



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

AUTORIZACIÓN

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



"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".



Índice

		Página
1.	Introducción	3
2.	Objetivo	5
3.	Marco Jurídico-Administrativo	6
4.	Atribuciones	8
5.	Políticas	11
6.	Organigramas	14
6.1	Tienda Tipo "A"	14
6.2	Tienda Tipo "B"	15
6.3	Tienda Tipo "C"	16
7.	Funciones Sustantivas	17
7.1	Administrador de Tienda	17
7.1.1	Área Contable	21
7.1.2	Área de Apoyo Operativo	23
7.1.3	Área de Mercaderías	27



1. Introducción

La Ley del Seguro Social establece, a través de sus ramos de aseguramiento, las prestaciones económicas y sociales dirigidas a proteger los medios de subsistencia, contribuyendo a elevar los niveles de vida de la población. El Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con el Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS, está a cargo de la Administración del Sistema Nacional de Tiendas, con el objeto de apoyar el poder adquisitivo de sus trabajadores y el bienestar del núcleo familiar. En 1954 el Instituto convino con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, crear una Tienda de autoservicio que proporcionará la venta de artículos básicos para su consumo a precios inferiores a los del mercado y que operará bajo la administración del propio Instituto.

Posteriormente, en 1985, por disposición Presidencial, las Tiendas IMSS-SNTSS son abiertas a la población en general, en apoyo al programa de Solidaridad Nacional, lo que coadyuvó a su fortalecimiento financiero como resultado de una mayor afluencia de usuarios.

Dentro de las acciones de reorganización institucional, el 5 de diciembre de 1997, se consideró necesario la elaboración del presente manual de organización, bajo la acción de descentralización y desconcentración de funciones, permitiendo con ello un mayor aprovechamiento de los recursos, a través de una evaluación permanente, con el fin de mejorar la calidad de los servicios.

Para fortalecer el correcto funcionamiento de las Tiendas IMSS-SNTSS, a través del oficio Número 09 52 17 1000/1083 de fecha 17 de diciembre de 2008, La Dirección de Administración y Evaluación de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales o Regionales comunicó a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales el registro de las estructuras orgánicas de puestos de nómina ordinaria de las Tiendas IMSS-SNTSS tipo "A" y "B", posteriormente el 31 de diciembre de 2010 a través del oficio Número 09 52 17 1000/0842 fue comunicado a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales la implantación de la estructura orgánica de puestos de nómina ordinaria de Tiendas IMSS-SNTSS tipo "C" con vigencia a partir del 1 de diciembre de 2010.

El 2 de diciembre de 2013, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social suscribieron el Acuerdo en el que se establecieron las líneas generales bajo las cuales se ejecutaría la reestructuración de las Tiendas IMSS-SNTSS, en dicho instrumento se determinó la suspensión de actividades en 70 de las 136 unidades que operaban a esa fecha, mismo que durante 2014 se llevó a cabo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

Actualmente, el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS está conformado por 69 Unidades Operativas en todo el país, que operan bajo un mismo esquema de funcionamiento en donde la División de Tiendas, es quien reglamenta la operación de las Tiendas IMSS-SNTSS, siendo el órgano encargado de establecer y aplicar acciones normativas, de asesoría, apoyo técnico y la instrumentación de programas y acciones de evaluación en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS a nivel nacional.

La División de Tiendas tiene dependencia jerárquica de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, y cuenta con una estructura integrada por las Áreas de Aprovisionamiento y Apoyo Técnico a Tiendas y 69 Tiendas IMSS-SNTSS, en las que se promueven estrategias para el aprovechamiento de los recursos económicos que beneficien a los trabajadores del Instituto y población en general, ofreciendo un amplio surtido de productos para las familias mexicanas.

En cumplimiento a las disposiciones de disciplina presupuestal se iniciaron proyectos de optimización de plantillas en las Tiendas IMSS-SNTSS, con la finalidad de reducir la situación deficitaria de estas, por ello la plantilla se ha reducido a través de la absorción de funciones sustantivas, en donde departamentos como abarrotes, ropa, perfumería y regalos, paquetería, línea blanca han sido fusionados con los departamentos de mercaderías y apoyo operativo, por otra parte la contratación de vigilancia subrogada al Instituto hizo factible la desaparición de este departamento estando a cargo de la supervisión de sus funciones a la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS y en el caso del departamento de salchichonería es un servicio que actualmente se encuentra subrogado en algunas Tiendas IMSS-SNTSS.

Con fecha 31 de agosto de 2022, mediante Acuerdo ACDO.SA2.HCT.310822/244.P.DA, el H. Consejo Técnico del IMSS, aprobó la modificación de la estructura orgánica básica del Instituto, con base en los criterios legales proporcionados por la Dirección Jurídica y para evitar posibles duplicidades o confusión entre las denominaciones de los órganos con aquellos creados en el nivel nacional por el Ejecutivo Federal, por el que las 35 Delegaciones (6 tipo "A" y 29 tipo "B") del Instituto, cambian de denominación a Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales.

El presente manual de organización se actualiza de conformidad a lo establecido en el numeral 7.2.7 de la "Norma para Elaborar, Actualizar, Autorizar, Aprobar y Registrar los Manuales de Organización, los Manuales de Funcionamiento Específico y los Manuales de Integración y Funcionamiento de Comités o Comisiones del Instituto Mexicano del Seguro Social", clave 1000-001-019.



2. Objetivo

Proporcionar al personal de las Tiendas IMSS-SNTSS, un instrumento que facilite la organización, dirección y operación de los servicios que se prestan a las y los derechohabientes y población en general, con la finalidad de coadyuvar al fortalecimiento del poder adquisitivo del salario de los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social mediante la venta de artículos básicos para su consumo.

