquisiciones de los artículos y la no devolución en tiempo y forma a los proveedores respectivos.

5.2.4.4 Autorizar a solicitud del Administrador o Encargado de la administración de la Tienda, la merma de mercancía de cualquier clave departamental (excepto G1, G2 y D9) que no haya tenido desplazamiento en los plazos normados en el oficio circular mencionado en el numeral 5.2.1.4, ni aún con promoción y no sea posible su devolución, según lo establecido en el "Procedimiento para el fincamiento de ordenes sugeridas, recepción, almacenamiento, transferencia y devolución de mercancía, así como la baja, destrucción y desecho de mermas en las Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-021.

5.2.4.5 Validar, en su caso, la merma de mercancía perteneciente a los Departamentos G1, G2 y D9 y la someterá a la autorización de la o el Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

NOTA: La validación se realizará de conformidad a los lineamientos emitidos para este caso, mediante oficio por la División de Tiendas.



5.2.5. Será responsabilidad de la o el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda

5.2.5.1 Difundir al personal de la Tienda, el presente procedimiento para su correcta aplicación, debiendo transferir esta responsabilidad, en caso de separación o cambio de funciones, a quien lo suceda en el cargo.

5.2.5.2 Realizar las acciones necesarias para la debida capacitación y atención a consultas del personal de las Tiendas.

5.2.5.3 Designar a las y los Jefes de Área y/o Jefes de Línea para cada departamento de acuerdo a la plantilla asignada a la Tienda.

5.2.5.4 Supervisar que la distribución de las áreas en sala de ventas tome como referencia el “Plano de distribución” o “lay out” que proponga la División de Tiendas y en caso de que la estructura de la Tienda no se adapte, procurará que:

- A la entrada se ubique el departamento de perfumería y artículos de cuidado personal, ropa en caso de contar con ésta.
- Al centro líneas generales
- En pasillos centrales, ofertas y promociones de temporada.
- En zona lateral del frente, enseres y temporadas especiales.
- Al fondo abarrotes comestibles y no comestibles, lácteos y salchichonería.

5.2.5.5 Dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades sanitarias federales y locales, para el manejo de la mercancía y supervisar que la unidad cuente con las licencias y permisos necesarios para su funcionamiento, de acuerdo con las disposiciones emitidas por las autoridades federales, estatales y municipales en donde se encuentre ubicada la Tienda.

NOTA: En caso de no contar con estas disposiciones, solicitará a la o el Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso de la circunscripción correspondiente, se realicen las gestiones respectivas, para la obtención de las mismas.

5.2.5.6 Establecer conjuntamente con los promotores y/o representantes de los proveedores del SNT estrategias para minimizar devoluciones e impulsar la venta de la mercancía y comunicarlas a la División de Tiendas.

5.2.5.7 Verificar que las promociones de mercancía correspondan a artículos que presenten lento o nulo desplazamiento, cuya devolución no proceda debido a que no se cuente con proveedor vigente o que no tenga cartera para cobro de dichas devoluciones o bien que la mercancía sea obsoleta o se encuentre dañada por mal manejo en la Tienda.

5.2.5.8 Gestionar la autorización de la promoción de mercancía, con la o el Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso y la o el Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.



NOTA: El precio que resulte de aplicar la promoción autorizada, no deberá ser inferior al costo de compra más IVA de dicha mercancía.

5.2.5.9 Mantener el mobiliario de exhibición en buenas condiciones, limpio y funcional para lo cual gestionará ante el Departamento de Conservación y Servicios Generales del OOAD Estatal o regional un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

5.2.5.10 Realizar la apertura y cierre de la Tienda IMSS-SNTSS, en coordinación con la o el Jefe de Mercaderías.

5.2.5.11 Verificar que el personal de la Tienda presente un aspecto pulcro tanto en su persona como en su vestimenta, usando durante su jornada la ropa de trabajo y gafete de identificación institucional.

5.2.5.12 Supervisar que el personal adscrito a la Tienda conozca e identifique perfectamente las claves de las secciones departamentales, así como las familias y productos que las integran, principalmente aquellos artículos que se manejan en las áreas donde estén asignados.

5.2.5.13 Supervisar que el personal de la sala de ventas atienda a los clientes en forma cordial y amable, dándole la información y orientación que requiera, en caso necesario los acompañará hasta el lugar donde se encuentra la mercancía que desean comprar.

5.2.5.14 Comunicar al personal que en las Tiendas IMSS-SNTSS no se realiza el reembolso del dinero pagado por los artículos, solo se efectuará el cambio físico de conformidad a lo estipulado en este procedimiento.

5.2.6. Será responsabilidad de la o el Contador de la Tienda y/o encargado de la Contabilidad de la Tienda:

5.2.6.1 Expedir las Facturas por sistema y en su caso, entregar comprobante al cliente.

5.2.7. Será responsabilidad de la o el Jefe de Mercaderías

5.2.7.1. Realizar sus actividades apoyándose en las y los Jefes de Línea en Tiendas, Jefes de Área y Operadores Generales de Tiendas.

5.2.7.2. Verificar diariamente que las áreas que conforman la sala de ventas se encuentren operando de acuerdo con las actividades establecidas en el presente procedimiento.

5.2.7.3. Supervisar el adecuado surtimiento de la sala de ventas y toma las acciones pertinentes para mantener un abasto óptimo, principalmente de los productos de alta rotación y mayor demanda por parte del consumidor.

5.2.7.4. Verificar que la salida de productos del área de bodega a sala de ventas para su exhibición se realice aplicando el método PEPS de conformidad al siguiente cuadro:



Enero	Amarillo	Febrero	Morado
Marzo	Rojo	Abril	Blanco
Mayo	Azul	Junio	Gris
Julio	Verde	Agosto	Rosa
Septiembre	Negro	Octubre	Azul claro
Noviembre	Naranja	Diciembre	Café

5.2.7.5. Verificar que la diversidad de mercancía que se encuentre almacenada en la bodega se encuentre exhibida en sala de ventas, manteniendo su debida rotación.

5.2.7.6. Mantener una verificación permanente respecto a la coincidencia del precio de las cenefas y del Sistema Punto de Venta, respecto al que proporcione el Sistema de Administración de Tiendas IMSS-SNTSS.

5.2.7.7. Verificar que la instalación de los muebles exhibidores sea de tal forma que permita a la clientela desplazarse libremente en la sala de ventas, dejando un espacio mínimo de 1.5 metros entre góndola y góndola para facilitar el tránsito de clientes con carros de autoservicio.

5.2.7.8. Considerar algún espacio disponible para la utilización y ubicación del mobiliario propiedad de proveedores, así como las necesidades de cada área.

5.2.7.9. Verificar que el personal operativo traslade la mercancía del área de almacenamiento a sala de ventas auxiliándose con diablos, patines hidráulicos, racks rodantes y/o similares.

5.2.7.10. Supervisar que el personal de seguridad administre y verifique que el resurtido se efectúe de manera ágil y segura, llevando un registro por medio de una "Libreta de control", en los casos en que las Tiendas cuenten con bodega en un inmueble distinto.

5.2.7.11. Resguardar bajo llave en el área de bodega, la perfumería fina y artículos que por sus costos y características así lo requieran y que no haya sido posible su exhibición en sala de ventas por no contar con los espacios suficientes o muebles adecuados.

5.2.7.12. Exhibir los vinos y licores en sala de ventas, siempre y cuando se cuente con vitrinas bajo llave, en caso de no contar con este tipo de mobiliario, exhibir únicamente las cajas vacías, resguardando el producto bajo llave en bodega para evitar sustracciones.

5.2.7.13. Supervisar que la mercancía que se encuentra en exhibición presente buenas condiciones y sea apta para su venta.

5.2.7.14. Rehabilitar para la venta, la mercancía que se encuentre deteriorada, de no ser posible procederá a efectuar, promoción o merma en ese orden.

5.2.7.15. Utilizar el mobiliario adecuado para la exhibición de mercancía, que deberá estar en condiciones óptimas de uso, considerando las siguientes características:



- Versatilidad para la exhibición de mercancía.
- Facilidad para su instalación.
- Armonía con el ambiente.

5.2.7.16. Supervisar que los refrigeradores y vitrinas se encuentren limpios y funcionando, con la temperatura adecuada para la conservación de los productos y que el mobiliario y equipo para la exhibición de mercancía se encuentre en perfectas condiciones de limpieza, acomodo y funcionamiento.

5.2.7.17. Establecer conjuntamente con los proveedores estrategias para minimizar devoluciones e impulsar la venta de la mercancía.

5.2.7.18. Mantener un estricto control y supervisión de los tiempos de exhibición de la mercancía en los anaqueles de la sala de ventas, asegurando que los productos que cumplan los tiempos máximos de exhibición señalados en el oficio circular al que alude la política 5.2.1.4 y no se hayan vendido, se retiren de exhibición y sean regresados físicamente a la bodega, al área destinada para tal propósito, para ser capturados en el SATI a fin de ser devueltos al proveedor correspondiente por lento y/o nulo desplazamiento, previa verificación de cartera en PREI.

5.2.7.19. Verificar que las devoluciones aplicadas a los proveedores, efectivamente se hayan descontado en PREI, previa entrega de la mercancía sujeta a devolución al proveedor.

5.2.7.20. Notificar mediante carteles en el área de servicios al cliente, las condiciones para la aplicación de las garantías en enseres mayores y menores al momento de la compra; en la Tienda, el plazo será de 7 días naturales y posteriormente será directo con los talleres autorizados del proveedor.

5.2.7.21. Verificar que los cambios físicos de mercancía a clientes se acepten, siempre y cuando sean por un artículo de igual o mayor costo, en este último caso pagando la diferencia correspondiente.

5.2.7.22. Supervisar que no se acepten cambios físicos de artículos que hayan sido utilizados por el cliente en condiciones distintas a las normales; en el caso de ropa interior, sin excepción no se realizarán cambios ni se regresará el dinero que el cliente pago por el producto.

5.2.7.23. Verificar que los cambios físicos a los clientes en todos los departamentos de la Tienda, a excepción de artículos perecederos y frescos, se acepten en un plazo no mayor a 30 días naturales, a partir de la fecha en que se realizó la venta.

5.2.7.24. Verificar que los cambios físicos a clientes, de artículos perecederos y frescos se acepten en un plazo no mayor a 6 horas y únicamente cuando la mercancía cuente con el empaque sellado y en buenas condiciones.

