



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
3800-003-003

AUTORIZACIÓN

Aprobó

Santiago De Maria Campos Meade
Director de Prestaciones Económicas y Sociales

Revisó

Eulalia Méndez Monroy
Titular de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios,
Unidad de Congresos y Tiendas

Elaboró

Yolanda Laguardia Jiménez
Titular de la División de Tiendas

COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN
Y COMPETITIVIDAD
MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 23 OCT. 2018

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las y los Servidores Públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, 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 | Base normativa | 3 |
| 2 | Objetivo | 3 |
| 3 | Ámbito de aplicación | 3 |
| 4 | Definiciones | 3 |
| 5 | Políticas | 6 |
| 6 | Descripción de actividades | 15 |
| 7 | Diagrama de flujo | 27 |
| | Anexos | |
| | Anexo 1 Reporte de mercancía promocionada | 38 |
| | | Clave 3800-009-076 |



1 Base normativa

- Artículo 103 de la Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 1970 y sus reformas.
- 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.
- Reglamento de Tiendas para empleados del IMSS, inserto en el Contrato Colectivo de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social vigente.
- Numeral 8.1.3.3 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, publicado el 14 de junio de 2017 vigente.

2 Objetivo

Establecer las políticas y actividades para que las Tiendas IMSS-SNTSS lleven a cabo de manera ordenada y atractiva, la exhibición de los artículos en la sala de ventas, manteniendo los muebles abastecidos de forma óptima con la finalidad de facilitar el desplazamiento de la mercancía.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para todas 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 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 la misma, 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: Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso.



4.20 JSSTPES: Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

4.21 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.

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

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

4.24 mercancía mermada: Mercancía que ha sufrido deterioro, que no procede su promoción, devolución, reparación o venta y que ya ha sido dictaminada como tal.

4.25 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.

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

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

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

4.29 proveedor: Persona física o moral que vende mercancía al SNT.

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

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

4.32 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.

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

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



4.35 SNT: Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.

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

4.37 tienda: Tienda IMSS-SNTSS

4.38 TPV: terminal punto de venta.

5 Políticas

5.1 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 18 de junio de 2010.

5.2 El incumplimiento de los servidores públicos involucrados en el presente documento será causal de las responsabilidades que resulten conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables al respecto.

5.3 El lenguaje empleado en el presente documento, no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

5.4 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 no previstos en el mismo.

5.5 Corresponderá al Contador y/o encargado de la Contabilidad de la Tienda, expedir las Facturas por sistema y en su caso, entregar comprobante al cliente.

5.6 El personal de la Tienda deberá presentar un aspecto pulcro tanto en su persona como en su vestimenta, usando durante su jornada la ropa de trabajo y gafete de identificación institucional.

5.7 El personal adscrito a la Tienda deberá conocer e identificar 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.

5.8 El personal de la sala de ventas deberá atender 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.

5.9 En las Tiendas IMSS-SNTSS no se realizará el reembolso del dinero pagado por los artículos, solo se efectuará el cambio físico de conformidad a lo estipulado en este procedimiento.



El Titular de la División de Tiendas

5.10 Emitirá los criterios y lineamientos para la exhibición y manejo de las mercancías que se comercializan en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS (SNT).

5.11 Proporcionará la asesoría normativa necesaria a las Tiendas, para la debida realización del proceso.

5.12 Establecerá y difundirá 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.

5.13 Ingresará al Sistema de Administración de Tiendas (SATI), las promociones a precio de costo de mercancía de lento y nulo desplazamiento que soliciten las Tiendas y que hayan sido validadas por el Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso y autorizadas por el jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

5.14 Emitirá los lineamientos para las temporadas especiales y los difundirá a las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; Oficinas de Sociales de Ingreso y Tiendas, a través de correo electrónico.

El Titular de la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales

5.15 Aprobará, de ser el caso a solicitud del 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.

Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales

5.16 Otorgará visto bueno, de ser el caso, a solicitud del JOSI y/o Administrador de Tiendas, 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

Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso

5.17 Podrá 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 del JSSTPES.

5.18 Considerará 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.



5.19 Podrá 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 tiempos normados en el numeral 5.12, ni aún con promoción y no sea posible su devolución, según lo establecido en el “Procedimiento de fincamiento de pedidos, recepción y bodega en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021”.

5.20 Validará en su caso, la merma de mercancía perteneciente a los Departamentos G1, G2, D9 y la someterá a la autorización del 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.

Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda IMSS-SNTSS

5.21 Difundirá 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.

5.22 Designará a los Jefes de Área y/o Jefes de Línea para cada departamento de acuerdo a la plantilla asignada a la Tienda.

5.23 Supervisará 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.

5.24 Dará cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades sanitarias federales y locales, para el manejo de la mercancía y supervisará que la unidad cuente con las licencias y permisos necesarios para su funcionamiento, de acuerdo a 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 al Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso de la circunscripción Delegacional correspondiente, se realicen las gestiones respectivas, para la obtención de las mismas.

5.25 Verificará 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.



5.26 Gestionará la autorización de la promoción de mercancía, con el Titular de la Oficina de Sociales de Ingreso y 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.

5.27 Gestionará la donación de la mercancía mermada que se encuentre en buenas condiciones de uso, de conformidad a lo establecido en el “Procedimiento de fincamiento de pedidos, recepción y bodega en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021.

5.28 Será responsable de mantener el mobiliario de exhibición en buenas condiciones, limpio y funcional para lo cual gestionará ante el Departamento de Conservación Delegacional un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

5.29 Será responsable de la apertura y cierre de la Tienda IMSS-SNTSS, en coordinación con el Jefe de Mercaderías.

Jefe de Mercaderías

5.30 Realizará sus actividades apoyándose en los Jefes de Línea, Jefes de Área y Operadores Generales en Tiendas.

5.31 Verificará diariamente que las áreas que conforman la sala de ventas, se encuentren operando de acuerdo a las actividades establecidas en el presente procedimiento.

5.32 Supervisará 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.

5.33 Verificará que la salida de productos del área de bodega a sala de ventas para su exhibición, se realice aplicando el método de Primeras Entradas, Primeras Salidas (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 |

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

5.35 Mantendrá 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.



5.36 Verificará 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.

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

5.38 Verificará 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.

5.39 En los casos en que las Tiendas cuenten con bodega en un inmueble distinto, supervisará que se lleve un registro por medio de una “Libreta de control”, que será administrada por el personal de seguridad y verificará que el resurtido se efectúe de manera ágil y segura.

5.40 Será responsable del resguardo bajo llave en el área de bodega, de 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.

5.41 Será responsable de que la exhibición de vinos y licores se realice preferentemente en sala de ventas, siempre y cuando se cuente con vitrinas bajo llave, en caso de no contar con este tipo de mobiliario, se exhibirán únicamente las cajas vacías y el producto se resguardará bajo llave en bodega para evitar sustracciones.

5.42 Verificará que la mercancía de oferta y/o promoción se encuentre exhibida en lugares preferenciales a fin de favorecer su venta.

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

5.44 Deberá procurar la rehabilitación para la venta, en los casos en que la mercancía se encuentre deteriorada, de no ser posible procederá a efectuar, promoción o merma en ese orden.

5.45 Deberá 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.

5.46 Supervisará 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.



5.47 Establecerá conjuntamente con los proveedores estrategias para minimizar devoluciones e impulsar la venta de la mercancía.

5.48 Será responsable de mantener un estricto control y supervisar 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 5.12 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.

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

5.50 Notificará 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.

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

5.52 Supervisará 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.

5.53 Verificará 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.

5.54 Verificará 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.

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

5.56 Verificará 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 a las políticas de cada proveedor, de conformidad con el "Procedimiento de fincamiento de pedidos, recepción y bodega en Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-021.

5.57 Verificará que la procedencia de la garantía se valide conforme a las políticas del fabricante.



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

5.59 Procurará 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.

5.60 Supervisará 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 Jefe de Mercaderías, las actividades serán realizadas por el Jefe de Apoyo Operativo, Jefe de Área, Jefe de Línea u Operadores Generales en Tienda según la plantilla de la Unidad.

