



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

**NOMBRE Y CLAVE**

Procedimiento para el fincamiento de ordenes sugeridas, recepción, almacenamiento, transferencia y devolución de mercancía, así como la baja, destrucción y desecho de mermas en las Tiendas IMSS-SNTSS  
3800-003-021

**AUTORIZACIÓN**

Aprobó

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

Revisó

Lic. Yolanda Laguardia Jiménez  
*Encargada para emitir los actos inherentes al ejercicio de las funciones de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, de conformidad con el oficio 099001300000/096/19, de fecha 4 de marzo de 2019.*

Elaboró

Lic. Yolanda Laguardia Jiménez  
Titular de la División de Tiendas

COORDINACIÓN DE MODERNIZACIÓN  
Y COMPETITIVIDAD

MOVIMIENTO VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACION 3 1 ENE. 2020

"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

		<b>Página</b>
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	7
6	Descripción de actividades	18
7	Diagrama de flujo	
	<b>Anexos</b>	
Anexo 1	Formato de solicitud de mercancía (FSM) Clave: 3800-009-063	82
Anexo 2	Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS) Clave: 3800-009-064	85
Anexo 3	Comportamiento de Personas Físicas o Morales Clave: 3800-009-065	88
Anexo 4	Tarjeta de resurtido Clave: 3800-009-066	91



## 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), artículo 5 y artículo 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.
- Cláusula 142 del Contrato Colectivo de Trabajo.
- Artículo 14, capítulo V del Reglamento de Tiendas para empleados del IMSS, inserto en el Contrato Colectivo de Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Numeral 8.1.3.3 del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, validado y registrado el 14 de junio de 2017.

## 2 Objetivo

Establecer las políticas y actividades para realizar el fincamiento de ordenes de mercancía sugeridas, el registro y control de entradas físicas de productos, el óptimo manejo y almacenamiento de los productos, así como las devoluciones y bajas, destrucción y desecho de mermas, con la finalidad de establecer los controles necesarios, para la recepción, la conservación y el manejo de la mercancía en las Tiendas IMSS-SNTSS.

## 3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de observancia obligatoria para el Área de Aproveccionamiento de la División de Tiendas, adscrita a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, las áreas delegacionales con funciones inherentes al SNT y las Tiendas IMSS-SNTSS, específicamente sus áreas de recepción y bodega.

## 4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

**4.1 a pie de camión:** Acción que refiere al abastecimiento de mercancía a su llegada a la Tienda, sin la necesidad de una solicitud previa, realizando orden de compra en el momento.

**4.2 abarrotes comestibles:** Son aquellos alimentos perecederos.



- 4.3 abarrotes no comestibles:** Productos de uso general.
- 4.4 artículo:** Tipo específico de producto u objeto de comercio con cierta presentación, tamaño y marca.
- 4.5 artículo contaminante:** Producto que, por sus características modifica las cualidades de otros productos al almacenarse o exhibirse juntos.
- 4.6 caducidad:** Fecha límite para el uso o consumo de un producto.
- 4.7 cantidad ordenada:** Número de cajas que se solicitan en una orden de compra.
- 4.8 cantidad sugerida:** Número de cajas que se proponen inicialmente en la orden sugerida y que puede ser modificada por el personal de la Tienda IMSS-SNTSS hasta en un 50%, en una cantidad menor o mayor a la sugerida.
- 4.9 cartera:** Facturas pendientes de pago de una persona física o moral.
- 4.10 clave departamental:** Identificación de los artículos con letras y números por sección o línea perteneciente a un departamento.
- 4.11 código de barras:** Es la clave numérica que distingue a un producto de otro, asignada por la persona física o moral, previa autorización de la Asociación Mexicana de Estándares para el Comercio Electrónico.
- 4.12 costo:** Monto económico por pieza o corrugado de un artículo, al momento de ser adquirido por las Tiendas IMSS-SNTSS.
- 4.13 departamento o sección departamental:** Categoría o línea de productos a la que pertenece el artículo.
- 4.14 descripción:** Características del producto en menos de 20 caracteres.
- 4.15 desplazamiento:** Acción de venta de la mercancía.
- 4.16 devolución de mercancía:** Acción de regresar un artículo y/o producto a la persona física o moral que lo vende.
- 4.17 EDI: Electronic Device Interchange:** Aplicativo Electrónico de Intercambio de Datos.
- 4.18 empaque:** Envoltura con la que se protege la mercancía.
- 4.19 enseres mayores:** Artículos de uso doméstico propios de línea blanca y electrónica.
- 4.20 enseres menores:** Artículos electrónicos, utensilios para el hogar, herramientas, juguetes, entre otros, que por su tamaño son fáciles de manejar y trasladar.