3. Marco Jurídico-Administrativo

- Ley del Seguro Social en sus artículos 210 fracción IX, 210 A, 251 fracción VI, 253 fracciones I, II y V y 277 G, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994, y sus reformas.
- Ley Federal del Trabajo, en su artículo 103, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 1970, y sus reformas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976, y sus reformas.
- Ley General de Protección Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012, y sus reformas.
- Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, en sus artículos 3 fracción II, 5, 6 fracción I y II, 8, 81 fracciones I, II, IV, V y VI y 139, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de septiembre de 2006, y sus reformas.
- Contrato Colectivo de Trabajo IMSS-SNTSS, cláusulas 69 y 142, vigente.
- Reglamento Interior de Trabajo, inserto al Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
- Reglamento de Tiendas para Empleados del IMSS, inserto al Contrato Colectivo de Trabajo, vigente.
- Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, en su apartado 7.1.2.2.3 División de Tiendas, vigente.
- Manual de Organización de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, en sus apartados 8.1 y 8.1.3 en materia de Tiendas, vigente.
- Guía de operación de los Servicios de Seguridad en el Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las Personas Servidoras Públicas del IMSS, aprobado el 25 de junio de 2019.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

- Norma para el Servicio de Seguridad en el Instituto Mexicano del Seguro Social, validado y registrado el 2 de junio de 2017.
- Acuerdo que reforma el diverso por el que se establecen los Lineamientos Generales para la regulación de los procesos de entrega-recepción y de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de diciembre de 2017.
- Con oficio número 09 52 17 1000/1083 de fecha 17 de diciembre de 2008, se comunicó a la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, el registro de las estructuras orgánicas de puestos de nómina ordinaria de las Tiendas tipo “A” y “B”.
- Autorización de fecha 1 de diciembre de 2010, por la que fue autorizado el registro de la estructura orgánica de puestos de nómina ordinaria de Tiendas tipo “C”.
- Acuerdo entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social de fecha 2 de diciembre de 2013, referente a la reestructuración de las Tiendas.

4. Atribuciones

De conformidad con lo establecido en el Título Cuarto, de los Órganos Normativos del Instituto, Capítulo Sexto, Artículo 81 del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, son facultades de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales:

- I.** Planear, dirigir y normar las acciones y procedimientos relacionados con el otorgamiento de las prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo, conforme a lo establecido en la Ley y sus reglamentos, comprendiendo los ingresos de dichas prestaciones y servicios y, en su caso, evaluar sus resultados;
- II.** Dictar disposiciones, lineamientos y criterios de observancia general y obligatoria para las instancias y unidades operativas de prestaciones económicas, guarderías, prestaciones sociales institucionales, así como de otros servicios y prestaciones a su cargo, y regular la recopilación, evaluación y sistematización de la información que al respecto se genere;
- III.** Establecer acciones de coordinación y concertación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, Estatal, del Distrito Federal y Municipal o con los sectores social y privado que hagan posible el acceso a preferencias, prerrogativas y servicios que contribuyan al bienestar de los derechohabientes de acuerdo con lo que establece la Ley y sus reglamentos en la materia de su competencia;
- IV.** Establecer coordinación con los Órganos Normativos, Colegiados, de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales o Regionales y Operativos, para la adecuada aplicación de la normatividad emitida para el otorgamiento de las prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo;
- V.** Establecer, en coordinación con los Órganos Normativos competentes, los programas de mejora continua de los procesos de prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo, así como los programas de capacitación dirigidos al personal de las áreas de prestaciones económicas y sociales del nivel normativo, de operación administrativa desconcentrada y operativo;
- VI.** Establecer, en coordinación con los Órganos Normativos, Colegiados, de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales o Regionales y Operativos, los programas para la construcción, ampliación, remodelación y equipamiento de las unidades operativas de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo;

- VII. Autorizar los programas orientados a la difusión de las prestaciones en dinero, servicio de guarderías, prestaciones sociales institucionales y otros servicios y prestaciones a su cargo;
- VIII. Establecer coordinación con el Órgano Normativo competente, en materia de criterios de operación y metodologías de vinculación con programas de salud con enfoque de prevención, fomento del auto cuidado de la salud y acciones de rehabilitación, para el otorgamiento de los servicios de prestaciones sociales institucionales y evaluar su impacto;
- IX. Determinar estrategias para la expansión y orientación de los servicios de prestaciones sociales institucionales con base en la realización de estudios socio demográficos y de transición epidemiológica, así como de identificación de grupos prioritarios de atención;
- X. Autorizar el desarrollo e implantación de nuevos modelos de atención infantil en guarderías, que respondan a las necesidades y características de la población demandante, conforme a la capacidad del Instituto;
- XI. Determinar los estudios de factibilidad para sustentar los proyectos de inversión, expansión y modernización de las unidades operativas de los servicios a su cargo, y
- XII. Las demás que le señalen la Ley, sus reglamentos y acuerdos del Consejo Técnico, así como las que le encomiende el Director General.

Artículo 139. Las delegaciones del Instituto serán las directamente responsables de la operación de los servicios institucionales, excepto los encomendados a las Unidades Médicas de Alta Especialidad. Asimismo, establecerán la coordinación necesaria entre sus diferentes áreas, y proporcionarán a las unidades que las conforman los presupuestos y recursos necesarios para que éstas puedan cumplir de manera eficiente con las metas fijadas en los programas de trabajo.

Artículo 142. Son Órganos Operativos de la Delegación:

- I. Las unidades de servicios médicos y no médicos necesarias para el funcionamiento de la misma;
- II. Las Subdelegaciones, y
- III. Las Oficinas para Cobros del Instituto.

Artículo 144 último párrafo: Las delegaciones para el eficaz desempeño de sus atribuciones, se integrarán con las jefaturas y unidades administrativas que sean autorizadas por la Dirección General o el control de los Órganos De Operación Administrativa Desconcentrada. Éstas tendrán a su cargo el desempeño de las atribuciones que les señalen los manuales de organización respectivos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

Artículo 145. Los delegados, en su ámbito de competencia y circunscripción territorial, para la prestación de los servicios institucionales de manera operativa, ejercerán a través de sus unidades administrativas, las atribuciones conferidas en este Reglamento a los Órganos Normativos, salvo aquéllas cuyo ejercicio expresamente limiten o se reserven a éstas.