Jefe de Área y/o Jefe de Línea

5.61 Realizará sus actividades apoyándose en los Operadores Generales en Tiendas.

5.62 Atenderá 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 de Tienda y éste al JOSI, en caso de ser necesario.

5.63 Será responsable de 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.

5.64 Supervisará diariamente que el personal asignado al área de perecederos y promotores realice sus actividades con las siguientes medias 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

5.65 Organizará, dirigirá y controlará las actividades de personal de menor categoría en todas las áreas y departamentos de la Tienda.

5.66 Supervisará que el traslado de mercancía de bodega a sala de ventas, se realice por caja completa.

5.67 Controlará el acomodo de la mercancía en las góndolas, islas y cabeceras y determina las necesidades de artículos a reponer para su exhibición, con base a su demanda.

5.68 Supervisará que el cuadrage 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.



5.69 Verificará en cenefas la correcta señalización de los precios de venta, así como la limpieza y cuadraje de la mercancía.

5.70 Supervisará 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.

5.71 Supervisará 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.

5.72 Deberá tener especial cuidado para 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.

5.73 Supervisará que los Operadores Generales en Tiendas realicen las actividades inherentes a su profesiograma.

5.74 Coordinará sus actividades con los otros Jefes de Área y/o Jefes de Línea.

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

El Operador General en Tiendas

5.76 Conservará 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.

5.77 Trasladará 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 5.28

5.78 Marcará con crayón la mercancía que se surte de bodega a sala de ventas de acuerdo al método PEPS.

5.79 Separará los artículos comestibles de los no comestibles, y ubicará los productos contaminantes lo más alejado posible de los artículos comestibles.



5.80 Colocará precio actualizado en la cenefa y estiba adecuadamente la mercancía en bodega o sala de ventas.

5.81 Reportará al Jefe de Línea los artículos dañados, obsoletos y cualquier irregularidad que se observe en la mercancía que maneja.

5.82 Captará y reportará desperfectos de instalaciones físicas, hidráulicas, sanitarias y eléctricas.

5.83 Auxiliará en el trámite de devolución de la mercancía en mal estado o no apta para su venta, al proveedor, y apoyará en la realización de cambios de mercancía.

5.84 Reintegrará a los muebles respectivos la mercancía abandonada por los usuarios.

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

5.86 Reporta al Jefe de Área y/o Jefe de Línea, en caso de detectar algún problema en refrigeradores para su reparación.

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



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|--|
| Jefe de Mercaderías | <p>3. Verifica diariamente al inicio de la jornada y antes de la apertura al público en el Sistema de Administración de Tiendas (SATI) 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 TPV.</p> <p style="text-align: center;">El cambio de precio sí se refleja en la TPV</p> <p>Continúa en la actividad 8.</p> <p style="text-align: center;">El cambio de precio no se refleja en la TPV</p> |
| Personal de la División de Tiendas | <p>4. Levanta incidencia en la herramienta REMEDY, solicitando la actualización de precios al Personal de la División de Tiendas.</p> <p>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.</p> <p>6. Da seguimiento en la herramienta REMEDY a la actualización de precios e informa al Jefe de Mercaderías de la Tienda que genero la incidencia, cuando estos sean actualizados.</p> |
| Jefe de Mercaderías | <p>7. Revisa que los precios se hayan actualizado en la TPV.</p> <p>8. Coordina y verifica que la mercancía en sala de ventas se encuentre distribuida, acomodada y con la cenefa correspondiente.</p> <p>9. Verifica que la mercancía de oferta y/o promoción se encuentre exhibida en lugares preferenciales para favorecer su venta.</p> |
| Administrador o encargado de la administración de la Tienda o Jefe de Mercaderías | <p>10. Realiza la apertura de la Tienda de acuerdo con el horario de servicio.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta Modalidad.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|--|---|
| Jefe de Mercaderías/Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p style="text-align: center;">Modalidad B</p> <p style="text-align: center;">Operación en Sala de Ventas por Departamentos</p> <p>11. Identifica el tipo de Departamento y realiza las actividades correspondientes:</p> <p>Modalidad B.1. Abarrotes</p> <p>Continúa en la actividad 12.</p> <p>Modalidad B.2. Salchichonería y lácteos</p> <p>Continúa en la actividad 20.</p> <p>Modalidad B.3. Vinos y licores</p> <p>Continúa en la actividad 26.</p> <p>Modalidad B.4. Perfumería popular y regalos</p> <p>Continúa en la actividad 27.</p> <p>Modalidad B.5. Ropa</p> <p>Continúa en la actividad 32.</p> <p>Modalidad B.6. Enseres Mayores y Menores</p> <p>Continúa en la actividad 36.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad B.1</p> <p style="text-align: center;">Abarrotes</p> <p>12. Detecta las necesidades de mercancía de los muebles y toma de la bodega la cantidad a exhibir, conforme al método PEPS, en términos de la política 5.31.</p> <p>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 en Tiendas que traslade la mercancía.</p> |
| Operador General en Tiendas | <p>14. Traslada la mercancía de bodega a sala de ventas por caja cerrada de forma continua durante el horario de servicio, conforme a la demanda de productos lo requiera, evitando la obstrucción de los pasillos.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|--------------------------------|--|
| Operador General en Tiendas | <p>15. Abre el empaque o la caja en forma que facilite su estiba, limpia el mueble y coloca la mercancía de acuerdo a la política 5.66 de este procedimiento.</p> <p>16. Acomoda los abarrotes comestibles y no comestibles de acuerdo a las especificaciones señaladas en su empaque.</p> <p>17. Limpia y en su caso pega la cenefa con el precio indicado en el sistema SATI.</p> <p>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.</p> <p>19. Verifica caducidad de productos, en su caso, realiza la devolución, conforme al "Procedimiento de fincamiento de pedidos, recepción y bodega en Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800 003 021.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta Modalidad.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad B.2 Salchichonería y lácteos</p> |
| Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p>20. Recibe la mercancía y verifica que la caducidad de los productos tenga un margen de vencimiento amplio y solicita al Operador General en Tiendas su traslado a la sala de ventas, en caso de que la fecha de caducidad sea próxima rechaza el producto.</p> <p>NOTA: En caso de que la fecha de caducidad sea próxima rechaza el producto, la proximidad se determina en función a la secuencia de visitas del proveedor.</p> |
| Operador General en Tiendas | <p>21. Traslada 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</p> <p style="text-align: center;">Sí existen artículos próximos a su fecha de caducidad</p> |
| Operador General en Tiendas | <p>22. Retira de la exhibición tres días antes de su vencimiento en el caso de lácteos, siete días en caso de salchichonería y reporta al Jefe de Área y/o Jefe de Línea para su trámite correspondiente.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|--------------------------------|--|
| Operador General en Tiendas | <p style="text-align: center;">No existen artículos próximos a su fecha de caducidad</p> <p>23.Traslada de manera inmediata del área de recepción a sala de ventas, la mercancía que requiera estar en cámaras o vitrinas refrigerantes.</p> <p>24.Verifica que los productos a granel sean pesados y cortados o rebanados al momento de la compra, ante la presencia del cliente.</p> <p>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 al Jefe de Línea.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta modalidad.</p> |
| Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p style="text-align: center;">Modalidad B.3 Vinos y licores</p> <p>26.Verifica que los vinos y licores se mantengan en un lugar fresco de la bodega, evitando los rayos del sol, debiendo mantener en exhibición los empaques individuales vacíos para evitar sustracciones.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta modalidad.</p> |
| Operador General en Tiendas | <p style="text-align: center;">Modalidad B.4 Perfumería popular y regalos</p> <p>27.Verifica y resguarda bajo llave en el área de bodega, en el espacio destinado a perfumería, los artículos 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.</p> <p>28.Instruye al Operador General en Tiendas para el traslado de mercancía de bodega a sala de ventas.</p> <p>29.Traslada la mercancía por empaque o caja hasta el mueble respectivo en cantidades que no obstruyan la circulación de los usuarios.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|--|
| Operador General en Tiendas Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p>30. Coloca la mercancía en su lugar conforme a la política 5.66 de este procedimiento.</p> <p>31. Verifica en el espacio destinado para su venta, que el precio y acomodo de la mercancía sean correctos, así como su reguardo en las vitrinas correspondientes al final de la jornada.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta modalidad.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad B.5 Ropa</p> |
| Operador General en Tiendas | <p>32. Recibe las prendas e indica al Operador General en Tiendas que las traslade y las acomode por categoría.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p>35. Verifica la cantidad y acomodo de ropa, así como que se encuentre cubierta al término de la jornada.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta modalidad.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad B.6 Enseres Mayores y Menores</p> |
| Operador General en Tiendas | <p>36. Toma bajo su resguardo la mercancía de bodega para exhibición, verificando se encuentre anotada en la libreta de control de entradas y salidas, solicita el apoyo del Operador General en Tiendas para su traslado a sala de ventas.</p> <p>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.</p> <p>38. Coloca en la cenefa el precio de venta de los enseres menores y mayores e informa al Jefe de Área y/o Jefe de Línea.</p> <p>NOTA: Este precio se puede obtener de la TPV en el área de cajas o en contabilidad.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|---|
| Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p>39. Verifica que el precio en las cenefas sea el correcto, atiende e informa al público de las características de los productos.</p> <p>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.</p> <p>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 elabora dicha tarjeta de control de acuerdo a sus necesidades.</p> |
| Jefe de Área y/o Jefe Línea/Operador General en Tiendas | <p>41. Consulta diariamente el “Kárdex” del SATI y verifica que el control de existencias de mercancía, coincida con el conteo físico de la Tienda.</p> <p style="text-align: center;">Sí coincide el conteo físico</p> <p>42. Informa al jefe inmediato superior que el conteo coincide y en su caso, genera evidencia.</p> <p style="text-align: center;">Da por concluido el proceso para esta modalidad.</p> <p style="text-align: center;">No coincide el conteo físico</p> |
| Administrador o Encargado de la administración de la Tienda | <p>43. Informa al Administrador o Encargado de la administración de la Tienda, que existe diferencia en las existencias físicas de mercancía.</p> <p>44. Verifica si la cantidad de existencia física de mercancía es mayor en la tarjeta de control y Kárdex respecto del conteo físico.</p> <p style="text-align: center;">La existencia física de mercancía es menor que lo señalado en el Kárdex</p> <p>45. Verifica que no se trate de un error de proceso de descarga de ventas en el Kárdex de SATI.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|---|---|
| Administrador o Encargado de la administración de la Tienda | <p style="text-align: center;">Sí se trata de error en el proceso de descarga de ventas en SATI</p> <p>46. Levanta incidencia en la herramienta REMEDY y da seguimiento hasta su solución.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta Modalidad.</p> <p style="text-align: center;">No se trata de error en el proceso de descarga de ventas en SATI</p> <p>47. Levanta “Acta Administrativa” y remite mediante Oficio de petición al JOSI para su envío a la Jefatura Delegacional de Servicios Jurídicos.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta Modalidad.</p> <p style="text-align: center;">La existencia física de mercancía es mayor que lo señalado en el Kárdex</p> |
| Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso | <p>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.</p> <p>49. Elabora Oficio y remite “Acta Administrativa” a la Jefatura Delegacional de Servicios Jurídicos para los efectos legales correspondientes.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta Modalidad.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad C</p> <p style="text-align: center;">Resguardo de mercancía pagada y olvidada</p> |
| Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p>50. Identifica la mercancía pagada y olvidada por los clientes, informa al Jefe de Mercaderías e instruye al Operador General en Tiendas el resguardo de la misma.</p> |
| Operador General en Tiendas | <p>51. Resguarda por un periodo máximo de 72 horas la mercancía pagada y olvidada en un lugar designado por la administración de la Tienda, y la registra en la “Bitácora de mercancía a resguardo”.</p> |