- 4.21 estibar:** Colocar ordenadamente la mercancía del mismo tipo, marca y presentación una sobre otra, hasta cierta altura, sin que se afecte o deteriore.
- 4.22 familia:** Grupo de artículos similares o afines, que agrupadas forman un departamento.
- 4.23 fill rate:** Porcentaje de la mercancía entregada de un pedido con relación al pedido realizado.
- 4.24 fincamiento de ordenes:** Acción de solicitar mercancía a la persona física o moral.
- 4.25 flejado o sellado de cajas:** Efecto de asegurar el contenido de una caja, colocando cinta de plástico o metal.
- 4.26 FMOS:** Formato de Modificación de Ordenes Sugeridas.
- 4.27 folio:** Número consecutivo asignado por el SATI que se imprime en formatos, para la identificación y control de las diferentes operaciones.
- 4.28 FSM:** Formato de Solicitud de Mercancía.
- 4.29 granel:** Mercancía que se adquiere y se comercializa por peso y no por pieza.
- 4.30 IEPS:** Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.
- 4.31 IMSS o Instituto:** Instituto Mexicano del Seguro Social.
- 4.32 JOSI:** Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso.
- 4.33 JSSTPES:** Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.
- 4.34 kárdex / libreta de control:** Documento en el que se registran las entradas y salidas de mercancía.
- 4.35 llenado de canal:** Acción de abastecer productos en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.
- 4.36 mercancía:** Artículos o productos que se adquieren, almacenan, devuelven y exhiben para su venta.
- 4.37 mercancía de promoción o sin cargo:** Se refiere a los artículos o productos entregados por la persona física o moral a la Tienda IMSS-SNTSS como beneficio de las compras realizadas sin costo.
- 4.38 mercancía de temporada:** Artículos que se adquieren en épocas del año específicas.



**4.39 merma:** Mercancía que ha sufrido deterioro al interior de la Tienda IMSS-SNTSS imposibilitando su venta.

**4.40 módulo de resurtido automático:** Herramienta informática dentro del SATI, que realiza la función de sugerir cantidades de mercancía, mediante un algoritmo matemático basado en los últimos meses de venta del producto y sus existencias.

**4.41 número de artículo:** Es el número único con el que se identifica internamente un producto en el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI).

**4.42 número de guía:** Dato que viene impreso en el talón de embarque por el servicio de envío de mercancía de las personas físicas o morales.

**4.43 perecedero:** Alimento que por sus características propias y/o elaboración, es susceptible de descomponerse orgánicamente.

**4.44 persona física o moral:** Quien abastece o surte los artículos que se comercializan en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.

**4.45 recepción de mercancía:** Cotejo de la mercancía entrante, contra la documentación emitida y/o entregada para su ingreso al SNT.

**4.46 Remedy:** Herramienta informática Institucional para reportar fallas en software y hardware de las unidades operativas del IMSS.

**4.47 remisión:** Documento sin valor fiscal que ampara la entrega de mercancía a la Tienda IMSS-SNTSS.

**4.48 sala o piso de venta:** Área de exhibición para la venta de mercancía.

**4.49 SATI: Sistema de Administración de Tiendas IMSS:** Herramienta informática que apoya la administración de las Tiendas IMSS-SNTSS.

**4.50 SNT:** Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS.

**4.51 SNTSS:** Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social.

**4.52 sobre inventario:** Existencia de exceso de mercancía en exhibición y/o almacenada.

**4.53 transferencia de mercancía:** Proceso de traslado de mercancía de una Tienda IMSS-SNTSS a otra.

**4.54 transportista:** Persona contratada por la persona física o moral como su representante en la transportación y entrega de sus artículos en el SNT.



**4.55 verificación de mercancía:** Comprobación cuantitativa, cualitativa y de calidad de los artículos solicitados, comparándolos contra la documentación que los ampara.

**4.56 vitrinas refrigerantes:** Mueble con temperatura regulada en el que se colocan artículos para su conservación.

## **5 Políticas**

### **5.1. Generales**

**5.1.1** La entrada en vigor del presente documento actualiza y deja sin efecto al “Procedimiento de fincamiento de pedidos, recepción y bodega en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-021, con fecha de registro 6 de febrero de 2009.

**5.1.2** 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.

**5.1.3** 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.

**5.1.4** Corresponderá a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas a través de la División de Tiendas, interpretar el presente procedimiento en los casos no previstos en el mismo.

### **5.2. Específicas**

#### **5.2.1 Será responsabilidad de la División de Tiendas:**

**5.2.1.1.** Emitir los criterios y lineamientos para el fincamiento de las ordenes sugeridas de mercancía que se comercialicen en el SNT.

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

**5.2.1.3.** Establecer la frecuencia y calendarización de la emisión de las ordenes sugeridas por resurtido automático.

**5.2.1.4.** Autorizar la habilitación del folio de recepciones, solicitado mediante correo electrónico para la devolución de mercancía, previa justificación de la Tienda IMSS-SNTSS en acuerdo con la persona física o moral.