5. Políticas

- 5.1 Darán cumplimiento a las disposiciones legales y lineamientos gubernamentales e institucionales en materia de Tiendas IMSS-SNTSS.
- 5.2 Verificarán que los artículos que se comercialicen en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS, sean de calidad y a precios acordes con las condiciones que prevalezcan en el mercado.
- 5.3 Ejecutarán las disposiciones gubernamentales e institucionales que se emitan en materia de administración para el aprovisionamiento en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.
- 5.4 Entregarán a la clientela comprobante de la venta realizada, en su caso, el comprobante fiscal digital por internet que corresponda.
- 5.5 Presentarán, el personal del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS, un aspecto pulcro, tanto en su persona como en su vestimenta, usando durante su jornada la ropa de trabajo, uniformes y gafete de identificación institucional.
- 5.6 Conocerán e identificarán el personal adscrito a las Tiendas IMSS-SNTSS, 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.
- 5.7 Atenderán, el personal adscrito a las Tiendas IMSS-SNTSS, a la clientela en forma cordial y amable, dándole la información y orientación que requiera.
- 5.8 Realizarán, en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS, la devolución de la mercancía adquirida de conformidad a lo estipulado en la normatividad vigente establecida.
- 5.9 Darán cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades sanitarias federales y locales, para el manejo de la mercancía, contando la unidad operativa 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 IMSS-SNTSS.
- 5.10 Efectuarán un adecuado surtimiento a la sala de ventas, manteniendo un abasto óptimo, principalmente de los productos de alta rotación y mayor demanda por parte del cliente.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

- 5.11 Aplicarán el método de Primeras Entradas, Primeras Salidas (PEPS), para la salida de productos del área de bodega a la sala de ventas para su exhibición.
- 5.12 Mantendrán de manera integral y permanente la calidad en la prestación de los servicios, atendiendo y orientando a los usuarios y personas físicas y/o morales inscritas en el “Catálogo de personas físicas o morales del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”.
- 5.13 Serán adquiridas mercancías sólo de aquellas personas físicas y/o morales, que se encuentren inscritos en el “Catálogo de personas físicas o morales del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS” autorizados por el área normativa.
- 5.14 Promoverán el incremento de las ventas anuales, en relación con las ventas realizadas en el año inmediato anterior.
- 5.15 Realizarán supervisiones diarias a las Tiendas IMSS-SNTSS, con la finalidad de inspeccionar las condiciones de limpieza, funcionalidad y comodidad para la adecuada prestación del servicio.
- 5.16 Contarán con anuncios, avisos de oferta, carteles y señalamientos de áreas en lugares visibles y estratégicos.
- 5.17 Harán efectiva la aplicación de las prestaciones contractuales por concepto de descuento y utilización del vale de prestaciones a crédito institucional para trabajadores, jubilados y pensionados o familiares directos que presenten el comprobante de pago y gafete del propio trabajador del Instituto.
- 5.18 Deberán operar con eficacia los Sistemas de Administración de Tiendas IMSS-SNTSS, asegurando el óptimo desarrollo de los procesos.
- 5.19 Reportarán, la o el Administrador de la Tienda y/o la o el Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional que corresponda, ante las personas físicas y morales que correspondan, inscritos en el “Catálogo de personas físicas o morales del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”, a los promotores y/o demostradores que incurran en una falta, omisión o en su caso, no desempeñen debidamente sus funciones, deslindando de toda responsabilidad al Instituto.
- 5.20 Deberán portar el gafete institucional el personal de la Tienda IMSS-SNTSS; los promotores y/o demostradores la credencial de identificación de su empresa.
- 5.21 Efectuarán oportunamente la supervisión y evaluación operativa, así como las acciones necesarias de asesoría y apoyo a las áreas operativas de la Tienda IMSS-SNTSS, a efecto de evitar el desfase en el otorgamiento de los servicios.