5.2.7.25. Verificar que en los casos de cambio físico el cliente presente invariablemente el "Ticket de compra" y el artículo en su empaque original.



5.2.7.26. Verificar que los cambios físicos de enseres mayores y menores a los clientes sean únicamente por defectos de fabricación, previo dictamen del centro de servicio correspondiente, o de acuerdo con las políticas de cada proveedor, de conformidad con el “Procedimiento para el fincamiento de ordenes sugeridas, recepción, almacenamiento, transferencia y devolución de mercancía, así como la baja, destrucción y desecho de mermas en las Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021.

5.2.7.27. Verificar que la procedencia de la garantía se valide conforme a las políticas del fabricante.

5.2.7.28. Colocar anuncios, avisos de ofertas, carteles alusivos y señalamientos de las áreas en lugares visibles y estratégicos a fin de favorecer la venta de mercancía.

5.2.7.29. Procurar que los servicios proporcionados por terceros en su caso (salchichonería, carnicería, frutas y verduras y tortillería y panadería), se ubiquen en la sala de ventas con los productos de las familias afines.

5.2.7.30. Supervisar que se coloque la señalización que comunique la restricción de fumar en las instalaciones de la Tienda y verificará su cumplimiento.

NOTA: En las Tiendas que no cuenten con la o el Jefe de Mercaderías, las actividades serán realizadas por la o el Jefe de Apoyo Operativo, Jefe de Área, Jefe de Línea en Tiendas u Operadores Generales de Tiendas según la plantilla de la Unidad.

5.2.8. Será responsabilidad del Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas

5.2.8.1. Realizar sus actividades apoyándose en los Operadores Generales de Tiendas.

5.2.8.2. Atender inmediatamente las quejas verbales presentadas por los clientes respecto los servicios proporcionados en la Tienda, en caso de que el tema rebase su ámbito de competencia canalizará la problemática al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda y éste al JOSI, en caso de ser necesario.

5.2.8.3. Supervisar que los promotores y/o demostradores designados por los proveedores, realicen las actividades que le son encomendadas y porten gafete que los identifique como tales.

5.2.8.4. Supervisar diariamente que el personal asignado al área de perecederos y promotores realice sus actividades con las siguientes medidas de higiene: cabello recogido, uñas recortadas, guantes, cofia, bata, cubre bocas y manos limpias. En caso de incumplimiento de alguno de estos requisitos, solicita al personal implementar las medidas necesarias.

5.2.8.5. Organizar, dirigir y controlar las actividades de personal de menor categoría en todas las áreas y departamentos de la Tienda.



5.2.8.6. Supervisar que el traslado de mercancía de bodega a sala de ventas, se realice por caja completa y cerrada.

5.2.8.7. Controlar el acomodo de la mercancía en las góndolas, islas y cabeceras asegurando el producto sea visible en cualquier ángulo cuando la góndola, isla y cabecera lo permita y determinar las necesidades de artículos a reponer para su exhibición, con base a su demanda.

5.2.8.8. Supervisar que el cuadraje de la mercancía en los muebles de exhibición, se realice de izquierda a derecha, agrupándose por familias y dentro de cada una de éstas por proveedor, colocando los artículos del más pequeño al más grande, iniciando el acomodo en la parte superior del mueble y cuidando que los artículos que se encuentran al frente del entrepaño sean los de mayor antigüedad.

5.2.8.9. Verificar en cenefas y etiquetas la correcta señalización de los precios de venta, así como la limpieza y cuadraje de la mercancía.

5.2.8.10. Supervisar que toda la mercancía cuente con precio en la etiqueta de la cenefa del mueble de exhibición, y que en los casos de los productos de alta rotación como: leche, arroz, frijol, azúcar, aceite, atún, sardina, detergente, papel higiénico, se refuerce con cartulinas promocionales, colocándolas sobre el producto de referencia.

5.2.8.11. Supervisar que el espacio que se destina para la exhibición de cada producto sea determinado de acuerdo al desplazamiento del artículo o las preferencias del consumidor; es decir a mayor demanda, mayor espacio de exhibición.

5.2.8.12. Aprovechar adecuadamente los espacios para el acomodo y exhibición de la mercancía, considerando los siguientes aspectos:

- Mantener limpios y alineados los muebles de exhibición asignados al área.
- Organizar la mercancía por departamentos, secciones departamentales, familias, marcas y presentación de los artículos.
- Mantener en orden el cuadraje, frenteo y apilamiento de la mercancía según el caso.
- Tener cuidado en la colocación de los artículos de mayor demanda o frágil manejo.
- Recoger continuamente los artículos que dejan los clientes en otros estantes o en el área de cajas y colocarlos en el lugar que corresponda.

5.2.8.13. Supervisar que los Operadores Generales de Tiendas realicen las actividades inherentes a su profesiograma.

5.2.8.14. Coordinar sus actividades con los otros Jefes de Área y/o Jefes de Línea en Tiendas.



5.2.8.15. Realizar en su caso, las actividades correspondientes descritas en el profesiograma del Contrato Colectivo de Trabajo vigente.

5.2.9. Será responsabilidad del Operador General de Tiendas

5.2.9.1 Conservar limpios los anaqueles, góndolas, estantes, vitrinas, cámaras frigoríficas, charolas, puertas, básculas, rebanadoras, cuchillos, muebles, tarimas, pisos y muebles en general para la exhibición y manejo de mercancía, así como los pasillos.

5.2.9.2 Trasladar diariamente la mercancía que se requiera del área de bodega al piso de venta, para mantener abastecidos los muebles de exhibición, y aplicará el método PEPS de conformidad al numeral 5.2.7.4.

5.2.9.3 Marcar con crayón la mercancía que se surte de bodega a sala de ventas de acuerdo con el método PEPS.

5.2.9.4 Separar los abarrotes comestibles de los no comestibles, y ubica los productos contaminantes lo más alejado posible de los abarrotes comestibles.

5.2.9.5 Colocar precio actualizado en la cenefa y estibar adecuadamente la mercancía en bodega o sala de ventas.

5.2.9.6 Reportar a la o el Jefe de Línea en Tiendas los artículos dañados, obsoletos y cualquier irregularidad que se observe en la mercancía que maneja.

5.2.9.7 Captar y reportar desperfectos de instalaciones físicas, hidráulicas, sanitarias y eléctricas.

5.2.9.8 Auxiliar en el trámite de devolución de la mercancía en mal estado o no apta para su venta, al proveedor, y apoyar en la realización de cambios de mercancía.

5.2.9.9 Reintegrar a los muebles respectivos la mercancía abandonada por los usuarios.

5.2.9.10 Depositar en el área destinada para tal efecto, el cartón, plásticos y demás empaques una vez exhibida la mercancía.

5.2.9.11 Reportar a la o el Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas, en caso de detectar algún problema en refrigeradores para su reparación.

5.2.9.12 Realizar, además de las actividades descritas para esta categoría, las referidas en el profesiograma del Contrato Colectivo de Trabajo vigente.



Responsable	Descripción de actividades
6 Descripción de actividades Jefe de Mercaderías/ Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas / Operador general de Tiendas	1. Identifica el tipo de modalidad a realizar, según sea el caso y ejecuta las actividades correspondientes de acuerdo con lo siguiente: • Modalidad A. Apertura de la Tienda Continúa en la actividad 2. • Modalidad B. Operación en sala de ventas por departamentos Continúa en la actividad 11. • Modalidad C. Resguardo de mercancía pagada y olvidada Continúa en la actividad 50. • Modalidad D. Manejo de mercancía sin desplazamiento Continúa en la actividad 56. • Modalidad E. Cambio físico a clientes Continúa en la actividad 78. Modalidad A Apertura de la Tienda 2. Realiza diariamente al inicio de la jornada, el recorrido por la sala de ventas previo a la apertura al público y coordina a los Jefes de Área y/o Jefes de Línea en Tiendas, a fin de identificar muebles o espacios con faltantes de mercancías, además de verificar su estado y caducidad. NOTA: La colocación de la señalización de pasillos queda a criterio del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda dependiendo de las especificaciones y espacios disponibles dentro del inmueble. 3. Verifica diariamente al inicio de la jornada y antes de la apertura al público en el Sistema de Administración de Tiendas el “Listado para etiquetar cambio de precio”, a fin de que sean actualizadas las cenefas de las góndolas, comprobando a su vez que los cambios de precios se reflejen en la TPV.
Jefe de Mercaderías	



Responsable	Descripción de actividades
	El cambio de precio sí se refleja en la TPV Continúa en la actividad 8. El cambio de precio no se refleja en la TPV
Jefe de Mercaderías	4. Levanta incidencia en la herramienta REMEDY, solicitando la actualización de precios al Personal de la División de Tiendas.
Personal de la División de Tiendas	5. Accede diariamente a la herramienta REMEDY y en caso de existir incidencias reportadas por las Tiendas, las asigna para su atención por parte del área de soporte técnico.
	6. Da seguimiento en la herramienta REMEDY a la actualización de precios e informa mediante "Correo electrónico de notificación" a la o el Jefe de Mercaderías de la Tienda que genero la incidencia, cuando estos sean actualizados.
Jefe de Mercaderías	7. Revisa que los precios se hayan actualizado en la TPV.
	8. Coordina y verifica que la mercancía en sala de ventas se encuentre distribuida, acomodada y con la cenefa correspondiente.
	9. Verifica que la mercancía de oferta y/o promoción se encuentre exhibida en lugares preferenciales para favorecer su venta.
Administrador o Encargado de la administración de la Tienda o Jefe de Mercaderías	10. Realiza la apertura de la Tienda de acuerdo con el horario de servicio.
	Da por concluido el proceso para esta Modalidad.
	Modalidad B Operación en sala de ventas por departamentos
Jefe de Mercaderías/Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	11. Identifica el tipo de departamento a atender y realiza las actividades correspondientes, de acuerdo con lo siguiente:



Responsable	Descripción de actividades
	Sub-modalidad B.1. Abarrotes Continúa en la actividad 12. Sub-modalidad B.2. Salchichonería y lácteos Continúa en la actividad 20. Sub-modalidad B.3. Vinos y licores Continúa en la actividad 26. Sub-modalidad B.4. Perfumería popular y regalos Continúa en la actividad 27. Sub-modalidad B.5. Ropa Continúa en la actividad 32. Sub-modalidad B.6. Enseres Mayores y Menores Continúa en la actividad 36. Sub-modalidad B.1 Abarrotes
Jefe de Mercaderías/Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	12. Detecta las necesidades de mercancía de los muebles y separa en la bodega la cantidad a exhibir, conforme al método PEPS, en términos de la política 5.2.7.4 de este procedimiento. 13. Verifica que los precios de venta de los artículos en exhibición de las líneas a su cargo se encuentren actualizados en las cenefas correspondientes e indica al Operador General de Tiendas que traslade la mercancía separada en bodega y/o en su caso, actualice los precios de los productos.
Operador General de Tiendas	14. Traslada la mercancía de bodega a sala de ventas por caja completa y cerrada de forma continua durante el horario de servicio, conforme a la demanda de productos lo requiera, evitando la obstrucción de los pasillos. 15. Abre el empaque o la caja en forma que facilite su estiba, limpia el mueble y coloca la mercancía de acuerdo con la política 5.2.8.7 de este procedimiento.