**5.2.1.5.** Autorizar la emisión de ordenes sugeridas para llenado de canal o para mercancías de temporada, las cuales deberán ser aprobadas por los Administradores o Encargados de la Administración de las Tiendas.

**5.2.2. Será responsabilidad del Área de Aprovisionamiento:**

**5.2.2.1.** Generar ordenes sugeridas en el SATI de mercancía nueva, de temporada y ofertas, para revisión, modificación, confirmación y/o cancelación por parte de las sucursales.

**5.2.2.2.** Ingresar en el SATI la solicitud de mercancía de las Tiendas, fuera de calendario programado únicamente a los proveedores autorizados cuando la solicitud sea remitida mediante el "Formato de solicitud de mercancía (FSM)", clave 3800-009-063 (Anexo 1) el cual debe estar completamente requisitado.

**5.2.2.3.** Enviar las ordenes sugeridas por resurtido automático de mercancía de temporada y ofertas, para revisión y confirmación por parte del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda y/o Jefe de Mercaderías.

**5.2.2.4.** Ingresar en el SATI las ordenes solicitadas por las Tiendas IMSS-SNTSS, por medio del "Formato de solicitud de mercancía", clave 3800-009-063 (Anexo 1), de conformidad a la calendarización y frecuencia definida, en caso de que, en el día programado en el SATI no se hayan publicado.

**5.2.2.5.** Gestionar en el SATI la modificación y/o cancelación de ordenes sugeridas a solicitud de las Tiendas IMSS-SNTSS previa justificación, en el "Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)", clave 3800-009-064 (Anexo 2), remitido mediante correo electrónico.

**5.2.2.6.** Publicar en el SATI, las ordenes sugeridas, para revisión, modificación y en su caso confirmación por parte de las Tiendas IMSS-SNTSS, para ser transmitidas a las personas físicas o morales clasificadas como "EDI", excepto enseres menores y mayores.

**5.2.2.7.** Cancelar o reactivar en el SATI las ordenes sugeridas solicitadas por las Tiendas IMSS-SNTSS vía correo electrónico, previa justificación señalada en el mismo.

**5.2.2.8.** Realizar ordenes sugeridas de manera independiente a los pedidos generados por resurtido automático de acuerdo al análisis de ventas y existencias por lanzamiento de nuevos productos a manera de llenado de canal, las cuales deberán ser revisadas, modificadas y confirmadas por los Administradores o Encargados de la Administración de las Tiendas y/o Jefes de Mercaderías.

**5.2.2.9.** Fincar ordenes sugeridas cuando se autorice un artículo nuevo en el mercado, para probar su aceptación.



### **5.2.3. Será responsabilidad del Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales:**

**5.2.3.1.** Autorizar a solicitud del JOSI, la baja, destrucción y desecho de mermas de mercancía de las siguientes claves departamentales: A11 Bebidas alta graduación más de 20 (GL), A14 Bebidas con graduación entre 14 a 20 GL, A9 Bebidas de baja graduación (Max.14GL), B1 Ropa y blancos (Gravada), D1 Productos Complementarios control, D4 Ferretería y Artículos para el hogar (Gravada), Juguetería (Gravada), G1 Enseres Menores (Gravada), G2 Enseres Mayores (Gravada), que no haya tenido desplazamiento y que no sea posible su devolución e informar mediante "Oficio" la autorización a la División de Tiendas, así como los motivos por los cuales no se llevó a cabo la devolución de la mercancía.

**5.2.3.2.** A sugerencia del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda solicitar mediante oficio a la División de Tiendas, la autorización e inclusión de personas físicas o morales de la localidad, que ofrezcan productos que no se encuentran dados de alta en el registro de personas físicas o morales, justificando su propuesta e ingresando y validando la documentación requerida en la página web del IMSS, en el apartado de alta de personas físicas o morales que ofrecen productos al IMSS.

**5.2.3.3.** Dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades federales y locales, para el manejo de la mercancía y supervisar que la unidad en donde se encuentra establecida la Tienda IMSS-SNTSS cuente con las licencias y permisos requeridos para su funcionamiento,; en caso de no contar con éstas, solicitar al Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso de la circunscripción delegacional correspondiente, se realicen las gestiones para su obtención e informar a la División de Tiendas respecto a dicho cumplimiento.

**5.2.3.4.** Autorizar a solicitud del JOSI o quien realice las funciones de éste, la destrucción de la mercancía que el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda devolvió y que no fue recolectada por la persona física o moral, verificar la existencia de la evidencia que garantice que ésta fue informada de la devolución y sus causas e instruir al JOSI para que lleve a cabo el procedimiento utilizado en la destrucción de la mercancía de merma.