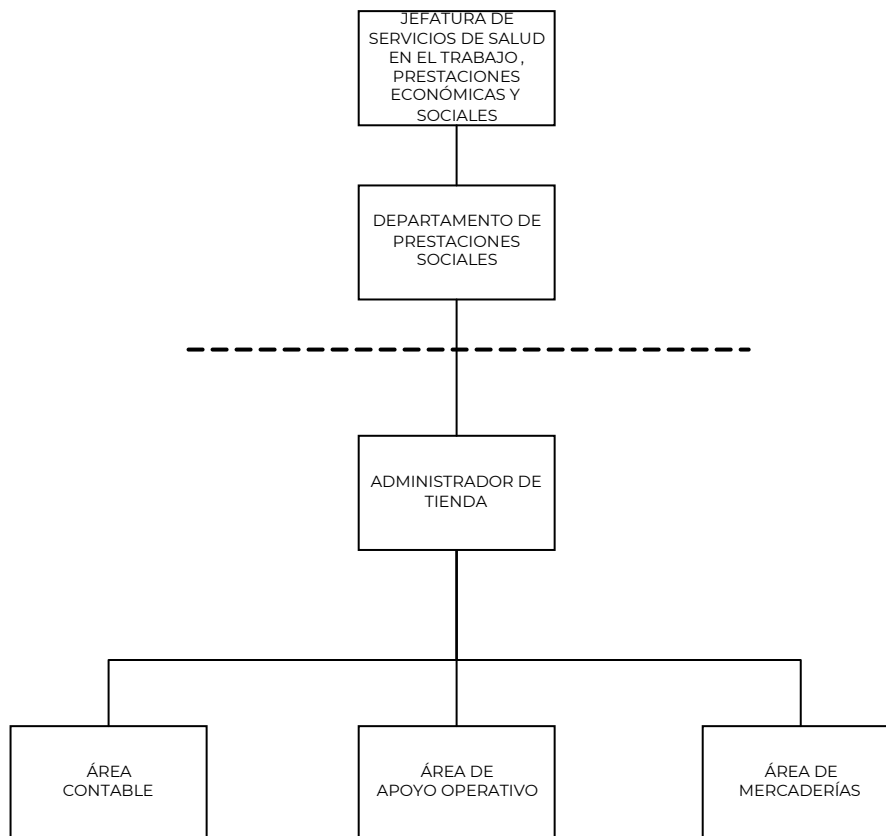


MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

- 5.22 Deberá permanecer un responsable, en ausencia de la o el Administrador(a) o encargado(a) de la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS, quien asumirá sus funciones, a efecto de no obstaculizar la operación y el otorgamiento de los servicios.
- 5.23 Deberán colocar en un lugar visible el reglamento al usuario de las Tiendas IMSS-SNTSS.
- 5.24 Respetarán el horario de recepción de mercancía en un marco de ocho horas; una hora antes de la apertura y hasta dos horas antes del cierre de la Tienda IMSS-SNTSS.
- 5.25 Respetarán el horario de atención al público establecido por el área de los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal y Regional de conformidad al artículo 139 del Reglamento Interior del IMSS.
- 5.26 Atenderán y harán cumplir las disposiciones, que la Coordinación de Epidemiología, en el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional correspondiente, o bien, de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas emitan respecto de alguna contingencia epidemiológica.
- 5.27 Validará la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas el cambio de horario de apertura y cierre de las Tiendas IMSS-SNTSS, incluyendo el del personal de la misma, la designación del candidato a ocupar el puesto de Administrador de ésta; así como la factibilidad del inmueble propuesto para reubicación y apertura de acuerdo con las características y estrategias determinadas conforme a los estudios realizados en cada entidad federativa.