Responsable	Descripción de actividades
Operador General de Tiendas	16. Acomoda los abarrotes comestibles y no comestibles de acuerdo con las especificaciones señaladas en su empaque y considerando lo establecido en la política 5.2.9.4 de este procedimiento. 17. Limpia área de cenefas y en su caso pega la cenefa con el precio indicado en el sistema SATI. 18. Elabora y coloca cartulinas con los precios de los productos de alta rotación en el lugar de exhibición, previa verificación del precio indicado en el sistema SATI. 19. Verifica caducidad de productos, en su caso, realiza la devolución, conforme al “Procedimiento para el fincamiento de ordenes sugeridas, recepción, almacenamiento, transferencia y devolución de mercancía, así como la baja, destrucción y desecho de mermas en las Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021. Da por concluido el proceso para esta Modalidad. Sub-modalidad B.2 Salchichonería y lácteos
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	20. Recibe del proveedor la mercancía y verifica que la caducidad de los productos tenga un margen de vencimiento amplio y solicita al Operador General de Tiendas su traslado a la sala de ventas, en caso de que la fecha de caducidad sea próxima rechaza el producto. NOTA: La proximidad de la fecha de caducidad se determina en función a la secuencia de visitas del proveedor.
Operador General de Tiendas	21. Coloca la mercancía en las vitrinas de refrigeración de la sala de ventas, cuidando su cuadraje y distribución; la de menor vigencia al frente y la de mayor atrás y verifica si existen artículos próximos a su fecha de caducidad. Sí existen artículos próximos a su fecha de caducidad



Responsable	Descripción de actividades
Operador General de Tiendas	22. Retira de la exhibición tres días antes de su vencimiento en el caso de lácteos, siete días en caso de salchichonería, reporta a la o el Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas para su trámite correspondiente y traslada la mercancía a la bodega para su posterior cambio físico o devolución de conformidad al “Procedimiento para el fincamiento de ordenes sugeridas, recepción, almacenamiento, transferencia y devolución de mercancía, así como la baja, destrucción y desecho de mermas en las Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021. Da por concluido el proceso para esta modalidad. No existen artículos próximos a su fecha de caducidad 23. Traslada de manera inmediata del área de recepción a sala de ventas, la mercancía que requiera estar en cámaras o vitrinas refrigerantes, que hayan sido cambiadas por su fecha de caducidad. 24. Verifica que los productos a granel sean pesados y cortados o rebanados al momento de la compra, ante la presencia del cliente. 25. Revisa que la mercancía solicitada por los clientes sea colocada en bolsas de plástico transparente y contenga etiqueta con gramaje y código de barras, e informa esto a la o el Jefe de Línea en Tiendas. Da por concluido el proceso para esta modalidad. Sub-modalidad B.3 Vinos y licores
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	26. Verifica que los vinos y licores se mantengan en un lugar fresco de la bodega, evitando los rayos del sol y mantiene en exhibición los empaques individuales vacíos para evitar sustracciones. Da por concluido el proceso para esta modalidad.



Responsable	Descripción de actividades
	Sub-modalidad B.4 Perfumería popular y regalos
Jefe de Mercaderías o Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	27. Verifica y resguarda bajo llave en el área de bodega, en el espacio destinado a perfumería, los artículos de perfumería fina y regalos que por sus características así lo requieran y que no haya sido posible su exhibición en sala de ventas, por no contar con los espacios suficientes o muebles adecuados.
Operador General en Tiendas	28. Verifica en sala de ventas si hay espacio para colocar en exhibición la perfumería y regalos e instruye al Operador General de Tiendas para el traslado de mercancía de bodega a sala de ventas. 29. Traslada la mercancía por empaque o caja hasta el mueble respectivo en cantidades que no obstruyan la circulación de los usuarios. 30. Coloca en el lugar designado la mercancía conforme a la política 5.2.8.8 de este procedimiento.
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	31. Verifica en el espacio destinado para su venta, que el acomodo de la mercancía sea correcto, así como su resguardo en las vitrinas correspondientes al final de la jornada. Da por concluido el proceso para esta modalidad.
	Sub-modalidad B.5 Ropa
Operador General de Tiendas	32. Recibe de los proveedores las prendas e indica al Operador General de Tiendas que las traslade y las acomode por categoría. 33. Traslada las prendas hasta el mueble respectivo y acomoda por categoría de izquierda a derecha, por tallas de la más chica a la más grande. 34. Sacude diariamente el polvo que se acumule en las prendas y al término de las labores diarias, cubre la mercancía con mantas para protegerla del polvo.
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	35. Verifica la cantidad y acomodo de ropa, así como que se encuentre cubierta al término de la jornada. Da por concluido el proceso para esta modalidad.



Responsable	Descripción de actividades
	Sub-modalidad B.6 Enseres Mayores y Menores
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	36. Resguarda la mercancía para exhibición que está en la bodega, verifica que se encuentre anotada en la "Libreta de control de entradas y salidas" y solicita el apoyo del Operador General de Tiendas para su traslado a sala de ventas.
Operador General de Tiendas	37. Traslada la mercancía a la sala de ventas y la coloca sobre tarimas forradas para su protección y exhibición, de acuerdo a su presentación. 38. Coloca en la cenefa el precio de venta de los enseres menores y mayores y se lo informa a la o el Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas. NOTA: Este precio se puede obtener de la TPV en el área de cajas o en contabilidad.
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	39. Verifica que el precio en las cenefas sea el correcto, atiende e informa al público de las características de los productos. 40. Lleva a cabo el inventario físico de control de existencias de mercancía de enseres mayores y menores y actualiza diariamente de forma manual la "Tarjeta de control". NOTA: La "Tarjeta de control" tiene como finalidad llevar a cabo de forma manual el registro de entradas y salidas de mercancía de la tienda, cada tienda determina el formato de la "Tarjeta de control" a emplearse de acuerdo con sus necesidades.
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas y Operador General de Tiendas	41. Consulta diariamente el "Kárdex" del SATI y verifica que el control de existencias de mercancía de enseres mayores y menores coincida con el conteo físico de la Tienda plasmado en la "Tarjeta de control". Sí coincide el conteo físico 42. Informa al jefe inmediato superior que el conteo coincide y en su caso, genera evidencia de la coincidencia de información. Da por concluido el proceso para esta modalidad.



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas y Operador General de Tiendas	No coincide el conteo físico 43. Informa al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, que existe diferencia en las existencias físicas de mercancía.
Administrador o Encargado de la administración de la Tienda	44. Verifica si la cantidad de existencia física de mercancía es mayor en la “Tarjeta de control” o “Kárdex” respecto del conteo físico. La existencia física de mercancía es menor que lo señalado en el Kárdex 45. Verifica que no se trate de un error de proceso de descarga de ventas en el “Kárdex” de SATI. Sí se trata de error en el proceso de descarga de ventas en SATI 46. Levanta incidencia en la herramienta REMEDY y da seguimiento hasta su solución. Da por concluido el proceso para esta Modalidad. No se trata de error en el proceso de descarga de ventas en SATI 47. Levanta “Acta administrativa” y remite mediante “Oficio” de petición al JOSI para su envío a la Jefatura de Servicios Jurídicos. Da por concluido el proceso para esta Modalidad. La existencia física de mercancía es mayor que lo señalado en el Kárdex 48. Revisa si se trata de un error de captura u omisión en SATI, levanta incidencia en la herramienta REMEDY y en su caso, elabora “Acta administrativa” y envía al JOSI. NOTA: El “Acta administrativa” se elabora en caso de que se detecte error en la captura o se trate de un faltante de inventario.



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso	49. Elabora “Oficio”, remite “Acta Administrativa” a la Jefatura de Servicios Jurídicos para los efectos legales correspondientes y archiva acuse del oficio. Da por concluido el proceso para esta Modalidad. Modalidad C Resguardo de mercancía pagada y olvidada
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	50. Identifica la mercancía pagada y olvidada por los clientes, informa a la o el Jefe de Mercaderías e instruye al Operador General de Tiendas el resguardo de la misma.
Operador General de Tiendas	51. Resguarda por un periodo máximo de 72 horas la mercancía pagada y olvidada en un lugar designado por la administración de la Tienda, la registra en la “Bitácora de mercancía a resguardo” y queda en espera de que cliente regrese. Sí regresa el cliente 52. Revisa que la mercancía coincida con el “Ticket de compra” que deberá presentar el cliente para acreditar que realizó la compra. 53. Registra la entrega de la mercancía en la “Bitácora de mercancía a resguardo” anotando el número de “Ticket de compra” y el nombre de la persona a quien se le entrega la mercancía. Da por concluido el proceso para esta Modalidad. No regresa el cliente 54. Entrega la mercancía a la o el Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas para su acomodo en la sala de ventas y registra los datos de la mercancía en la “Bitácora de mercancía a resguardo”. NOTA: La mercancía se contabiliza en el siguiente levantamiento de inventario físico en donde se ajusta la diferencia.
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	55. Recibe y acomoda la mercancía en la sala de ventas correspondiente.



Responsable	Descripción de actividades
	Da por concluido el proceso para esta Modalidad.
	Modalidad D Manejo de mercancía sin desplazamiento
Jefe de Mercaderías o Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	56. Identifica la mercancía que no se haya desplazado, de acuerdo con lo establecido conforme a la política 5.2.7.18 e informa al Administrador o Encargado de la administración de la Tienda.
	57. Notifica al Responsable de Recepción y Bodega la cantidad de piezas en exhibición que deberán ser devueltas al proveedor.
	58. Instruye al Operador general de Tiendas el traslado de la mercancía a la bodega.
Operador General de Tiendas	59. Traslada la mercancía a bodega para su devolución.
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	60. Verifica que la mercancía no tenga daño o esta caduca y determina si es posible la devolución al proveedor.
	Sí es posible la devolución al proveedor
	61. Devuelve la mercancía conforme al “Procedimiento para el fincamiento de ordenes sugeridas, recepción, almacenamiento, transferencia y devolución de mercancía, así como baja, destrucción y desecho de mermas en las Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021.
	Da por concluido el proceso para esta Modalidad.
	No es posible la devolución al proveedor
	62. Revisa el estado de la mercancía y determina si es apta para su venta por promoción.
	No es apto para su venta por promoción
	63. Gestiona para la obtener el dictamen de la mercancía en mal estado como merma, con el Departamento de Conservación y Servicios Generales del OOAD Estatal o Regional que corresponda.