| Responsable | Descripción de actividades |
|--|--|
| Operador General en Tiendas | <p style="text-align: center;">Sí regresa el cliente</p> <p>52. Revisa que la mercancía coincida con el “Ticket de compra” que deberá presentar el cliente para acreditar que realizó la compra.</p> <p>53. Registra la entrega en “Bitácora de mercancía a resguardo” anotando el número de ticket y el nombre de la persona a quien se le entrega la mercancía.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta etapa.</p> |
| Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p style="text-align: center;">No regresa el cliente</p> <p>54. Entrega la mercancía al Jefe de Área y/o Jefe de Línea para su acomodo en la sala de ventas, registrando los datos de la mercancía en la “Bitácora de mercancía a resguardo”</p> <p>NOTA: La mercancía se contabiliza en el siguiente levantamiento de inventario físico en donde se ajusta la diferencia.</p> |
| Jefe de Mercaderías/Jefe de Área y/o Jefe de Línea | <p>55. Recibe y acomoda la mercancía en la sala de ventas correspondiente.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta Modalidad.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad D Manejo de mercancía sin desplazamiento</p> |
| Operador general en Tiendas | <p>56. Identifica la mercancía que no se haya desplazado, de acuerdo a lo establecido conforme a la política 5.12 e informa al Administrador o Encargado de la administración de la Tienda.</p> <p>57. Notifica al Responsable de Recepción y Bodega la cantidad de piezas en exhibición que deberán ser devueltas.</p> <p>58. Instruye al Operador general en Tiendas el traslado de la mercancía a bodega.</p> <p>59. Traslada la mercancía a bodega para su devolución.</p> |