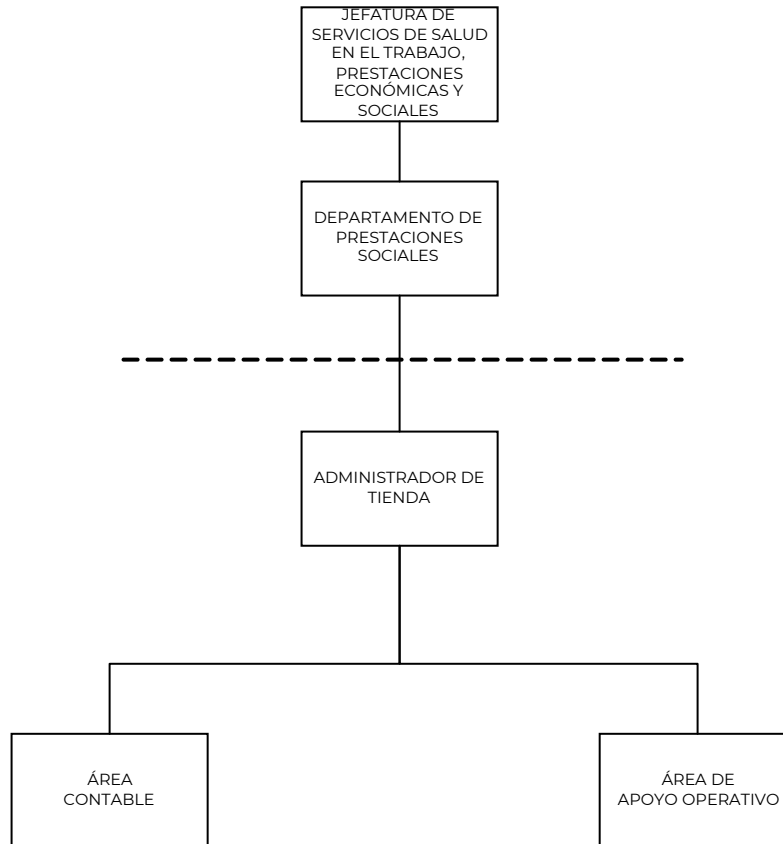
6. Organigramas

6.1 Tienda IMSS Tipo "A"



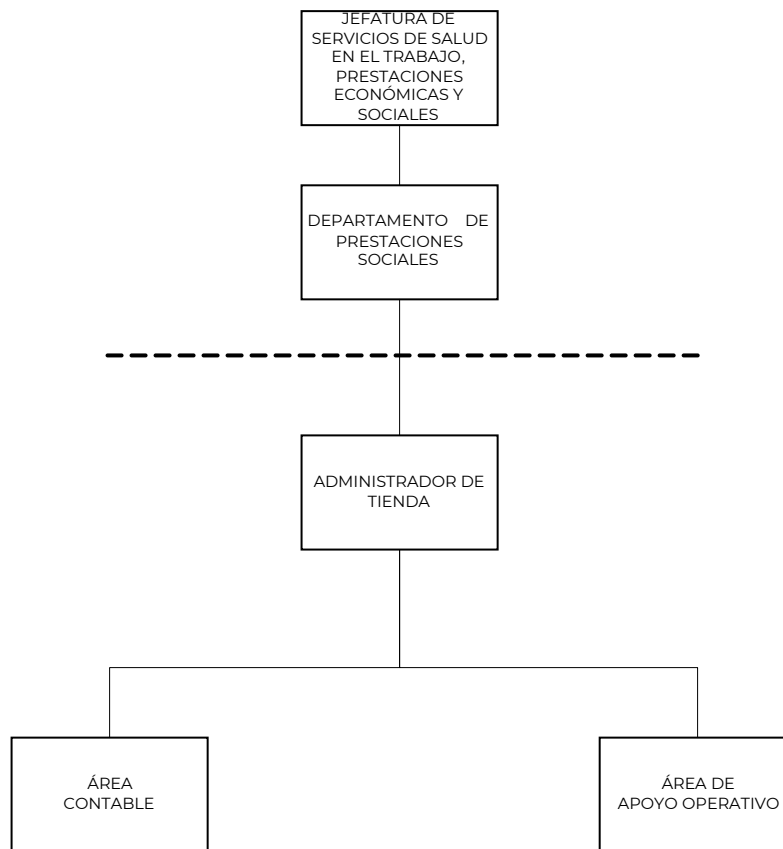
Vigencia: 01 de septiembre de 2022

6.2 Tienda IMSS Tipo “B”



Vigencia: 01 de septiembre de 2022

6.3 Tienda IMSS Tipo “C”



Vigencia: 01 de septiembre de 2022

7. Funciones Sustantivas

7.1 Administrador de Tienda

1. Dirigir los procesos operativos y administrativos, con base en las políticas institucionales, para el uso coordinado y racional de los recursos asignados.
2. Gestionar, obtener y administrar los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros necesarios para el funcionamiento de la Tienda IMSS-SNTSS dando cumplimiento a los compromisos contraídos, la prestación de los servicios y el mejoramiento continuo.
3. Difundir y dirigir la aplicación de políticas, normas y programas, que en materia de su competencia emitan las autoridades normativas.
4. Supervisar el cumplimiento de las disposiciones legales que en materia de tiendas se establezcan; así como de los presupuestos (metas), objetivos y programas autorizados; orientar al personal responsable de los servicios sobre las acciones procedentes e informar a las autoridades superiores de los avances y resultados obtenidos.
5. Supervisar la correcta aplicación de los indicadores autorizados para la evaluación y medición del desempeño y productividad del personal, la eficiencia de los procesos y la calidad en el otorgamiento de los servicios.
6. Colaborar con las autoridades superiores en la realización de estudios y proyectos necesarios para el funcionamiento, modernización y mejoramiento continuo de los servicios de la Tienda IMSS-SNTSS.
7. Planear y coordinar la elaboración y ejecución del programa anual de trabajo, con la participación de las áreas involucradas, someterlo para su aprobación a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales y vigilar su correcto desarrollo.
8. Actualizar y tramitar oportunamente ante las autoridades competentes las licencias, permisos y autorizaciones necesarias para el funcionamiento de la Tienda IMSS-SNTSS, que garanticen el correcto funcionamiento y la seguridad de trabajadores y usuarios, conforme al Programa Interno de Protección Civil.
9. Establecer coordinación con las diferentes áreas de servicio de la Tienda IMSS-SNTSS, para la elaboración e integración de los presupuestos (metas) anuales de ingresos y gastos, con base en los lineamientos establecidos por el área normativa y someterlo para su aprobación a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

10. Administrar el presupuesto asignado, de acuerdo con los objetivos y metas trazadas para la operación de la Tienda IMSS-SNTSS; identificar y analizar las variaciones significativas del ejercicio e informar y justificar oportunamente a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales los resultados obtenidos, para que se generen las acciones procedentes.
11. Supervisar con oportunidad que se disponga de los recursos financieros necesarios para evitar pasivos, con base en el techo financiero asignado y en su caso, gestionar las acciones necesarias para evitar dichos pasivos.
12. Supervisar que se cumplan las condiciones y las fechas pactadas en las solicitudes de mercancía e informar a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, en cuanto a la oportunidad y correcta entrega de la orden sugerida.
13. Comprobar que la entrega de ingresos al servicio de recolección de valores y depósitos bancarios se realice oportunamente y con estricto apego a los procedimientos y normas autorizadas.
14. Supervisar, sancionar y/o autorizar los registros derivados de las operaciones contables de la Tienda IMSS-SNTSS, vigilando su oportunidad, periodicidad y procedencia.
15. Organizar y vigilar que la toma física de inventarios de artículos, mercancía, mobiliario y equipo se realice de acuerdo con los procedimientos y normas autorizadas.
16. Promover y coordinar, con los responsables de los servicios de fuerza de trabajo, el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.
17. Identificar, conjuntamente con los responsables de las áreas de servicio, las necesidades de fuerza de trabajo y someter a consideración de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, los requerimientos de cobertura de plazas, con estricto apego al presupuesto autorizado.
18. Efectuar el análisis, revisión y actualización de plantillas de personal de la Tienda IMSS-SNTSS, así como controlar los movimientos del personal adscrito a la misma.
19. Aplicar los procedimientos autorizados para operar el sistema de Asistencia, Puntualidad y Sustituciones (APS); evaluar el ausentismo presentado y proponer alternativas para su abatimiento; realizar los trámites competentes ante el Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional, así como informar de los resultados obtenidos a las áreas correspondientes.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

20. Promover y vigilar que las áreas apliquen el proceso de inducción al puesto para el personal de nuevo ingreso, cambio de categoría y/o adscripción.
21. Identificar, conjuntamente con los responsables de las áreas de la Tienda IMSS-SNTSS las necesidades de capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal adscrito y gestionar los trámites necesarios para la autorización y programación de cursos.
22. Coordinar y vigilar el cumplimiento del Contrato Colectivo de Trabajo y sus reglamentos; en el caso de infracción, levantar las actas administrativas procedentes para su presentación ante la autoridad competente.
23. Solicitar y vigilar la aplicación del Programa Anual de Operación (PAO) de servicios de conservación y saneamiento ambiental, en coordinación con la Jefatura de Servicios Administrativos.
24. Coordinar y controlar los programas de mantenimiento, conservación y saneamiento ambiental y vigilar que en su ejecución se cumpla con las leyes, normas y reglamentos de su competencia.
25. Efectuar el control de los bienes muebles asignados a la Tienda IMSS-SNTSS, de acuerdo con los procedimientos establecidos y sus movimientos.
26. Supervisar la aplicación de las medidas de seguridad necesarias para garantizar la adecuada concentración y custodia de valores y documentos.
27. Coordinar y vigilar que los servicios básicos se proporcionen de manera exhaustiva y que se apliquen las técnicas establecidas de limpieza, control de desechos, desinfección, fumigación y control de fauna nociva, así como las medidas de seguridad necesarias en su desarrollo.
28. Supervisar la correcta aplicación de los procedimientos para la clasificación y manejo de basura.
29. Revisar, modificar y autorizar las órdenes sugeridas de adquisición de artículos diariamente, conforme a las necesidades de la Tienda IMSS-SNTSS y a las normas vigentes.
30. Supervisar el cumplimiento y calidad de los trabajos subrogados, conforme a lo términos convenidos.
31. Coordinar la integración y capacitación de brigadas, así como el cumplimiento en su totalidad del Programa Interno de Protección Civil (PIPC).