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	64. Procede con la merma de la mercancía una vez obtenido el “Dictamen” conforme al “Procedimiento para el fincamiento de ordenes sugeridas, recepción, almacenamiento, transferencia y devolución de mercancía, así como la baja, destrucción y desecho de mermas en las Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021 y lineamientos emitidos por la División de Tiendas. Da por concluido el proceso para esta Modalidad. Sí es apta para su venta por promoción
Jefe de Mercadería / Jefe de Área y/o Jefe de Línea en Tiendas	65. Realiza el inventario de la mercancía en la sala de ventas y en la bodega, elabora el “Reporte de mercancía promocionada”, clave 3B43-009-005 (Anexo 1) y recaba firma de revisión de la o el Contador de la Tienda. 66. Entrega el “Reporte de mercancía promocionada”, clave 3B43-009-005 (Anexo 1) al Administrador o Encargado de la administración de la Tienda para su validación.
Administrador y/o encargado de la Administración de la Tienda	67. Recibe el “Reporte de mercancía promocionada”, clave 3B43-009-005 (Anexo 1) autorizado, valida el reporte. 68. Somete a autorización de la o el Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso el “Reporte de mercancía promocionada, clave 3B43-009-005 (Anexo 1).
Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso	69. Autoriza el “Reporte de mercancía promocionada, clave 3B43-009-005 (Anexo 1) y gestiona el Visto Bueno de la o el Jefe de Departamento de Prestaciones Sociales y la aprobación de la o el Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales. 70. Envía a la División de Tiendas “Oficio de solicitud de autorización de mercancía promocionada” con el “Reporte de mercancía promocionada, clave 3B43-009-005 (Anexo 1) aprobado, según sea el caso, solicitando la promoción de la mercancía a costo más IVA para su ingreso al SATI.



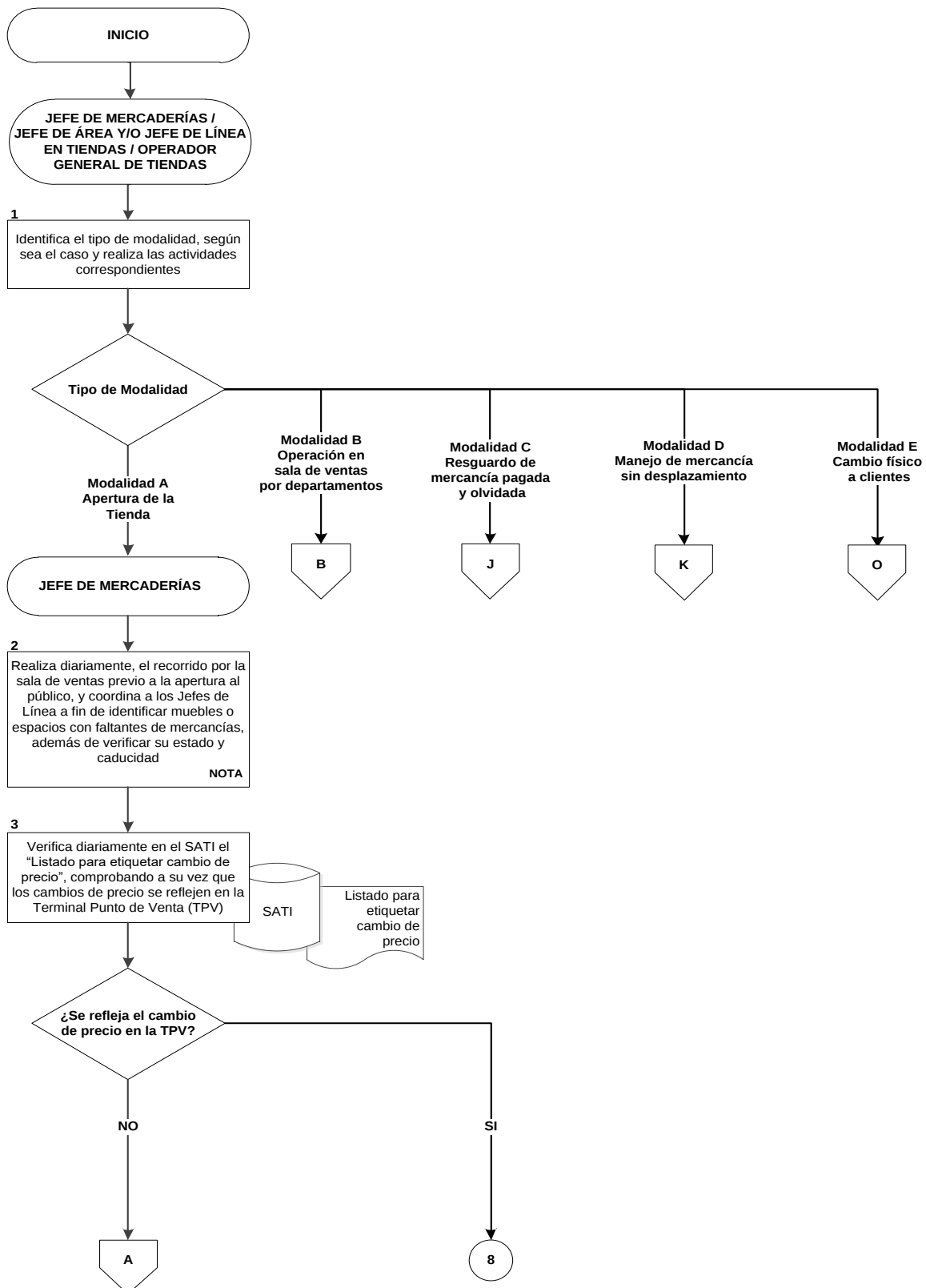
Responsable	Descripción de actividades
Personal de la División de Tiendas	71. Recibe “Oficio de solicitud de autorización de mercancía promocionada” con el “Reporte de mercancía promocionada, clave 3B43-009-005 (Anexo 1) autorizado y deriva al analista de proveedores correspondiente.
Analista de proveedores	72. Analiza la procedencia de la solicitud del “Reporte de mercancía promocionada, clave 3B43-009-005 (Anexo 1), determina los productos con costo más IVA correctos y los envía mediante el reporte al Responsable de la Oficina de Cálculo y Emisión de Catálogos de la División de Tiendas con el “Oficio de solicitud de autorización de mercancía promocionada”.
Responsable de la Oficina de Cálculo y Emisión de Catálogos	73. Recibe el “Oficio de solicitud de autorización de mercancía promocionada” y “Reporte de mercancía promocionada”, clave 3B43-009-005 (Anexo 1) autorizado y captura en el sistema SATI el nuevo precio de venta de la mercancía promocionada. 74. Notifica mediante correo electrónico al Administrador o Encargado de la administración de la Tienda la actualización del precio de los productos correctos en el SATI y archiva “Oficio de solicitud de autorización de mercancía promocionada” y “Reporte de mercancía promocionada”, clave 3B43-009-005 (Anexo 1).
Administrador y/o Encargado de la Administración de la Tienda	75. Recibe correo electrónico e instruye a la o el Jefe de Mercaderías que exhiba la mercancía con los nuevos precios.
Jefe de Mercaderías	76. Exhibe la mercancía durante 90 días en lugares preferenciales de la Tienda para favorecer su venta.
Administrador y/o Encargado de la Administración de la Tienda	77. Supervisa permanentemente los precios promocionados de la mercancía que no se ha desplazado exhibida en sala de ventas contra los autorizados en el SATI y verifica la actualización en TPV. Continúa en la actividad 56.