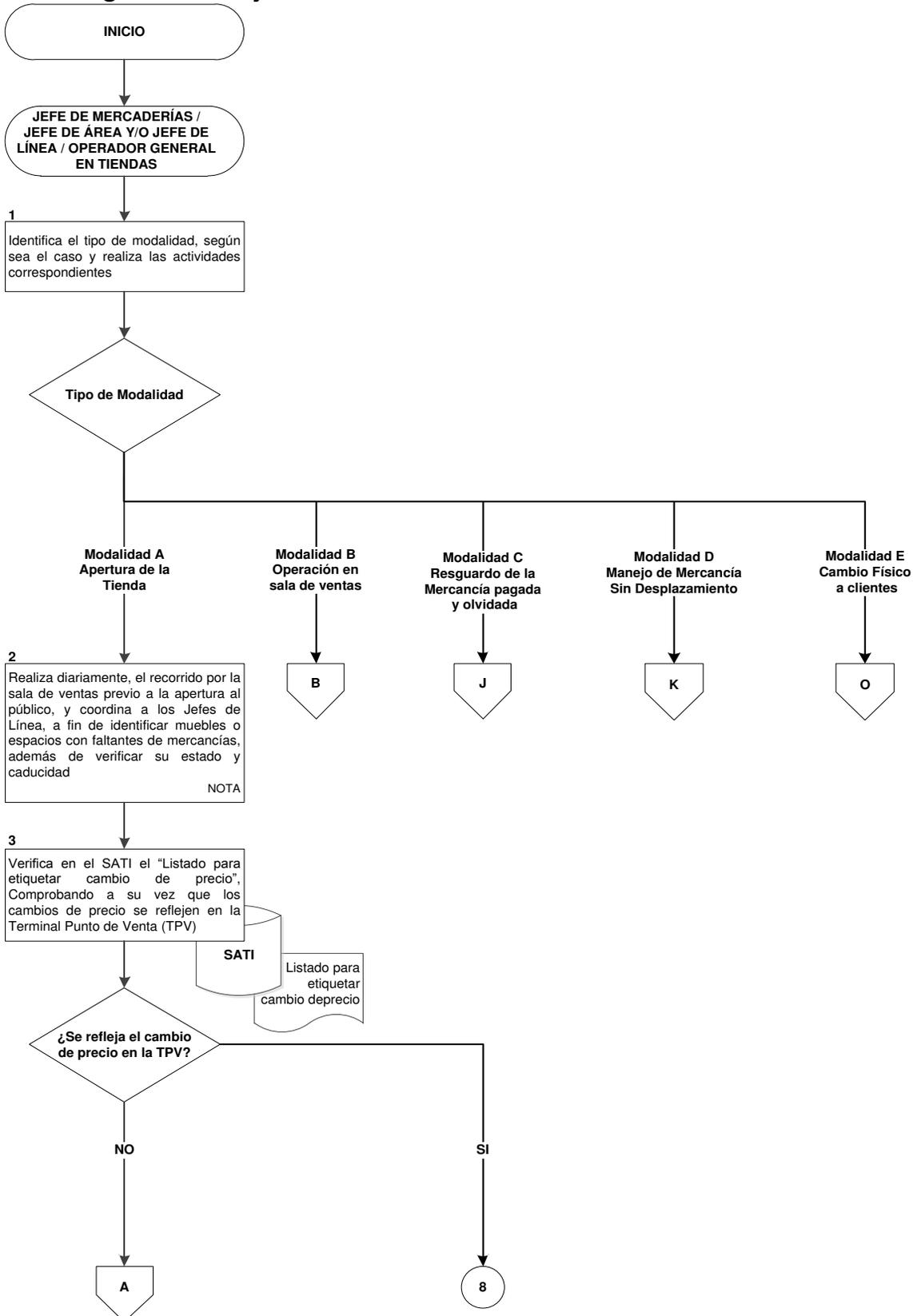
| Responsable | Descripción de actividades |
|---|--|
| <p>Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso</p> <p>Personal de la División de Tiendas</p> <p>Administrador y/o encargado de la Administración de la Tienda</p> <p>Jefe de Mercaderías</p> <p>Administrador y/o encargado de la Administración de la Tienda</p> <p>Operador General en Tiendas</p> | <p>69. Gestiona la autorización con el Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.</p> <p>70. Envía a la División de Tiendas oficio con el “Reporte de mercancía promocionada, clave 3800-009-076 (Anexo 1) autorizado, según sea el caso, solicitando la promoción de la mercancía a costo más IVA para su ingreso al SATI.</p> <p>71. Recibe solicitud y deriva a la oficina de aprovisionamiento correspondiente.</p> <p>72. Analiza la procedencia de la solicitud y envía al área de cálculo.</p> <p>73. Captura en el sistema SATI el nuevo precio de venta de la mercancía promocionada.</p> <p>74. Notifica mediante correo electrónico al administrador o encargado de la administración de la Tienda la actualización del precio.</p> <p>75. Recibe notificación e instruye al Jefe de Mercaderías que exhiba la mercancía.</p> <p>76. Exhibe la mercancía durante 90 días en lugares preferenciales de la Tienda para favorecer su venta.</p> <p>77. Supervisa permanentemente los precios promocionados de la mercancía que no se ha desplazado exhibida en sala de ventas contra los autorizados en el sistema SATI, y verifica la actualización en TPV.</p> <p>Continúa en la actividad 56.</p> <p style="text-align: center;">Modalidad E Cambio Físico a clientes</p> <p>78. Recibe solicitud de cambio físico del cliente y verifica que se realice invariablemente de conformidad a las políticas 5.49 a la 5.54 del presente procedimiento.</p> |

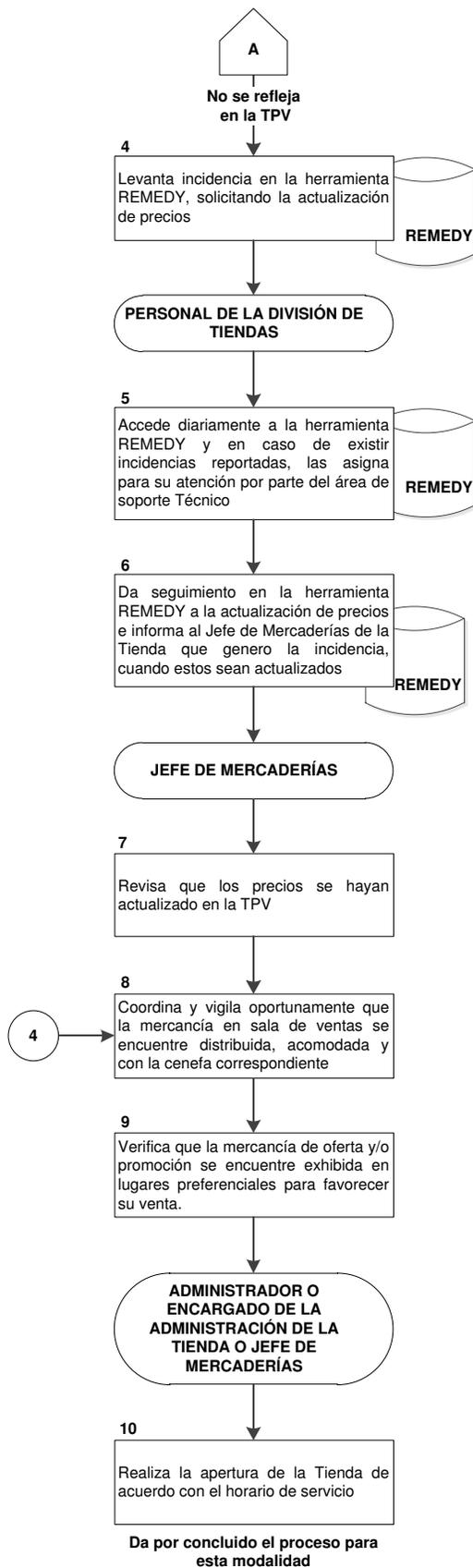


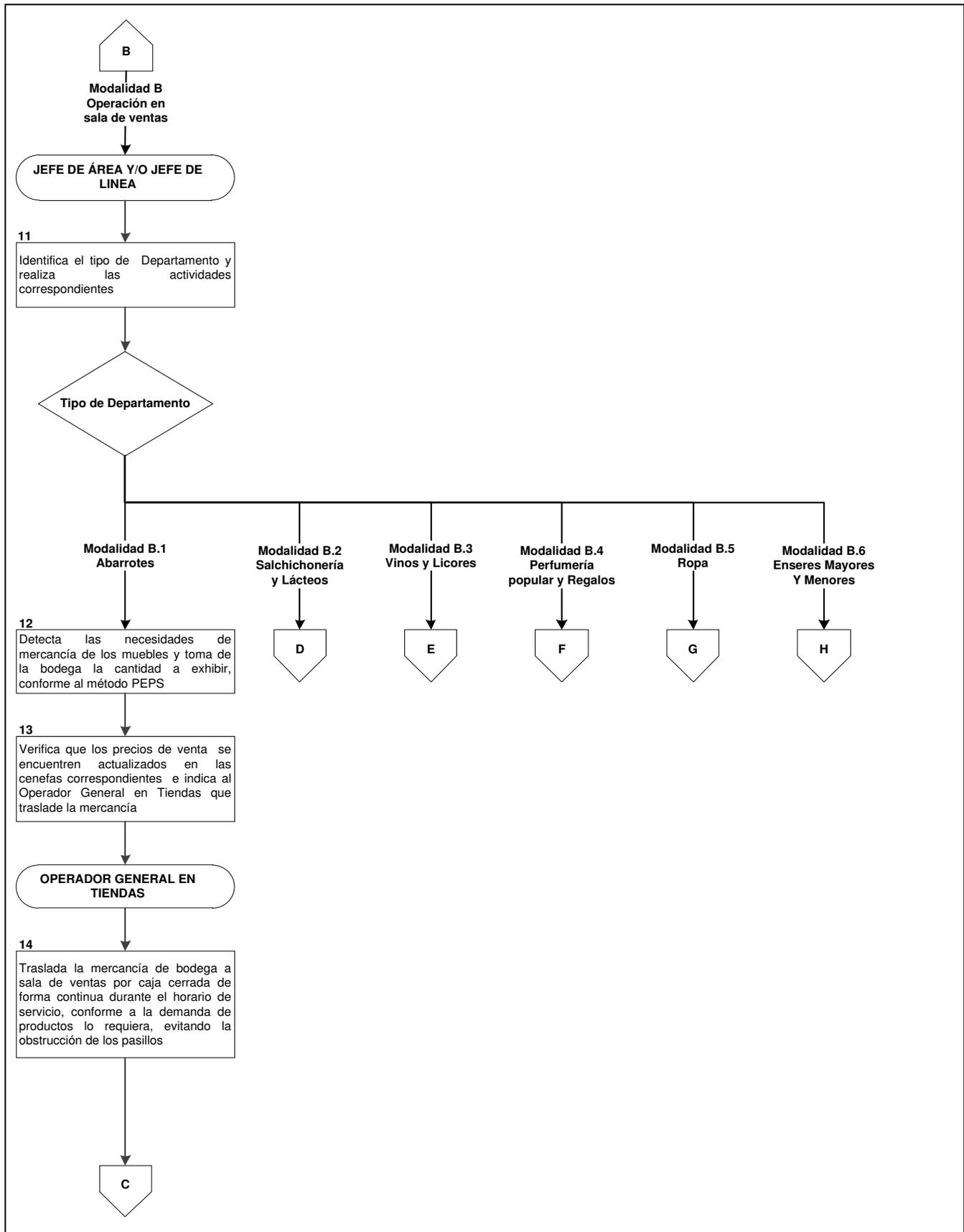
| Responsable | Descripción de actividades |
|---|--|
| <p>Operador General en Tiendas</p> <p>Administrador o Encargado de la administración de la Tienda</p> | <p>79. Solicita al Administrador o Encargado de la administración de la Tienda su visto bueno respecto al cambio físico.</p> <p>80. Analiza y en su caso otorga el visto bueno para el cambio físico.</p> <p style="text-align: center;">Otorga el visto bueno</p> <p>81. Comunica al cliente que acuda al área de cajas para la gestión del cambio físico.</p> <p>NOTA: En la TPV se genera el ticket con el cual se realizará el cambio físico.</p> <p>Da por concluido el proceso para esta Modalidad.</p> <p style="text-align: center;">No otorga el visto bueno</p> <p>82. Comunica al cliente las causas por las que no es procedente el cambio físico.</p> <p style="text-align: center;">Fin del Procedimiento</p> |