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

32. Programar, coordinar, supervisar y controlar los trámites de entrega, recepción y distribución de correspondencia, promover la oportuna y correcta depuración de archivos documentales de la Tienda IMSS-SNTSS y tramitar su entrega al archivo de concentración del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional, cumpliendo con los procedimientos y requisitos establecidos para tal efecto.
33. Promover y controlar el uso de insumos de conformidad con los lineamientos y políticas de austeridad y racionalidad Institucional.
34. Solicitar y supervisar el cumplimiento de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, necesarios para el óptimo funcionamiento de los equipos generales de la Tienda IMSS-SNTSS.
35. Identificar las necesidades de remodelación y mantenimiento de las instalaciones de la Tienda IMSS-SNTSS y proponer a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, para su autorización e inclusión en el Programa Anual de Operación.
36. Supervisar que el personal que expide actualiza y transmite el vale de prestaciones a crédito, cuenten con la contraseña (password), cuya clave deberá estar bajo resguardo para garantizar la seguridad y control de acceso a la información.
37. Supervisar el correcto funcionamiento de los dispositivos de seguridad y protección del equipo de cómputo y auxiliares, instalaciones y medios magnéticos.
38. Efectuar y turnar a la Coordinación de Informática en los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada Estatales y Regionales los reportes de fallas de equipo, así como coordinar la programación para el mantenimiento preventivo.
39. Turnar a través de los programas institucionales y cumpliendo con los requisitos establecidos, los reportes de fallas de sistemas informáticos de la operación de Tiendas IMSS-SNTSS de manera oportuna.
40. Efectuar constantemente recorridos físicos a las áreas de servicio de la Tienda IMSS-SNTSS, a efecto de generar las acciones procedentes encaminadas a la mejora de los servicios.
41. Supervisar, en coordinación con los responsables de las áreas, que el desarrollo de las funciones del personal se realice de conformidad con los profesiogramas vigentes, funciones y responsabilidades asignadas.
42. Coordinar con el Jefe de Mercaderías, Jefe de Apoyo Operativo y/o Responsable de Contabilidad, la apertura y/o cierre de la Tienda IMSS-SNTSS.

7.1.1 Área Contable

1. Supervisar y controlar las operaciones contables derivadas de los movimientos realizados, así como efectuar correcta y oportunamente las conciliaciones e integración de los saldos respectivos.
2. Integrar, revisar y entregar a las autoridades superiores que correspondan, a través de la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS, la información y documentación contable, presupuestal y financiera, derivada de las operaciones y cierres contables, dentro de los plazos establecidos.
3. Controlar el ejercicio del fondo fijo revolvente de la Tienda IMSS-SNTSS, y elaborar y tramitar ante el Departamento de Presupuesto, Contabilidad y Erogaciones, a través de la Administración, los reembolsos correspondientes.
4. Realizar periódicamente estudios de suficiencia a los fondos fijos revolventes e informar a la Administración de los resultados obtenidos.
5. Efectuar arqueos a los fondos fijos autorizados a la Tienda IMSS-SNTSS e informar a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, a través de la Administración de los resultados obtenidos.
6. Integrar y tramitar la documentación de los gastos generados en la operación de la Tienda IMSS-SNTSS para su reembolso, durante el período de gasto que corresponda.
7. Supervisar que se cumpla con las condiciones de negociación contempladas en los catálogos de aprovisionamiento para la adquisición de mercancía y que las devoluciones pendientes de descontar sean recuperadas.
8. Supervisar y controlar las transacciones bancarias de los ingresos en efectivo y tarjeta de crédito y débito, y gestionar con oportunidad las aclaraciones pertinentes ante las Instituciones Bancarias.
9. Supervisar la correcta expedición del vale de prestaciones a crédito institucional; elaborar diaria y oportunamente el informe procedente y enviarlos a los órganos correspondientes para su recuperación.
10. Registrar en el sistema PREI-Millennium los asientos contables de las transacciones de las Tiendas IMSS-SNTSS.
11. Supervisar la correcta aplicación del descuento de prestación contractual, de acuerdo con lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo, en su cláusula 142.

12. Comprobar, conjuntamente con el área de Apoyo Operativo, que los faltantes en caja sean recuperados a más tardar en la quincena siguiente en que se generó.
13. Controlar, supervisar e informar a la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS, en relación con el suministro de bienes de consumo entregados a su área.
14. Integrar y enviar a los Departamentos de Presupuesto, Contabilidad y Erogaciones y de áreas de Servicios Jurídicos, a través de la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS, la documentación comprobatoria derivada de siniestros e ilícitos ocurridos en la Tienda IMSS-SNTSS y efectuar su seguimiento.
15. Controlar, a través de los resguardos correspondientes, los artículos y herramientas de trabajo proporcionados a su área.
16. Aplicar las medidas de seguridad establecidas para garantizar la adecuada concentración y custodia de valores y documentos, con base en las normas emitidas por el área normativa.
17. Contribuir en la toma física de inventarios de mercancía y elaborar los informes correspondientes.
18. Efectuar, en coordinación con la o el Administrador de la Tienda IMSS-SNTSS, la apertura y/o cierre de la Tienda IMSS-SNTSS, de acuerdo con el calendario y horario de servicio establecido.