### **5.2.4. Será responsabilidad del Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso:**

**5.2.4.1.** Atender, implementar y dar seguimiento a las quejas y/o denuncias presentadas por hechos relativos al servicio otorgado y otros aplicables en las Tiendas IMSS-SNTSS.

**5.2.4.2.** Supervisar que el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, de cumplimiento a lo establecido en el presente procedimiento y realice el envío de los reportes que establezca la División de Tiendas.

**5.2.4.3.** Revisar y autorizar a solicitud del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, la baja, destrucción y desecho de mermas de mercancía de las siguientes claves departamentales: A0 Comestibles (Exenta), A1 Comestibles básicos (Exenta), A10



Comestibles básicos III (Exenta), A15 Abarrotes (Desgravada) I.V.A, A16 Abarrotes no comestibles LIEPS (Gravada) I.V.A, A17 Comestibles populares IEPS (Desgravada) I.V.A, A2 Comestibles populares (Desgravada), A3 Comestibles (Desgravado), A5 Bebidas (Gravada), A6 No comestible (Gravada), A7 Básicos Controlados (Desgravados), A8 No comestibles básicos (Gravada), C1 perfumería (Gravada), D5 Jarciaría (Gravada), D7 Artículos para bebé (Gravada), que no haya tenido desplazamiento y que no sea posible su devolución e informar mediante "Oficio" la autorización a la División de Tiendas, así como los motivos por los cuales no se llevó a cabo la devolución de la mercancía.

**5.2.4.4.** Notificar a la División de Tiendas las acciones realizadas para solventar los casos que hayan sido reportados por el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, en los que la persona física o moral no acuda a recoger la mercancía de devolución.

**5.2.4.5.** Realizar las gestiones necesarias para la obtención de las licencias y permisos requeridos para que las unidades en donde se encuentran establecidas las Tiendas IMSS-SNTSS den cumplimiento a las disposiciones emitidas por las autoridades federales y locales, para el manejo de la mercancía e informará al JSSTPES respecto a dichas gestiones.

**5.2.4.6.** Verificar que la aplicación del sistema de control de plagas, se realice en los plazos establecidos en los programas de la Delegación, en caso de que se requiera fumigación fuera de los plazos establecidos, gestionar ante el área de conservación o área Delegacional correspondiente, para evitar y controlar fauna nociva.

**5.2.4.7.** Realizar a solicitud de la Tienda IMSS-SNTSS las gestiones necesarias para llevar a cabo las siguientes alternativas, cuando exista necesidad de mercancía y que la persona física o moral no esté en condiciones de resurtir.

- a) Transferencia de otra Tienda IMSS-SNTSS.
- b) Fincar pedido a otra persona física o moral de mercancía con características similares.
- c) Informar a la División de Tiendas las acciones realizadas para contar con el surtimiento de la mercancía que se solicita mediante el sistema de resurtido automático, previa verificación del "Catálogo de Aproveccionamiento" correspondiente.

**5.2.4.8.** Garantizar que la elaboración de ordenes y la recepción física de mercancías no se suspendan, con motivo de la toma física de inventarios o cierre contable mensual, apeguándose a lo establecido en el "Procedimiento para el levantamiento físico del inventario y registro contable de variaciones en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-005.

**5.2.4.9.** Supervisar que las actividades de revisión y confirmación de fincamiento de ordenes y, recepción y almacenamiento, se efectúen conforme a lo que se indica en el presente procedimiento.



**5.2.4.10.** Verificar que no exista sobre inventario en la Tienda IMSS-SNTSS, en caso de detectarse deberá realizar las acciones necesarias para su desplazamiento, en caso contrario, será responsable del mismo.

**5.2.4.11.** Verificar que no exista desabasto en la Tienda IMSS-SNTSS, en caso de presentarse deberá realizar las acciones necesarias para el abastecimiento de la misma, en caso contrario, será responsable del mismo.

**5.2.4.12.** Solicitar la transferencia de mercancía entre otras Tiendas IMSS-SNTSS, cuando se tenga lento o nulo desplazamiento de los artículos, o en el caso de que por la ubicación de la Tienda IMSS-SNTSS, la persona física o moral no realice visitas frecuentes y obtener la autorización del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que recibe la mercancía y del Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso de la Delegación que corresponda.

**5.2.4.13.** Supervisar que la mercancía sujeta a devolución o a ser transferida se encuentre en perfecto estado, en caso contrario deberá considerarse como merma.

**5.2.4.14.** Supervisar que la Tienda IMSS-SNTSS considere como merma, únicamente la mercancía que por su manejo haya sufrido roturas, deterioro en su empaque y no sea factible su cambio físico, devolución, ni su venta.