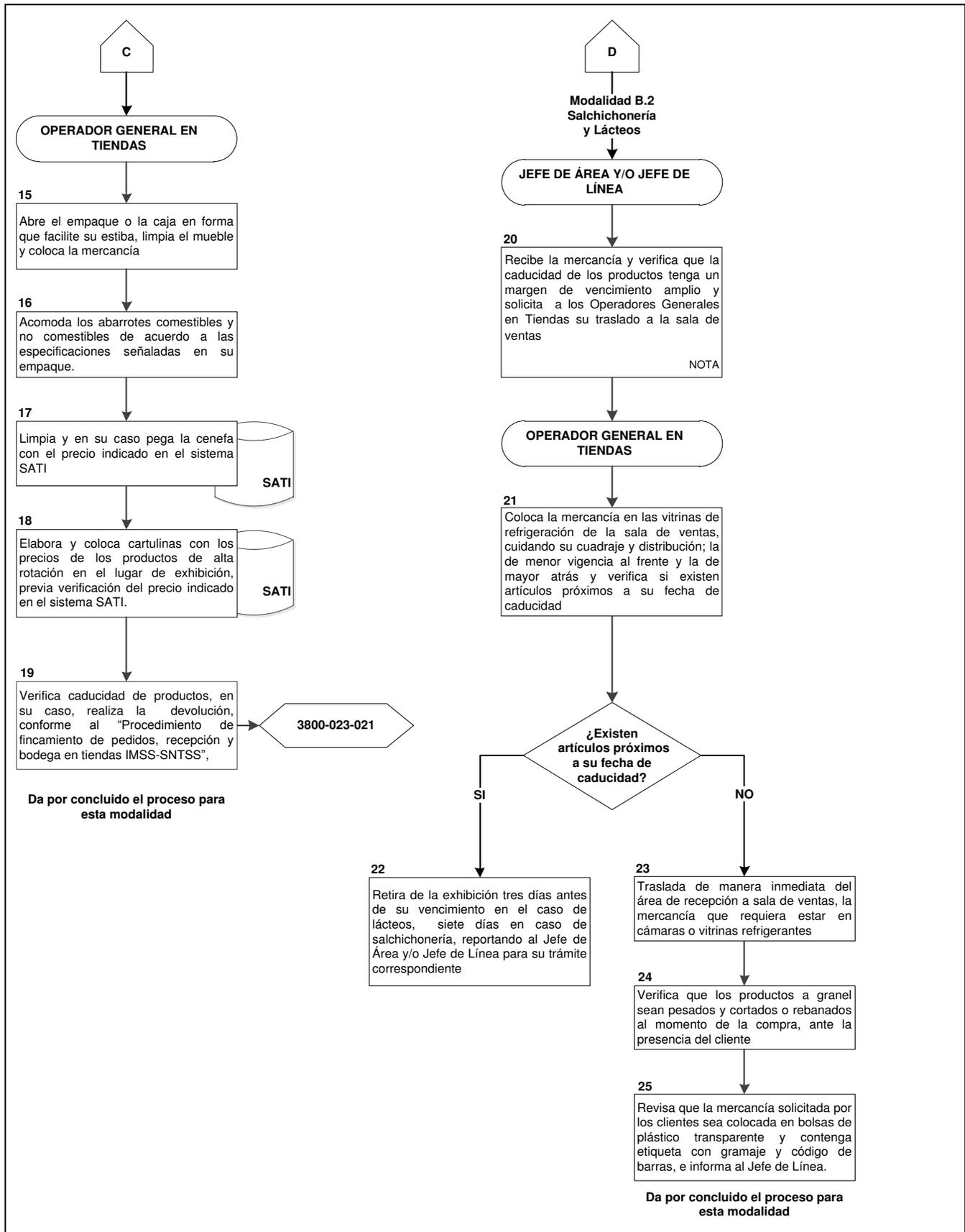


7 Diagrama de flujo











E

Modalidad B.3
Vinos y Licores

JEFE DE ÁREA Y/O JEFE DE LÍNEA

26

Verifica que los vinos y licores se mantengan en un lugar fresco de la bodega, evitando los rayos del sol, debiendo mantener en exhibición los empaques individuales vacíos para evitar sustracciones

Da por concluido el proceso para esta modalidad

F

Modalidad B.4
Perfumería Popular y Regalos

JEFE DE ÁREA Y/O JEFE DE LÍNEA

27

Verifica y resguarda bajo llave los artículos que por sus características así lo requieran

28

Instruye al Operador General en Tiendas para el traslado de mercancía de bodega a sala de ventas

OPERADOR GENERAL EN TIENDAS

29

Traslada la mercancía por empaque o caja hasta el mueble respectivo en cantidades que no obstruya la circulación de los usuarios.