7.1.2 Área de Apoyo Operativo

1. Supervisar que la recepción y acomodo de la mercancía en bodega se realice con apego a los procedimientos establecidos.
2. Supervisar que el empaque de mercancía se encuentre marcado con el color correspondiente al mes de su recepción, y clave departamental, con apego a los procedimientos establecidos.
3. Supervisar el cumplimiento de las condiciones pactadas con las personas físicas y morales, con relación a la oportuna y correcta entrega de mercancía e informar al o el Administrador(a) o encargado(a) de la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS, acerca de las irregularidades presentadas.
4. Supervisar que se organice, acomode, acarre y estibe en tarimas y por familias afines la mercancía recibida en el área de recepción y bodega.
5. Supervisar que el suministro de mercancía al área de ventas se proporcione oportunamente, así como el uso de tarjeta de resurtido para el control de existencias.
6. Supervisar que los cambios de mercancía efectuados por la clientela se realicen adecuadamente.
7. Supervisar que la mercancía que se entregue o se reciba por transferencia entre Tiendas IMSS-SNTSS, cumpla con los requisitos establecidos, conforme a los procedimientos y lineamientos vigentes.
8. Efectuar recorridos físicos al área de recepción y bodega, a efecto de supervisar que la mercancía almacenada no se encuentre en mal estado o caducada, y en su caso se clasifiquen y efectúen con oportunidad las devoluciones de mercancía a las personas físicas y/o morales que procedan, con base en los procedimientos vigentes.
9. Supervisar y sancionar la elaboración y envío de la relación de mermas de mercancía, cuando se generen por parte de recepción y bodega, al área contable.
10. Supervisar que se elabore diariamente la relación de entregas y devoluciones de mercancía a las personas físicas y/o morales que procedan, conforme al número de folio correspondiente.
11. Intervenir en la toma física de inventarios de mercancía, conforme a los procedimientos y lineamientos establecidos.

12. Supervisar que el personal del área de recepción y bodega intervenga en la toma física de inventarios de mercancía, conforme a los procedimientos y lineamientos establecidos.
13. Supervisar que se evite el acceso de personal ajeno al área de recepción y bodega.
14. Supervisar el mantenimiento y funcionamiento adecuado del mobiliario y equipo de trabajo asignado a la Tienda IMSS-SNTSS y atender los reportes emitidos por las áreas.
15. Controlar a través de los resguardos correspondientes los artículos y/o herramientas de trabajo proporcionados al personal del área a su cargo.
16. Supervisar que el responsable del área de recepción y bodega envíe diariamente al área contable la documentación relacionada con entradas y salidas de mercancía.
17. Supervisar el debido manejo de los valores, producto de ventas y otros ingresos.
18. Supervisar que se emita, actualice y transmita el “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 a trabajadores activos, jubilados y/o pensionados del IMSS, de conformidad con la normatividad vigente.
19. Supervisar que se elabore en el momento de detectar irregularidades en la expedición de vales, conjuntamente con la o el Administrador(a) o encargado(a) de la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS, el “Acta administrativa” y sea remitida inmediatamente al Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso (JOSI) o directamente a la Jefatura de Servicios Jurídicos del Órgano de Operación Administrativa Desconcentrada Estatal o Regional que corresponda.
20. Supervisar que se apliquen controles rigurosos de identidad de las y los solicitantes del “Vale de prestaciones a crédito”, clave 3800-009-034 consistentes en la presentación de la siguiente documentación: original y copia de “Credencial de elector y credencial IMSS o credencial de jubilado o pensionado expedida por el IMSS” y el “Tarjetón de pago completo en todos sus tantos” correspondientes a la quincena vigente.
21. Supervisar la correcta aplicación de la prestación contractual de descuento y utilización del vale de prestaciones a crédito Institucional en las compras realizadas por los trabajadores, jubilados y pensionados del Instituto, de acuerdo con la normatividad vigente.
22. Realizar, o en su caso, supervisar que se lleven a cabo pruebas selectivas en el registro y cobro de la mercancía en el área de cajas, con base en los procedimientos establecidos.

23. Realizar, o en su caso, supervisar que el cobro de la mercancía a través de tarjeta de crédito y/o débito, vale de prestaciones a crédito institucional, efectivo y/o las que determinen las áreas normativas, en el área de cajas, se realice de acuerdo con los procedimientos vigentes.
24. Realizar, o en su caso, supervisar que el personal de área de cajas revise datos y monto de los vales de prestaciones a crédito institucional que se reciben de los trabajadores, jubilados y pensionados del Instituto como pago por la compra, cotejando invariablemente con la credencial de identificación institucional e identificación oficial.
25. Realizar, o en su caso, supervisar que en el área de cajas se reciban, y registren los vales de prestaciones a crédito institucional para el cobro de mercancía.
26. Realizar, o en su caso, supervisar que se administre el fondo para cambio proporcionado al área de cajas al inicio de sus labores.
27. Supervisar y, en su caso, realizar los arqueos correspondientes en cada una de las cajas de conformidad con los lineamientos establecidos.
28. Supervisar el monto de los depósitos de efectivo entregados al servicio de recolección y traslado de valores.
29. Supervisar que, en el área de cajas, se concentren los reportes de los ingresos por las ventas realizadas durante el día para su entrega al área de contabilidad.
30. Supervisar que se deposite oportunamente en las cuentas bancarias del IMSS a través del servicio de recolección y traslado de valores, los ingresos producto de las ventas.
31. Supervisar que no se coloque mercancía y/o artículos personales bajo el mueble de cobro en el área de cajas.
32. Supervisar que el personal del área de cajas no consuma alimentos en el área de atención a la clientela.
33. Supervisar que el personal del área de cajas colabore en la toma física de inventarios de mercancía, conforme a los procedimientos y lineamientos establecidos.
34. Comprobar, conjuntamente con el área de contabilidad, que los faltantes de caja sean recuperados a más tardar en la quincena siguiente en que se generó.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