**5.2.4.15.** Supervisar que el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, informe a la persona física o moral que cuenta con mercancía para devolución, señalando las causas que la originaron; en caso de que la persona física o moral, no recoja su mercancía dentro de los 30 días naturales siguientes a que haya sido descontada en PREI, informar al JSSTPES que el valor de la mercancía ya fue recuperado por el IMSS y solicitarle la autorización para su destrucción.

#### **5.2.5. Sera responsabilidad del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda:**

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

**5.2.5.2.** Vigilar los niveles óptimos de mercancía en todas las claves departamentales.

**5.2.5.3.** Autorizar, la confirmación, reactivación o cancelación que se realiza diariamente en el SATI, de las ordenes sugeridas emitidas por resurtido automático que cuentan con vigencia de 24 horas, solicitando cuando sea necesario la modificación o cancelación al Área de Aprovisionamiento de la División de Tiendas, para lo cual deberá enviar mediante correo electrónico el "Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)", clave 3800-009-064 (Anexo 2), incluyendo para las cancelaciones la justificación correspondiente del JOSI, en caso de no hacerlo, recibirá la totalidad de la mercancía.



**5.2.5.4.** Realizar el fincamiento de ordenes de mercancía en el SATI de acuerdo al desplazamiento y aceptación de los artículos, de aquellas personas físicas o morales clasificados como a pie de camión y los clasificados como EDI de los departamentos de enseres mayores, menores, o aquellos que por su rotación no se ingresan por resurtido automático, atendiendo los plazos máximos y mínimos de exhibición que autorice la División de Tiendas.

**5.2.5.5.** Considerar conjuntamente con el JOSI, para el fincamiento de ordenes de mercancía de temporadas especiales, enseres mayores y menores, las condiciones de mercado, la estimación de venta con base en años anteriores y la frecuencia entre ordenes de mercancía.

**5.2.5.6.** Cuando exista necesidad de mercancía y que la persona física o moral no esté en condiciones de resurtir, solicitar al JOSI la gestión de las siguientes alternativas:

- a) Transferencia de otra Tienda IMSS-SNTSS.
- b) Fincar pedido a otra persona física o moral de mercancía con características similares.
- c) Informar a la División de Tiendas las acciones realizadas para contar con el surtimiento de la mercancía que se solicita mediante el sistema de resurtido automático, previa verificación del catálogo de aprovisionamiento correspondiente.

**5.2.5.7.** Elaborar el "Formato de solicitud de mercancía (FSM)", clave 3800-009-063 (Anexo 1), cuando la orden aparezca en el SATI como cancelada, la persona física o moral no forme parte del resurtido automático y cuando la orden no sea emitida, dicho formato deberá estar completamente requisitado.

**5.2.5.8.** Informar al JOSI, cuando las personas físicas o morales incumplan con las condiciones dentro de la frecuencia establecida, o exista entrega menor al total de la mercancía que se encuentra en la orden.

**5.2.5.9.** Instruir y vigilar diariamente que los trabajadores en sus respectivas áreas al inicio de sus labores, guarden sus objetos personales en los casilleros o lockers.

**5.2.5.10.** Vigilar que todo el personal de la Tienda IMSS-SNTSS utilice el uniforme y equipo de trabajo proporcionado por el IMSS, así como la credencial de identificación institucional durante su jornada laboral.

**5.2.5.11.** Asegurar que la ubicación de los lockers de los empleados que trabajan en el área de almacenamiento, sea visible y se encuentren fuera del área señalada, la cual deberá ser constantemente observada, por parte del personal de vigilancia durante sus rondines.

**5.2.5.12.** Revisar y confirmar en el SATI las ordenes sugeridas de temporadas especiales, cuando se consideren las condiciones de mercado, la estimación de venta con base en años anteriores.



**5.2.5.13.** Verificar que el personal de la Tienda IMSS-SNTSS responsable de llevar a cabo las actividades de recepción, almacenamiento, transferencias, devoluciones y baja, destrucción y desecho de mermas de mercancía, se apegue a las políticas y actividades de este procedimiento y los demás relativos aplicables, notificando vía correo electrónico al JOSI en caso de incumplimiento.

**5.2.5.14.** Realizar el fincamiento de la orden e ingresar la recepción de mercancía clasificada como a pie de camión, en el SATI.

**5.2.5.15.** Verificar y reportar mensualmente mediante correo electrónico al JOSI y a la División de Tiendas, los casos de desabasto, sobreinversión o incumplimientos de entrega, debiendo señalar las acciones realizadas para subsanar el cumplimiento de las entregas de mercancía.

**5.2.5.16.** Tramitar la devolución de mercancía por falta de desplazamiento y que no haya sido transferida; artículos fuera de temporada; de caducidad vencida, dañados y/o defectuosos de fábrica; o cuando se acuerde la devolución al término de una promoción.