30

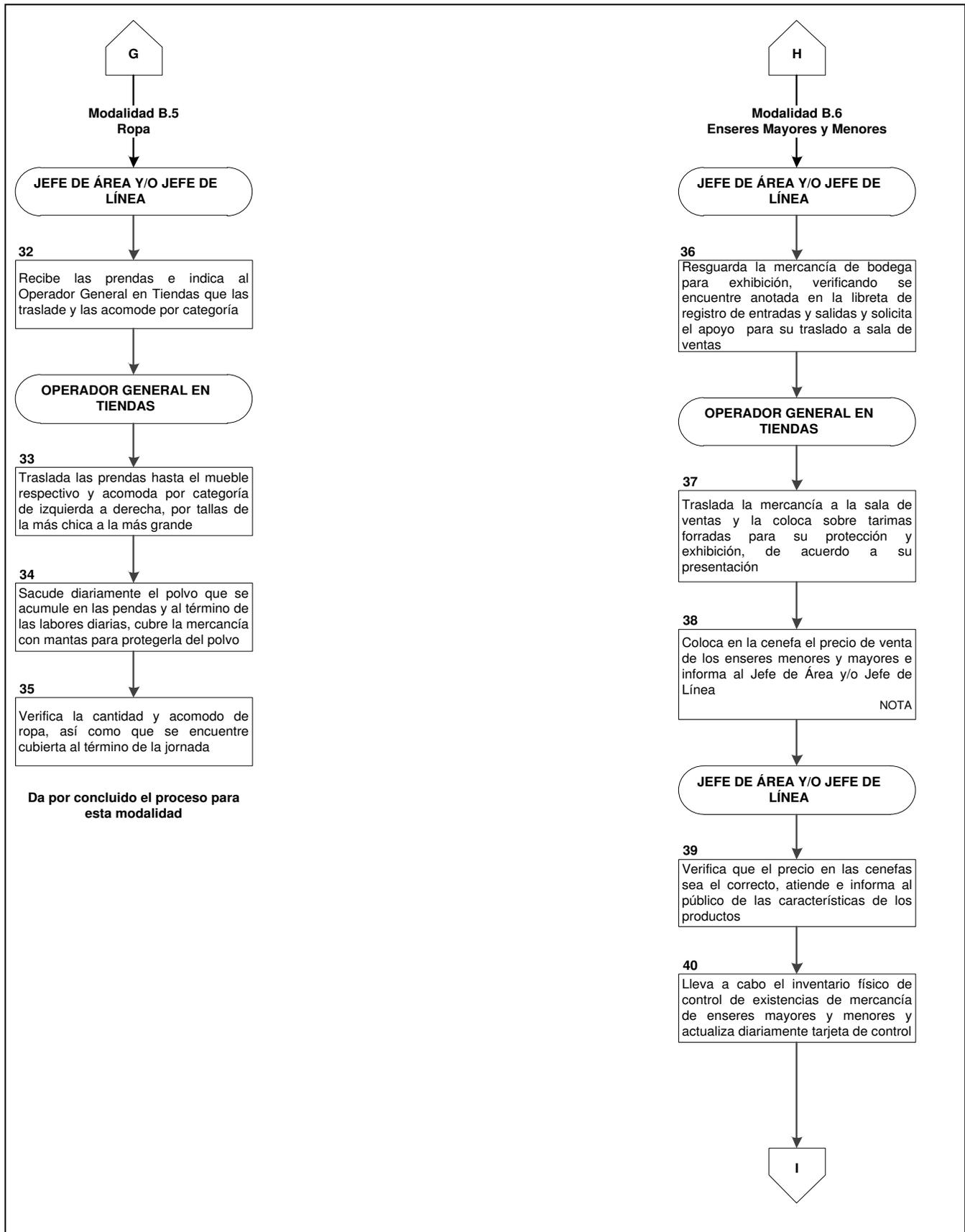
Coloca la mercancía en su lugar conforme a la política 5.66 de este procedimiento