35. Supervisar que los cambios y resguardo de mercancía, presentada por la clientela en el área de paquetería, se realicen adecuada y oportunamente.
36. Controlar, supervisar e informar a la Administración, con relación al suministro de bienes de consumo entregados a cada área.
37. Colaborar, coordinadamente con la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS en la elaboración de los presupuestos anuales de gastos y metas; detección de necesidades de fuerza de trabajo y capacitación; elaboración de roles vacacionales y de actividades; así como en todas aquellas acciones relacionadas con la operación propia de la Tienda IMSS-SNTSS y mejora continua.
38. Aplicar el proceso de inducción al puesto al personal de nuevo ingreso, cambio de categoría y/o adscripción.
39. Supervisar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas para la conservación de productos del área de recepción y bodega.
40. Supervisar que exista un estricto control de entradas y salidas del personal adscrito a la Tienda IMSS-SNTSS.
41. Programar, coordinar, controlar y supervisar las actividades del personal de vigilancia asignado a la Tienda IMSS-SNTSS institucional y/o subrogado.
42. Promover y, en su caso, realizar las acciones necesarias para mejorar las condiciones de orden y seguridad en el inmueble de la Tienda IMSS-SNTSS, que garanticen la protección y seguridad de los bienes institucionales, del personal y de la población usuaria, conforme al Programa Interno de Protección Civil.
43. Realizar las acciones necesarias para la solución de casos de siniestros e ilícitos ocurridos en la Tienda IMSS-SNTSS.
44. Efectuar, en coordinación con la o el Administrador(a) o encargado(a) de la Administración la apertura y/o cierre de la Tienda IMSS-SNTSS.
45. Establecer, en coordinación con los responsables de las áreas, el rol de actividades del personal a su cargo.

7.1.3 Área de Mercaderías

1. Supervisar que las ordenes de mercancía se realicen en forma oportuna, considerando el tiempo promedio de entrega, desplazamiento y exhibición, así como demanda en el mercado.
2. Coordinar y supervisar que el etiquetado, distribución y acomodo de la mercancía se realice oportunamente y con apego a los procedimientos establecidos.
3. Supervisar el constante surtimiento en la sala de ventas de todos los productos existentes en bodega, dando especial atención a los productos básicos.
4. Instruir a los jefes de línea sobre la forma de exhibición de la mercancía, utilizando estrategias comerciales que permitan el óptimo desplazamiento de los productos.
5. Supervisar que el jefe de línea organice, dirija y controle las actividades de personal de menor categoría en las diferentes áreas de la Tienda IMSS-SNTSS.
6. Supervisar que se revisen las góndolas y determinar las necesidades de repuestos y su cantidad por artículos, así como, tramitar los vales a la bodega de tránsito para reponer las existencias en exhibición en la sala de ventas.
7. Supervisar que se detecte oportunamente la insuficiencia de mercancía de su área, levante los pedidos procedentes y los turne para su sanción al nivel inmediato superior que corresponda.
8. Supervisar que se etiquete, distribuya y acomode la mercancía por familias afines en el área asignada con estrategias comerciales, que faciliten el desplazamiento de los artículos.
9. Supervisar que se coloquen anuncios, avisos de ofertas, carteles alusivos y señalamientos de las áreas en lugares visibles y estratégicos.
10. Supervisar que se reacomoden en el lugar que corresponda los artículos abandonados por la clientela.
11. Efectuar recorridos físicos al piso de ventas a efecto de supervisar que la mercancía en exhibición no se encuentre en mal estado o caducada y, en su caso, esta sea retirada y se proceda a su trámite correspondiente.
12. Establecer y supervisar las medidas de control necesarias que permitan evitar mermas de mercancía durante su manejo y en su caso esta sea entregada al área de recepción y bodega para su trámite procedente informando a la Administración.

13. Intervenir en la planeación y toma física de inventarios de mercancía, vigilando que se apliquen los lineamientos y procedimientos autorizados.
14. Supervisar que el mobiliario y equipo para la exhibición de mercancía se encuentre en perfectas condiciones de limpieza, acomodo y funcionamiento.
15. Controlar a través de los resguardos correspondientes los artículos y/o herramientas de trabajo proporcionados al personal del área de ventas.
16. Supervisar el estricto cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en la sala de ventas, manteniendo en exhibición y bajo resguardo los artículos que por su naturaleza requieran de mayor control.
17. Supervisar, cuando sea necesario, que se muestre a la clientela el funcionamiento de los artículos que se encuentren en exhibición.
18. Supervisar que el jefe de línea apoye, cuando así se requiera, a las áreas de cajas y paquetería en aspectos de aclaración de precios y/o claves departamentales, cambios y/o devoluciones de mercancía, respectivamente.
19. Supervisar que el jefe de línea colabore en la toma física de inventarios de mercancía, conforme a los procedimientos y lineamientos autorizados.
20. Supervisar que se verifiquen invariablemente las existencias al inicio y fin de la jornada, mediante libreta de registro.
21. Controlar, supervisar e informar a la Administración, con relación al suministro de bienes de consumo entregados a cada área.
22. Contribuir, coordinadamente con la administración de la Tienda IMSS-SNTSS en la elaboración de los presupuestos anuales de gastos y metas; detección de necesidades de fuerza de trabajo y capacitación; elaboración de roles vacacionales y de actividades; así como en todas aquellas acciones relacionadas con la operación propia de la Tienda IMSS-SNTSS y mejora continua.
23. Aplicar el proceso de inducción al puesto al personal de nuevo ingreso, cambio de categoría y/o adscripción.
24. Efectuar, en coordinación con la o el Administrador(a) o encargado(a) de la Administración, la apertura y/o cierre de la Tienda IMSS-SNTSS.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS TIENDAS IMSS-SNTSS

25. Supervisar que los operadores generales de la Tienda IMSS-SNTSS, promotores y demostradores realicen sus actividades adecuada y oportunamente, de conformidad con los profesiogramas vigentes y responsabilidades asignadas.
26. Supervisar que los departamentos subrogados, realicen sus actividades adecuada y oportunamente de conformidad con el contrato de sub-arrendamiento correspondiente, cuando las Tiendas IMSS-SNTSS cuenten con espacios arrendados.