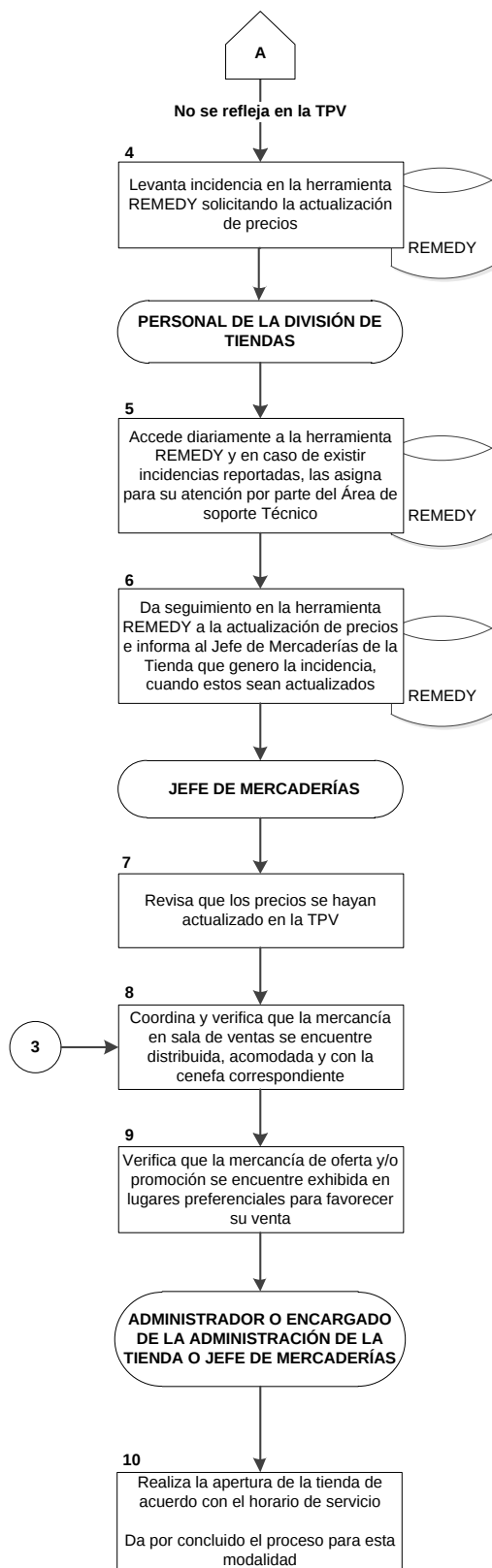


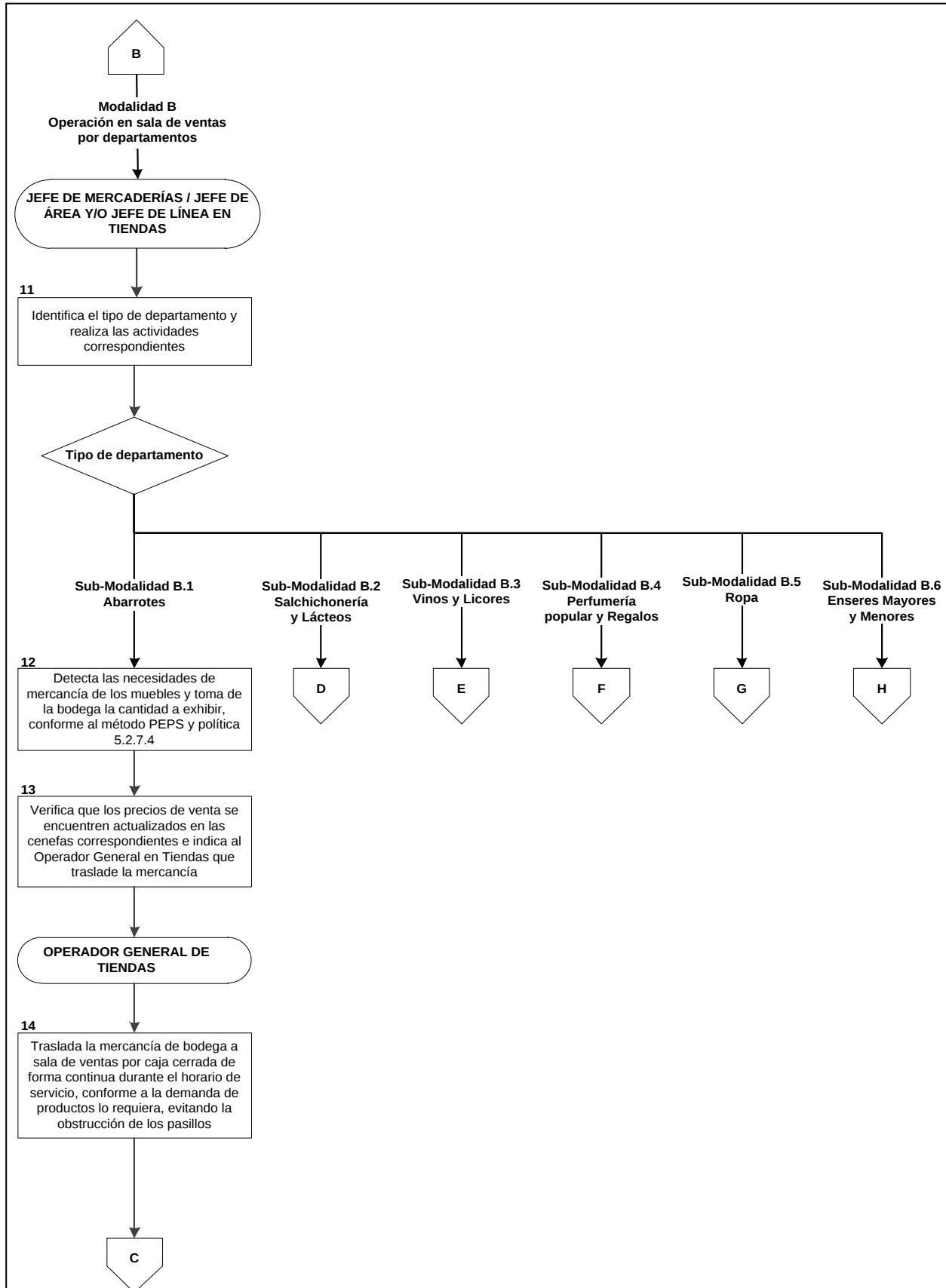
Responsable	Descripción de actividades
Operador General de Tiendas	Modalidad E Cambio físico a clientes 78. Recibe solicitud de cambio físico del cliente y verifica que se realice invariablemente de conformidad a las políticas 5.2.7.21 a la 5.2.7.26 del presente procedimiento. 79. Solicita al Administrador o Encargado de la administración de la Tienda su visto bueno respecto al cambio físico.
Administrador y/o encargado de la Administración de la Tienda	80. Analiza y determina si otorga el visto bueno para el cambio físico, de conformidad a las políticas 5.2.7.21 a la 5.2.7.26 del presente procedimiento. Otorga el visto bueno 81. Comunica al cliente que acuda al área de cajas para la gestión del cambio físico y se le entregue el ticket de cambio físico. NOTA: En la TPV se genera el ticket con el cual se realizará el cambio físico. Da por concluido el proceso para esta Modalidad. No otorga el visto bueno 82. Comunica al cliente las causas por las que no es procedente el cambio físico. Fin del Procedimiento