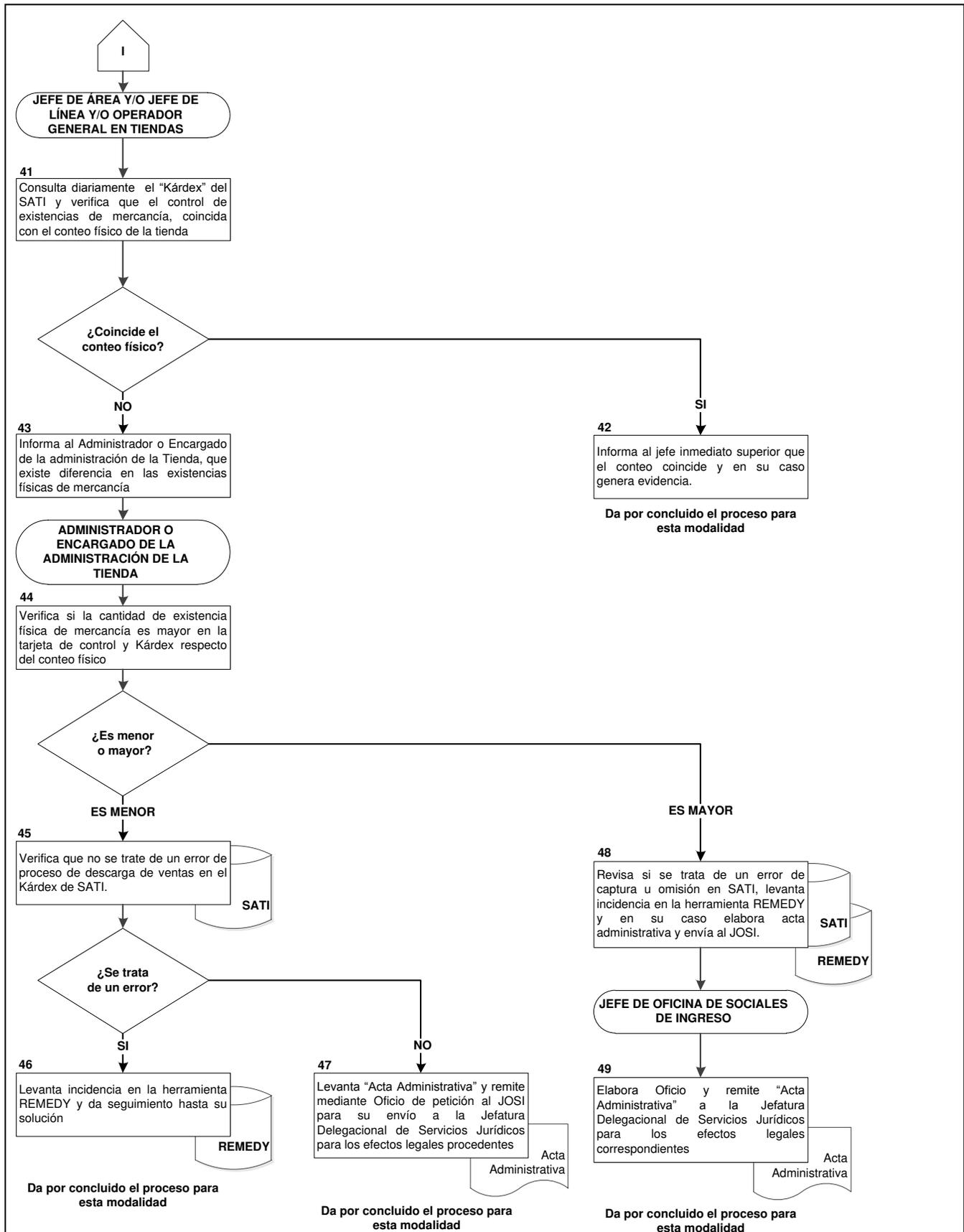
JEFE DE ÁREA Y/O JEFE DE LÍNEA

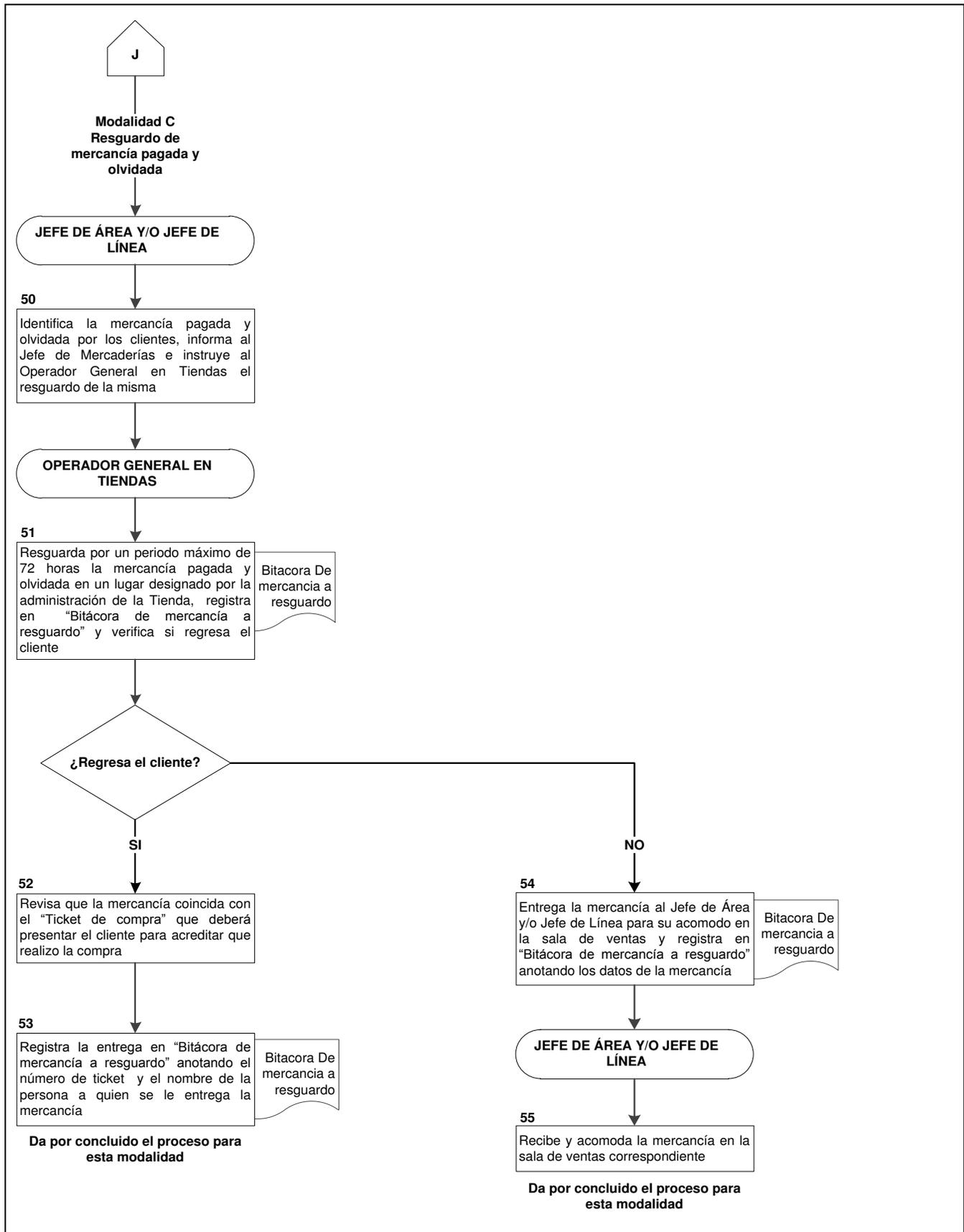
31

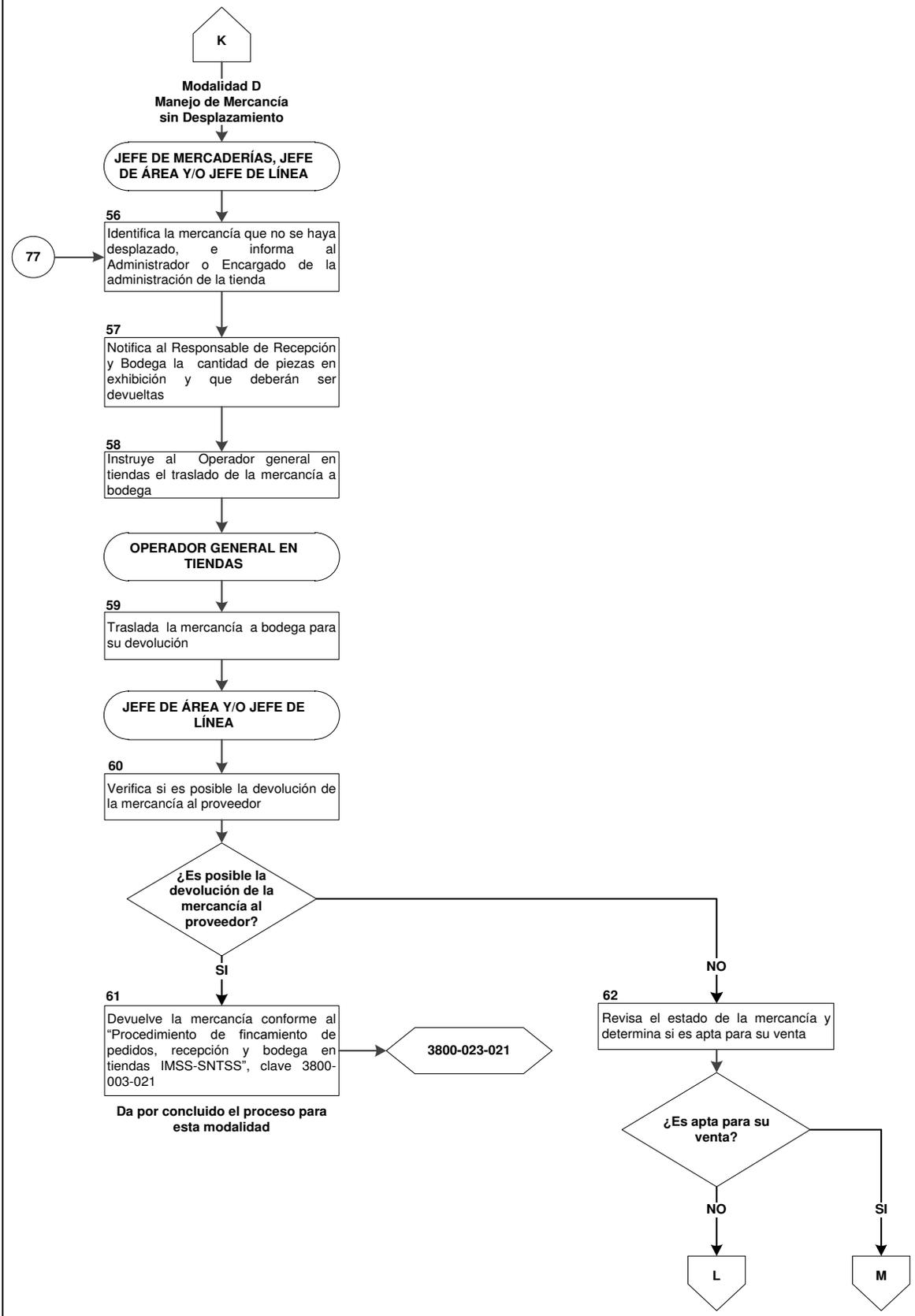
Verifica en el espacio destinado para su venta, que el precio y acomodo de la mercancía sean correctos, así como su resguardo en las vitrinas correspondientes al final de la jornada.