**5.2.5.17.** Informar a la persona física o moral que cuenta con mercancía para devolución, señalando las causas que originaron ésta y pidiéndole pase a confirmarla en el SATI, con su clave electrónica, y que de lo contrario se confirmará en PREI en los 45 días siguientes.

**5.2.5.18.** Informar a la persona física o moral, posterior a la confirmación de la devolución en PREI que cuenta con 30 días naturales para pasar a recoger la mercancía para devolución de lo contrario deberá informar al JOSI la falta de recolección.

**5.2.5.19.** Asegurar que la mercancía sujeta a devolución o a ser transferida se encuentre en perfecto estado, en caso contrario deberá considerarla como merma.

**5.2.5.20.** Considerar como merma la mercancía que por su manejo dentro de la Tienda IMSS-SNTSS haya sufrido roturas, deterioro en su empaque y no sea factible su cambio físico, devolución, ni su venta.

**5.2.5.21.** Notificar a la División de Tiendas los motivos de rechazo de mercancía, reportados por el personal del área de recepción y bodega, los cuales deberán ser informados vía correo electrónico de manera inmediata.

**5.2.5.22.** Revisar periódicamente en el fill rate del SATI, a través del análisis de las ordenes de mercancía solicitadas contra ordenes entregadas y lo reportará mensualmente a la División de Tiendas a través del formato "Comportamiento de Personas Físicas o Morales", clave 3800-009-065 (Anexo 3).



### **5.2.6. Será responsabilidad del Jefe de Mercaderías y/o Jefe de Área y/o Encargado de Apoyo Operativo.**

**5.2.6.1.** Confirmar, reactivar o cancelar diariamente en el SATI, las ordenes sugeridas emitidas por resurtido automático, previa autorización del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.

**5.2.6.2.** Vigilar que sea capturada en el SATI, la devolución de mercancía por lento y nulo desplazamiento y que haya cumplido su plazo de exhibición en sala de ventas, conforme a lo establecido en el "Procedimiento de Mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-003.

**5.2.6.3.** Informar al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, las necesidades (de acuerdo a su desplazamiento), de los abarrotos comestibles y no comestibles, así como de las líneas departamentales del módulo de resurtido automático para la elaboración, modificación y/o cancelación de las ordenes sugeridas y de aquellas que se realizan a pie de camión.

**5.2.6.4.** Elaborar, previo acuerdo con el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, la modificación y/o cancelación de ordenes sugeridas, en el "Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)", clave 3800-009-064 (Anexo 2), el cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Enviar el formato (Anexo 2) por cada orden sugerida a modificar, la falta de información en cualquiera de las columnas hace imposible realizar la modificación. El formato no debe ser alterado.
- Si un artículo se desea eliminar deberá anotar 0 en la columna de "Corrugados requeridos por la Tienda".
- Si un artículo se desea incluir en la orden sugerida, se deberá agregar 0 en la columna "Corrugados sugeridos en la orden de Compra" y la cantidad requerida en la columna "Corrugados requeridos por la Tienda".
- En caso de cancelación deberá enviar la justificación correspondiente.

### **5.2.7. Será responsabilidad del Encargado de Apoyo Operativo y/o Jefe de Recepción y Bodega:**

**5.2.7.1.** Vigilar que toda la mercancía que ingrese o egrese el área de recepción y bodega esté amparada con la documentación correspondiente, según el tipo de movimiento.

**5.2.7.2.** Impedir la entrada de personas ajenas al área de almacenamiento, salvo por autorización escrita del JOSI.

**5.2.7.3.** Realizar la entrega física de mercancía que haya sido devuelta y aplicada en el sistema PREI.



### **5.2.8. Será responsabilidad del Personal Encargado de la Bodega:**

**5.2.8.1.** Asegurar que el ingreso de la mercancía a la Tienda IMSS-SNTSS, sea exclusivamente por el área de recepción, (la cual de ser posible deberá estar localizada junto al área de carga y descarga de la mercancía).

**5.2.8.2.** Dará entrada solo a la mercancía que tenga orden de compra y que se encuentre confirmada en el SATI, o haya sido transferida por otra Tienda IMSS-SNTSS, en el caso de mercancía “sin cargo” deberá registrar su ingreso en el SATI sin excepción.

**5.2.8.3.** Registrar en el SATI, toda la mercancía que ingrese físicamente al área de recepción y almacenamiento. En los casos que, se reciba mercancía el día del inventario físico, imprimir en los empaques el sello o anotación de “sujeto a revisión” y no se considerará para ese inventario, después de la fecha de confirmación de cierre del inventario físico, determinada por la División de Evaluación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas se efectuará la revisión y registro en el SATI.

**5.2.8.4.** Cuidar y manejar la mercancía de acuerdo a la normativa aplicable, dando un uso correcto al equipo que se le proporciona para el traslado y acomodo de la misma e informar inmediatamente a su superior, cualquier anomalía detectada.