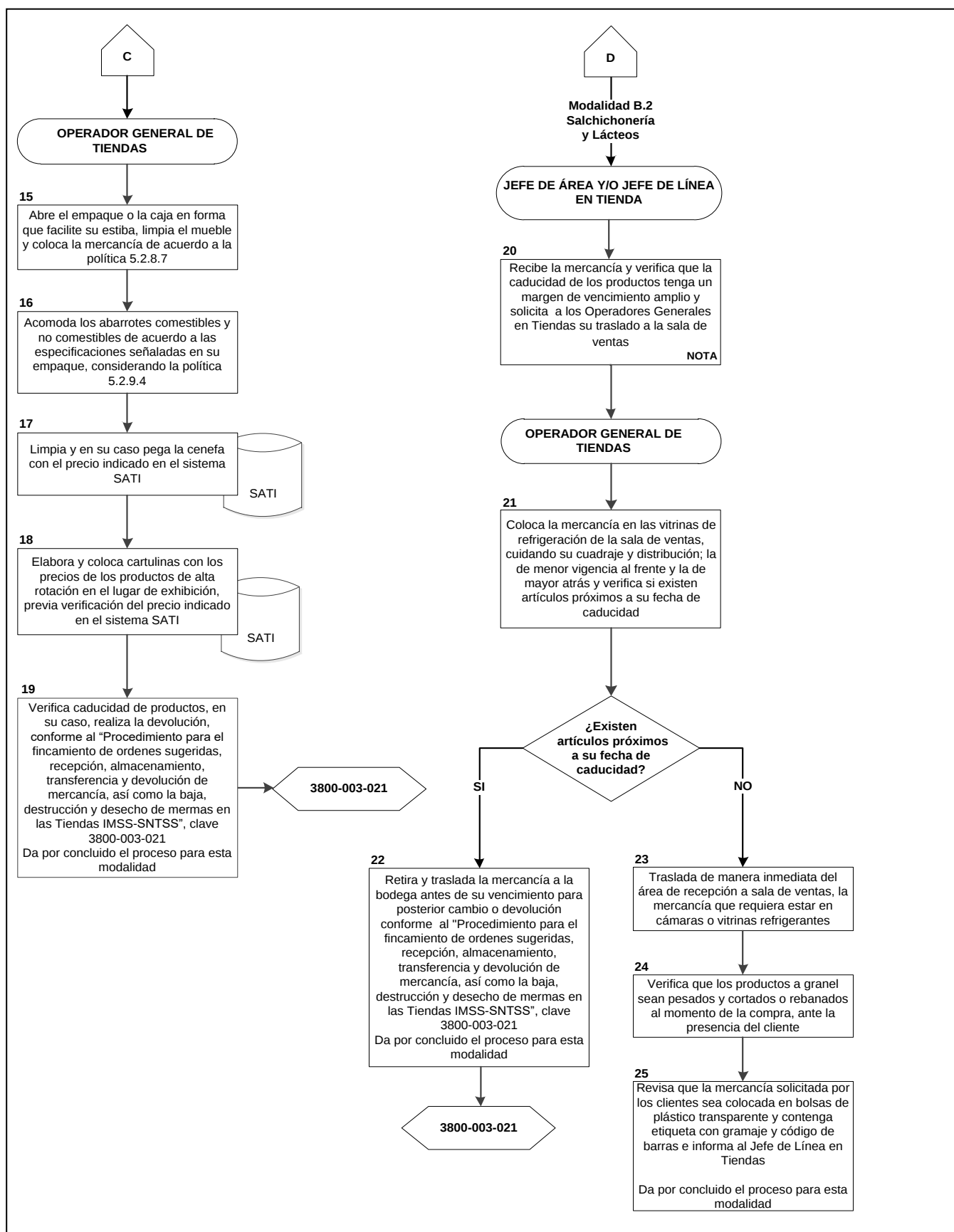


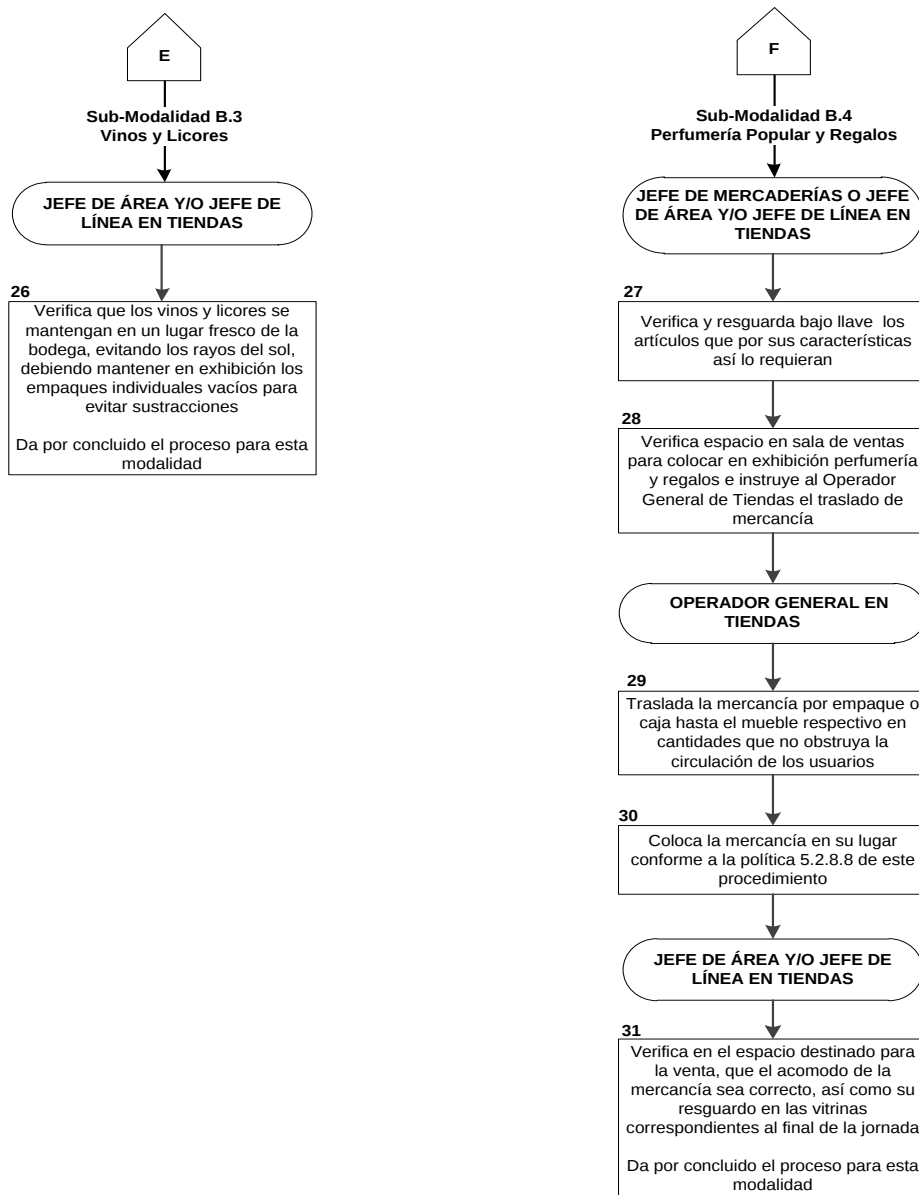
7 Diagrama de flujo

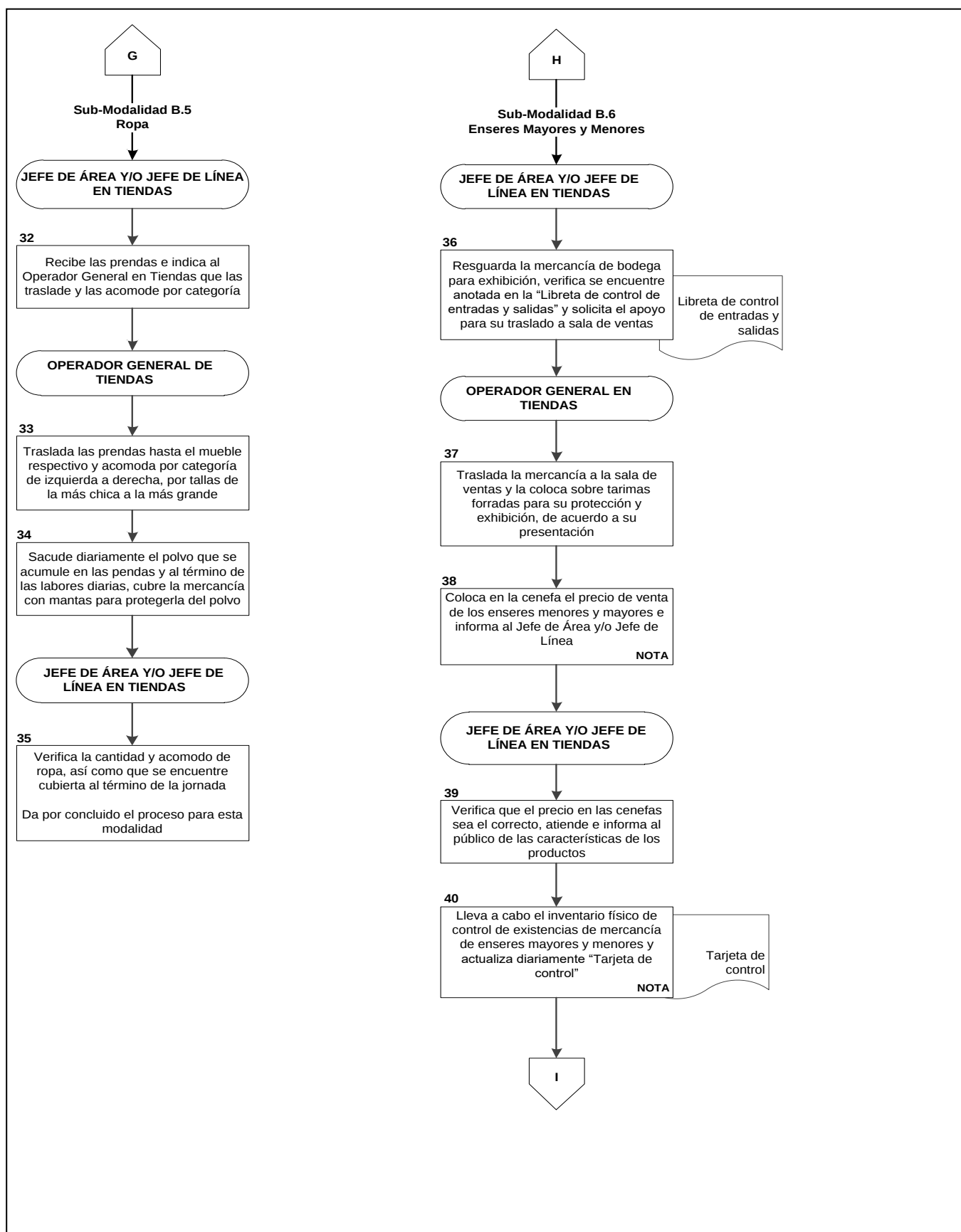


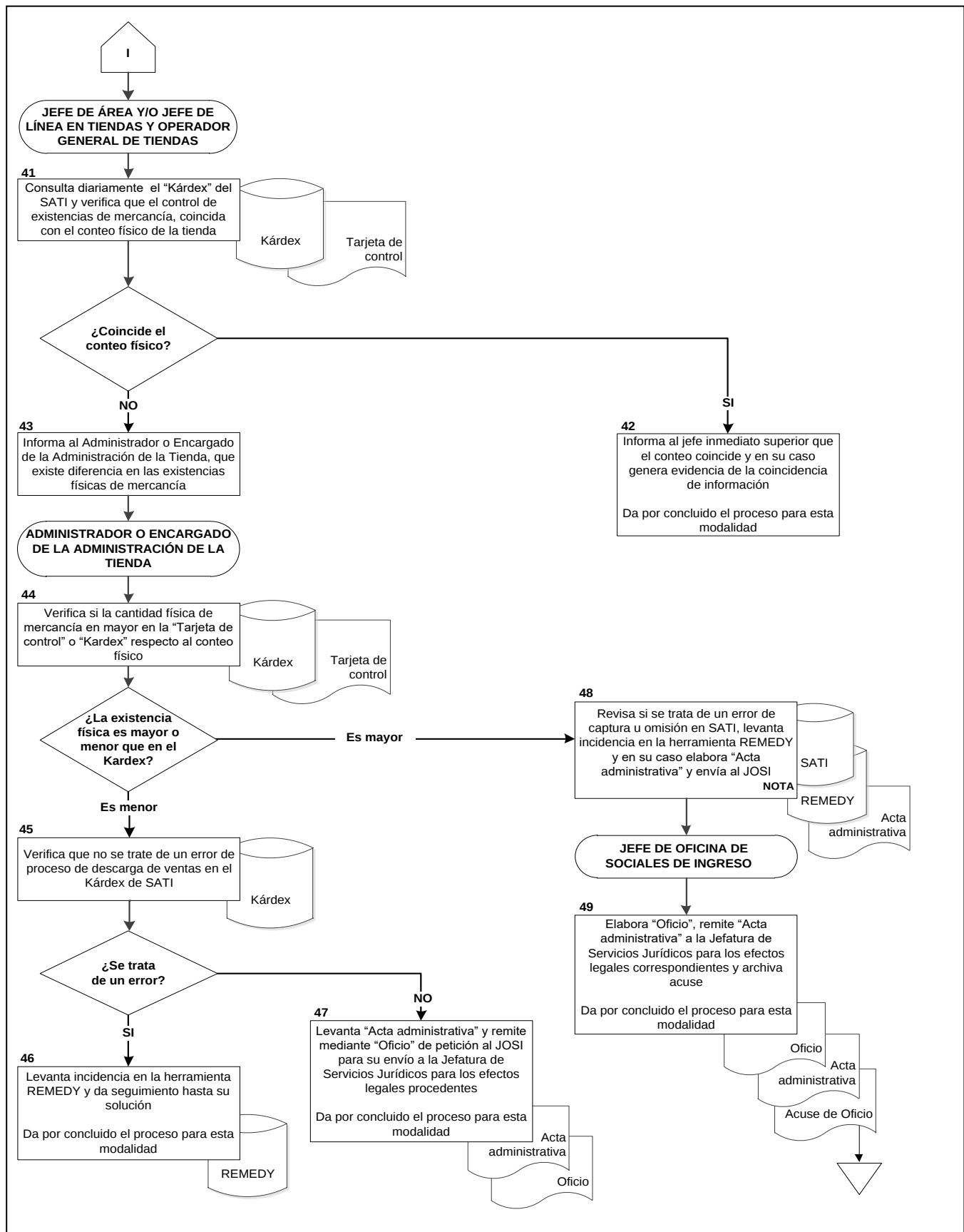


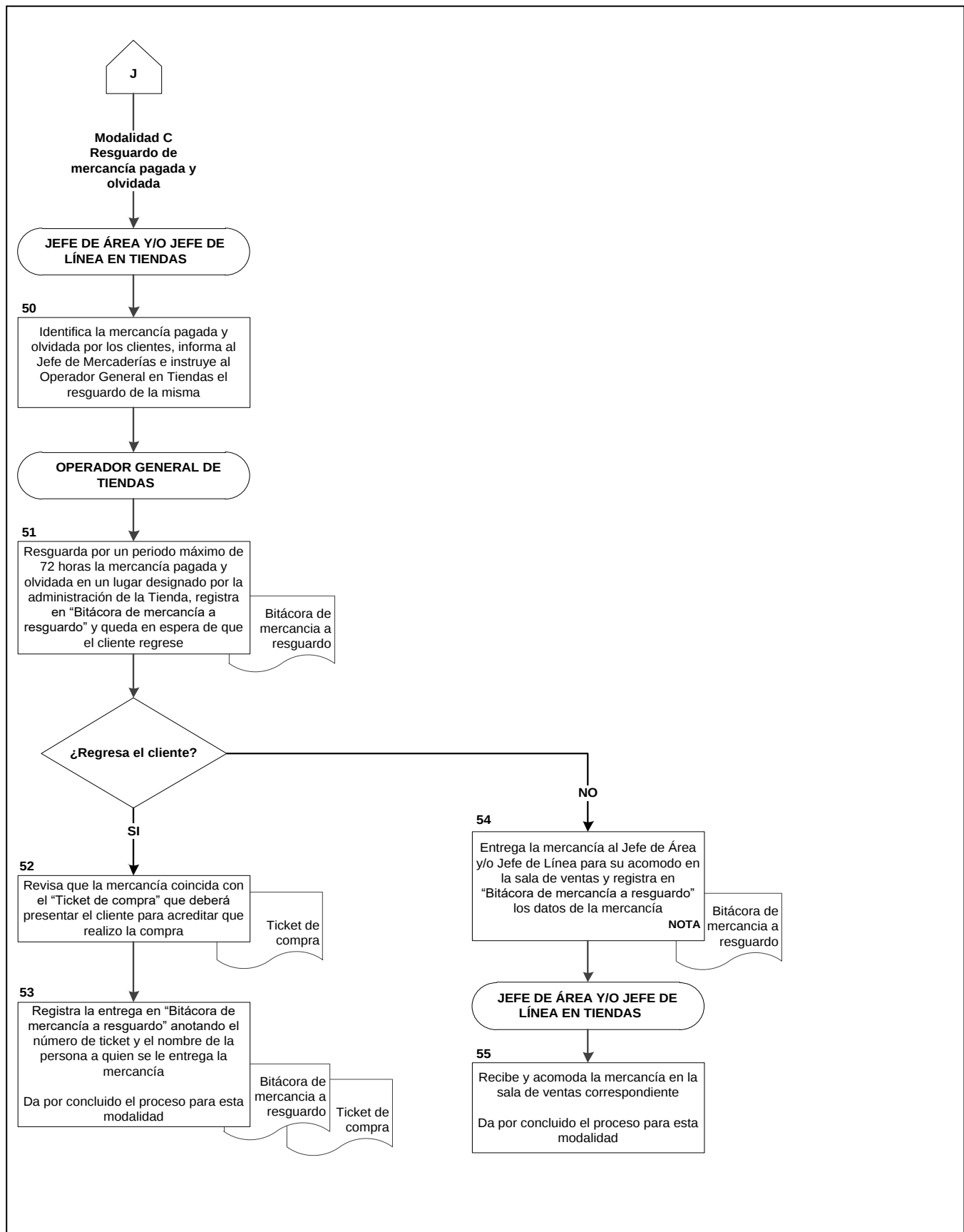


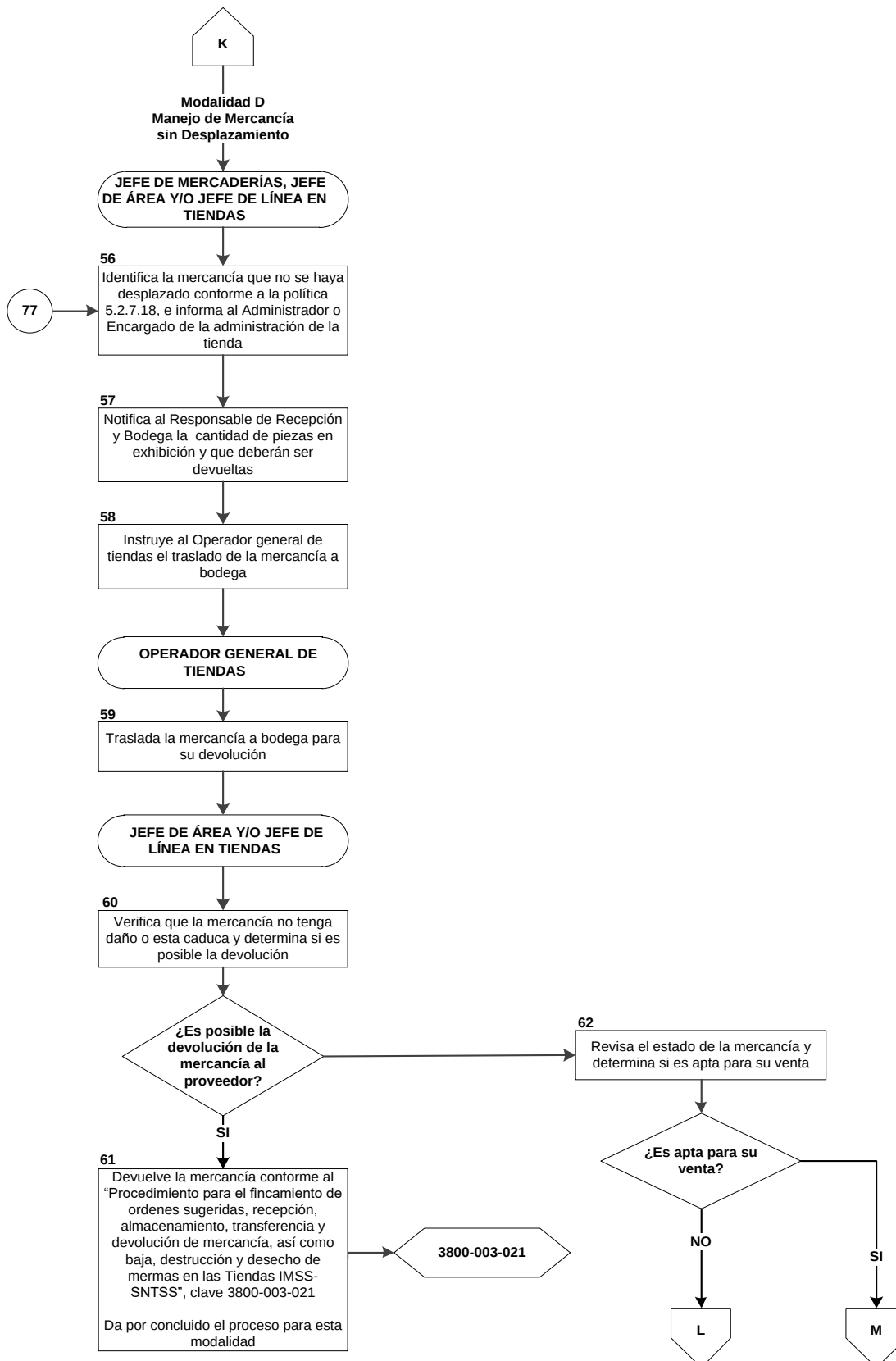


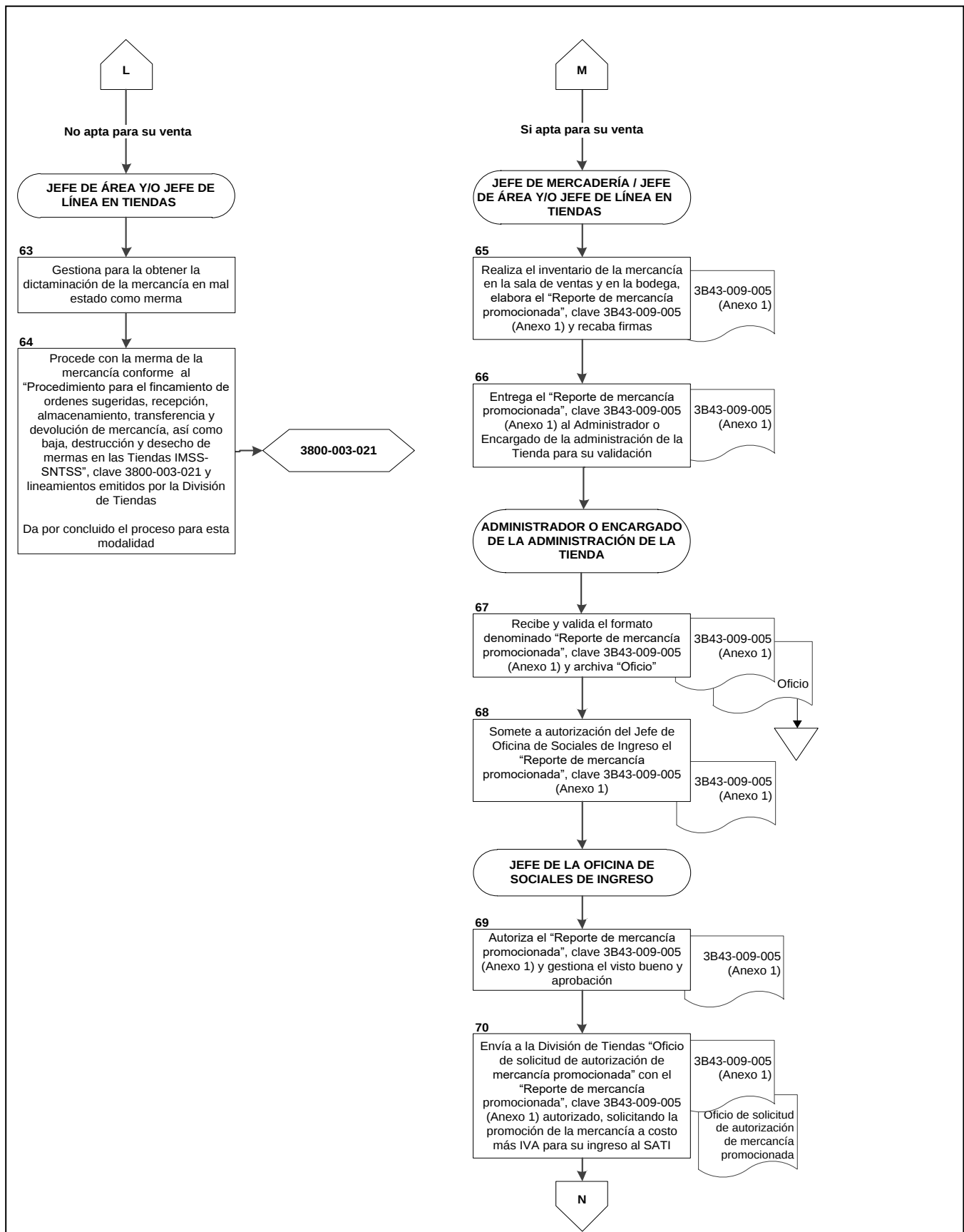


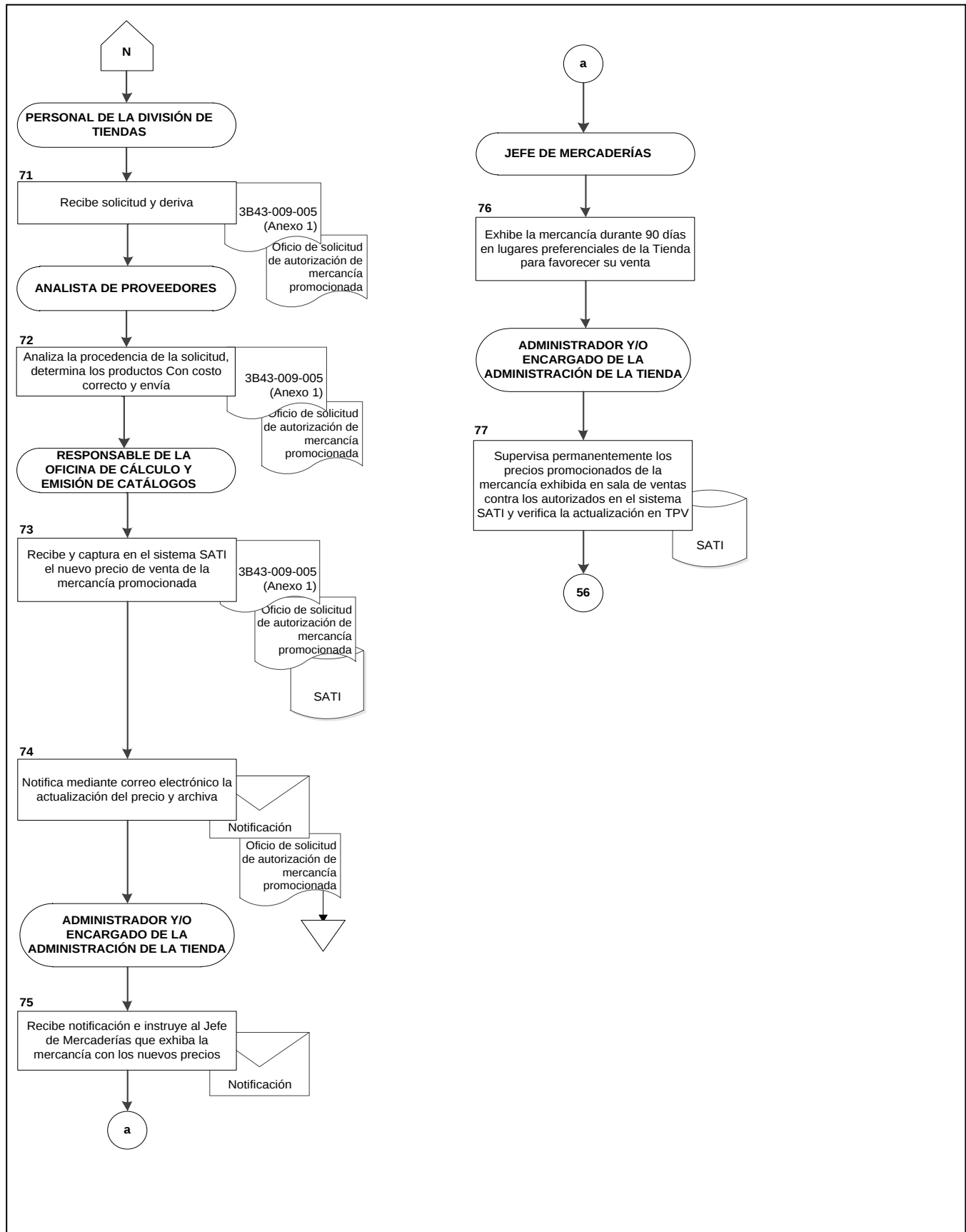


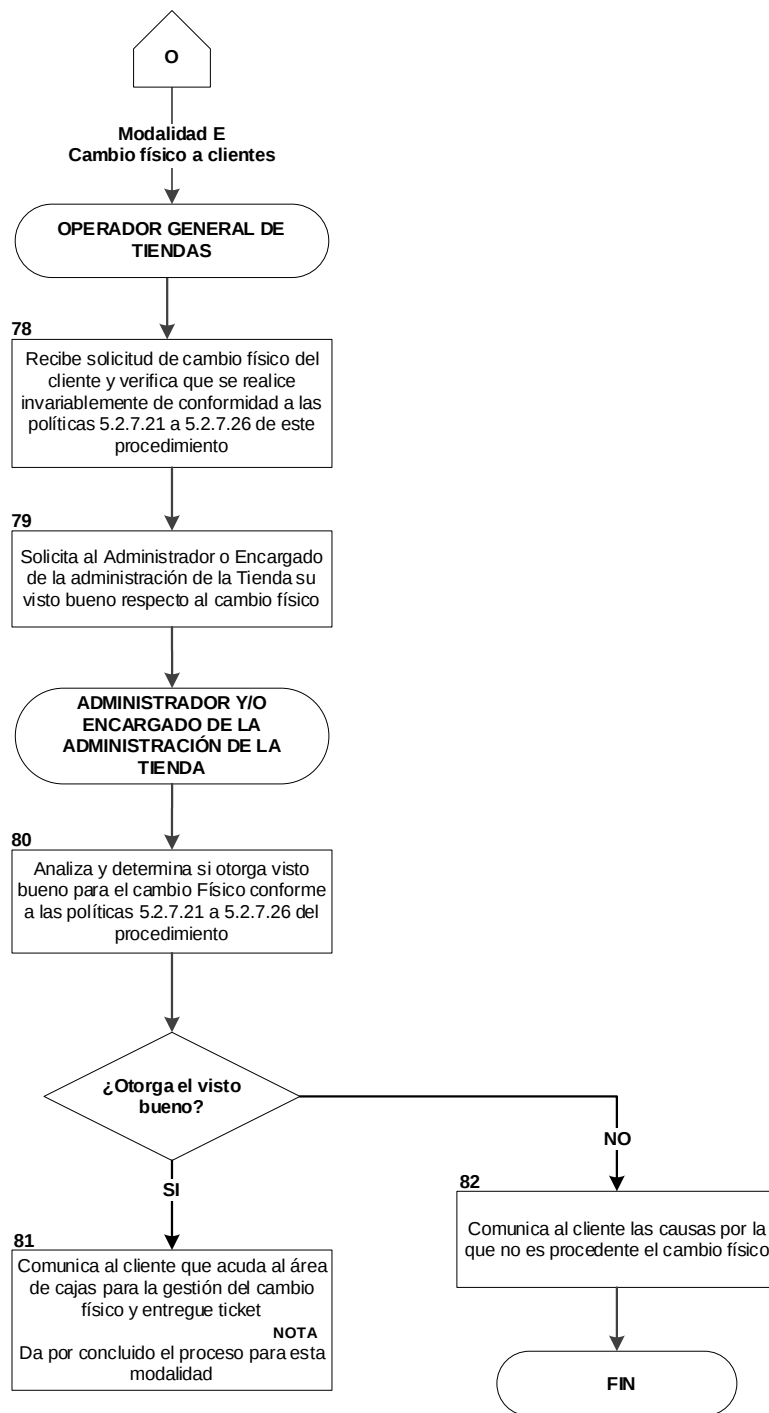














ANEXO 1

**Reporte de mercancía promocionada
3B43-009-005**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES, VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS
DIVISIÓN DE TIENDAS

TIENDA: 1 FECHA: 2

REPORTE DE MERCANCÍA PROMOCIONADA										
Período de la Promoción	Proveedor	ID X Artículo	Código de Barras	Producto (Descripción, Marca y Modelo)	Antigüedad del producto	Existencia (Número de Piezas)	Precio Unitario de Costo s/IVA	Precio Unitario de Venta c/IVA	Precio de venta propuesto	Observaciones
3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

14
JEFE DE MERCADERÍAS
Elaboró

15
CONTADOR DE TIENDA
Revisó

16
ADMINISTRADOR
Validó

17
JEFE DE OFICINA DE SOCIALES DE INGRESO
Autorizó

18