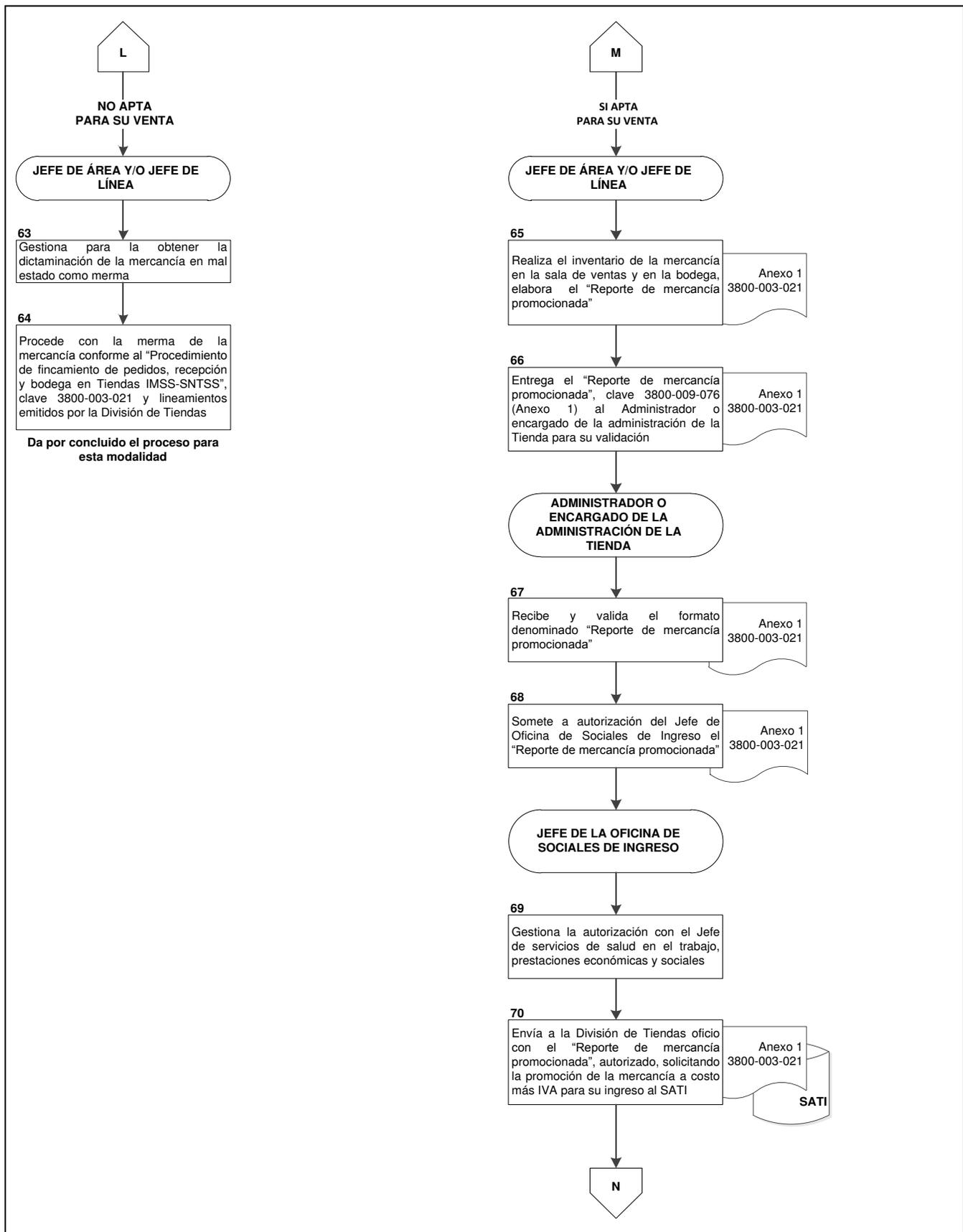
Da por concluido el proceso para esta modalidad

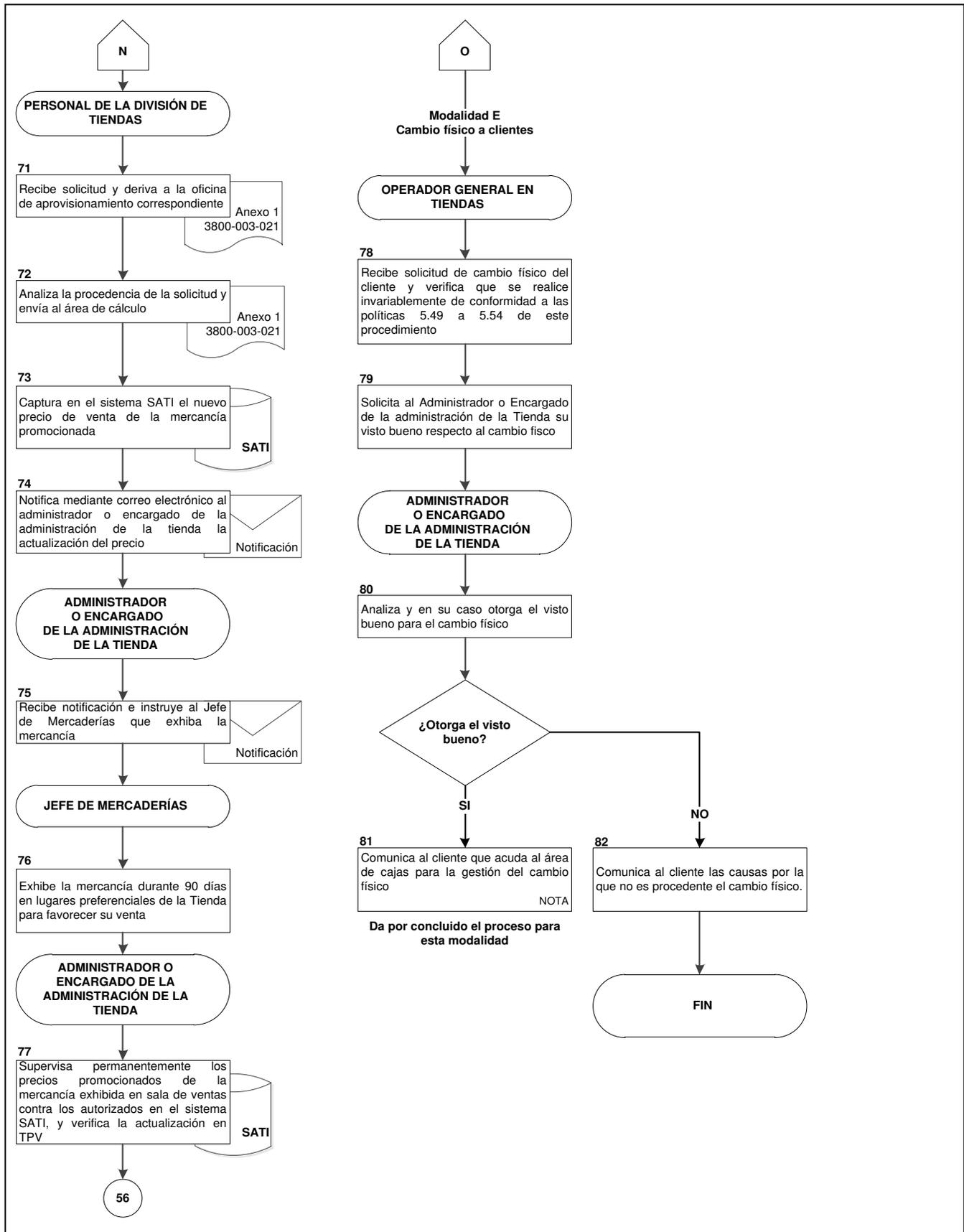














ANEXO 1

Reporte de Mercancía Promocionada
3800-009-076



ANEXO 1
Reporte de Mercancía Promocionada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

| No. | DATO | ANOTAR |
|------------|--------------------------------|--|
| 1 | Tienda IMSS-SNTSS | Nombre con el que se identifica a la Tienda IMSS-SNTSS. |
| 2 | Fecha | Día, mes y año de la solicitud. |
| 3 | Período de la promoción | Anotar inicio y término del periodo de la promoción de la Mercancía. |
| 4 | Nombre del proveedor | Nombre o denominación social del proveedor. |
| 5 | ID por artículo | Número que asigna el SATI 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 | Descripción del artículo | Características del o los artículos incluyendo marca y modelo. |
| 8 | Antigüedad del producto | Fecha de Ingreso a la Tienda. |
| 9 | Cantidad de piezas | 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 | Anotar las observaciones en caso de existir |

3800-009-076



ANEXO 1
Reporte de Mercancía Promocionada
INSTRUCTIVO DE LLENADO

| No. | DATO | ANOTAR |
|------------|------------------|---|
| 14 | Elaboró | Nombre y firma del Jefe de Mercaderías (En caso de no contar con la Categoría corresponderá al Jefe de Apoyo Operativo o la persona que realice las funciones). |
| 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 de la Tienda IMSS-SNTSS (Encargado de la Administración de la Tienda). |
| 17 | Autorizó | Nombre y firma del Jefe de la Oficina de Sociales de ingreso. |
| 18 | Visto bueno | Nombre y firma de 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. |

3800-009-076