**5.2.8.5.** Rechazar la mercancía, cuando se encuentre en mal estado, próxima a caducar, el valor del artículo reflejado en la factura sea superior al registrado en el SATI, así como los casos en los que no coincida la descripción de piezas, gramaje y corrugados facturados comparados con el SATI. El motivo de rechazo deberá anotarse en el folio de recibo correspondiente e informarse al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda. Los rechazos de mercancía sin causa justificada que ocasionen desabasto serán su responsabilidad.

**5.2.8.6.** Mantener la mercancía de las ofertas armadas o las promociones emplayadas en la forma original que sean entregadas por las personas físicas o morales, por lo que para su conteo, manejo y comercialización no deberán ser separadas.

**5.2.8.7.** Verificar que las “Facturas” o “Remisiones” que amparen la recepción de mercancía no presenten tachaduras o enmendaduras.

**5.2.8.8.** Organizar el almacenamiento en secciones departamentales, por familias, tipos de artículos, marcas y presentaciones; separar los artículos comestibles de los no comestibles considerando aquellos artículos que pudieran contaminar la mercancía cercana, respetando el sistema de Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS) e identificar las cajas con el color correspondiente al mes de recepción conforme al siguiente cuadro:



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

**5.2.8.9.** Delimitar los pasillos de la Tienda IMSS-SNTSS, a fin de facilitar el acomodo y acceso a la mercancía, teniendo especial cuidado en mantenerlos limpios.

**5.2.8.10.** Manejar la mercancía en el área de almacenamiento en caja cerrada y en su empaque original.

**5.2.8.11.** Ubicar la mercancía destinada para transferencia, devolución y baja, destrucción y desecho de mermas, en un área adyacente al área de recepción, para facilitar su manejo y control, evitando el deterioro de los productos y la presencia de fauna nociva y/o plagas.

**5.2.8.12.** Desechar el contenido de los envases de aquellos productos perecederos de mercancía considerada como merma o cuya devolución ya haya procedido, siempre y cuando, no se realice el cambio físico o se haya vencido el plazo de su recolección, conservando el envase del producto para llevar a cabo el proceso administrativo de destrucción. Se enviará a la División de Tiendas la evidencia de aviso para la recolección de la mercancía, así como, la negativa de su recolección.

**5.2.8.13.** Entregar los enseres menores, mayores y aquella mercancía que por sus características requieran de estricto control para su resguardo o almacenamiento, en el área que el Jefe de Línea/Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo y/o Jefe de Línea/Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo determinen para su resguardo.

**5.2.8.14.** Contar con un registro por medio de una "Libreta de control", que será administrada por el personal de seguridad, en los casos en que las Tiendas IMSS-SNTSS cuenten con área de almacenamiento adicional fuera de la misma y verificar que la recepción de mercancía se realice de manera segura.

**5.2.8.15.** Realizar al 100% la devolución de la mercancía que haya sido devuelta del piso de venta, a excepción de aquella que el responsable de su recolección determine para promoción.

**5.2.8.16.** Recibir, clasificar, verificar, colocar, mover y/o acomodar, empacar, surtir, entregar, cargar y descargar los artículos o materiales en los locales de la bodega y/o sala de ventas en vehículos del Instituto y/o ajenos.

**5.2.8.17.** Reportar al superior inmediato los artículos dañados, obsoletos; en general cualquier irregularidad que se observe en la mercancía que maneja.



**5.2.8.18.** Registrar, actualizar e identificar toda clase de mercancía de acuerdo con las normas determinadas por el Instituto y solicitar oportunamente su reposición.

**5.2.8.19.** Controlar y reportar oportunamente al superior inmediato la mercancía en tránsito o en depósito de bodega.

**5.2.8.20.** Recibir y entregar la mercancía a los Jefes de Área, Jefes de Línea u Operadores en Tiendas.

**5.2.8.21.** Auxiliar en el trámite de devolución en el área de recepción de la mercancía en mal estado, efectuando los cambios de productos respectivos.