JEFE DE DEPARTAMENTO DE PRESTACIONES SOCIALES
Vo. Bo.

19
JEFE DE SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES
Aprobó Servicios

Clave: 3B43-009-005



ANEXO 1
Reporte de mercancía promocionada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Tienda	Nombre con el que se identifica a la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Fecha	Día, mes y año de elaboración del reporte.
3	Período de la promoción	Inicio y término del periodo de la promoción de la mercancía.
4	Proveedor	Nombre o denominación social del proveedor.
5	ID x artículo	Número que asigna el SATI para identificar el producto.
6	Código de barras	Clave numérica que distingue a un producto de otro y que hace posible su lectura a través de lector óptico.
7	Producto	Características del o los artículos incluyendo marca y modelo.
8	Antigüedad del producto	Fecha de ingreso a la tienda.
9	Existencia	Total de piezas en existencia.
10	Precio unitario de costo s/IVA	Costo de la mercancía sin I.V.A. Este dato será llenado por el área contable y lo obtendrá del catálogo de aprovisionamiento vigente a la fecha de compra de la mercancía.
11	Precio unitario de venta c/IVA	Precio de venta al público (con IVA) por unidad que tiene la mercancía al momento de levantar el inventario.
12	Precio de venta propuesto	Nuevo precio de venta promocionado con IVA incluido.
13	Observaciones	Las observaciones en caso de existir.

Clave: 3B43-009-005



ANEXO 1
Reporte de mercancía promocionada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
14	Elaboró	Nombre y firma de la o el Jefe de Mercaderías o en caso de no contar con la categoría, le corresponderá a la o el Jefe de Apoyo Operativo, Jefe de Área, Jefe de Línea en Tiendas u Operadores Generales de Tiendas según la plantilla de la Unidad.
15	Revisó	Nombre y firma del Contador de la Tienda (En caso de no contar con la categoría corresponderá a la persona que realice las funciones).
16	Validó	Nombre y firma del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.
17	Autorizó	Nombre y firma de la o el Jefe de la Oficina de Sociales de ingreso.
18	Visto bueno	Nombre y firma de la o el Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales.
19	Aprobó servicios	Nombre y firma del Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

Clave: 3B43-009-005