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p><b>6 Descripción de actividades</b></p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda</p> <p>Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías</p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda</p>	<p style="text-align: center;"><b>Etapas I</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Verificación diaria en Tienda IMSS-SNTSS</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Instruye diariamente a los trabajadores de la Tienda IMSS-SNTSS a su cargo para que, previo al inicio de sus labores, guarden sus objetos personales en los lockers asignados.</li><li>2. Solicita diariamente al Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías, que revise en el piso de ventas y bodegas, en las áreas de almacenamiento y en áreas comunes, que no exista invasión de plagas o fauna nociva y los niveles de abastecimiento.</li><li>3. Recorre el piso de ventas y bodegas, las áreas de almacenamiento y áreas comunes, verifica condiciones de fauna nociva y niveles de abastecimiento y determina si se requiere fumigación.</li></ol> <p style="text-align: center;"><b>No requiere fumigación</b></p> <p>Continúa en la actividad 7.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si requiere fumigación</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>4. Reporta verbalmente al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, el hallazgo y la zona donde se localizó.</li><li>5. Recibe el reporte y envía correo electrónico al Área de Conservación de la Delegación correspondiente para gestionar la fumigación de la Tienda IMSS-SNTSS y le marca copia al JOSI de la solicitud.</li><li>6. Da seguimiento del reporte enviado por correo electrónico, hasta su total atención con el Área de Conservación de la Delegación o con el JOSI.</li></ol> <p>Continúa en la actividad 7.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías</p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda</p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda o Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías</p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda</p>	<p style="text-align: center;"><b>Etapas II</b> <b>Fincamiento de ordenes</b></p> <p><b>7.</b> Determina si requiere fincamiento de ordenes sugeridas de mercancía, en función de los niveles de abastecimiento, con la finalidad de mantener los niveles óptimos de venta y le comunica al Administrador o Encargado de la Administración el resultado de la validación.</p> <p style="text-align: center;"><b>No se requiere fincamiento de ordenes sugeridas de mercancía</b></p> <p><b>8.</b> Verifica que el Jefe de Mercaderías proceda conforme al “Procedimiento de mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-003.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si se requiere fincamiento de ordenes sugeridas de mercancía</b></p> <p><b>9.</b> Determina el tipo de fincamiento de ordenes sugeridas que se realizará y atiende de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>Modalidad A. Fincamiento de ordenes sugeridas de mercancía de las personas físicas o morales participantes en el sistema de resurtido automático.</p> <p>Continúa en la actividad 10.</p> <p>Modalidad B. Fincamiento de ordenes de mercancía a pie de camión y a las personas físicas o morales que no se encuentran en el sistema de resurtido automático.</p> <p>Continúa en la actividad 36.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b> <b>Fincamiento de ordenes sugeridas de mercancía de las personas físicas o morales participantes en el sistema de resurtido automático</b></p> <p><b>10.</b> Organiza las ordenes de mercancía en el SATI de acuerdo al desplazamiento y la temporada, identifica las diversas claves departamentales y solicita al Jefe de Línea o al Jefe de Área, identifique la cantidad de</p>





Responsable	Descripción de actividades
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda o Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías	<p style="text-align: center;"><b>No se encuentran dentro de la vigencia</b></p> <p><b>17.</b> Espera a que la persona física o moral asista a surtir la orden y solicita vía correo electrónico al Área de Aprovevisionamiento y/o a su JOSI se reactive la orden cancelada.</p> <p>NOTA: En caso de que la persona física o moral no asista a surtir la orden, realiza las acciones necesarias para que esta sea abastecida.</p>
Área de Aprovevisionamiento y/o JOSI	<p><b>18.</b> Recibe correo electrónico, analiza la petición de reactivación de la orden sin vigencia y determina si se reactiva.</p> <p style="text-align: center;"><b>La orden no se reactiva</b></p> <p><b>19.</b> Solicita mediante correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que le envíe el "Formato de solicitud de mercancía (FSM)", clave 3800-009-063 (Anexo 1) perfectamente llenado.</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>20.</b> Llena el "Formato de solicitud de mercancía (FSM)", clave 3800-009-063 (Anexo 1) y lo envía mediante correo electrónico al Área de Aprovevisionamiento y/o a su JOSI, para su ingreso al SATI.</p> <p>Continúa en la actividad 33.</p> <p style="text-align: center;"><b>La orden se reactiva</b></p>
Área de Aprovevisionamiento y/o JOSI	<p><b>21.</b> Reactiva la orden en el SATI y envía correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda para informarle de la activación.</p> <p>Continúa en la actividad 16.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existen ordenes confirmadas y/o pendientes</b></p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías	<p><b>22.</b> Accede al apartado de ordenes de compra del SATI, ingresa contraseña y revisa las cantidades de las ordenes sugeridas de resurtido automático.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías</p>	<p><b>23.</b> Verifica conforme al inventario y/o existencias del SATI si requiere modificar las ordenes sugeridas de todos los productos, ya sea en el porcentaje permitido por el SATI que es de un 50% de incremento o decremento o en un porcentaje diferente.</p> <p style="text-align: center;"><b>No requiere modificar la orden sugerida</b></p> <p><b>24.</b> Confirma la orden sugerida en el SATI o espera a que se confirme automáticamente transcurridas 24 horas a partir de su publicación.</p> <p>Continúa en la actividad 42.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si requiere modificar la orden sugerida en el porcentaje permitido por el SATI</b></p> <p><b>25.</b> Modifica la orden sugerida en el SATI incrementando o decrementando hasta en un 50% la cantidad sugerida de mercancía dentro de las primeras 24 horas a partir de su publicación.</p> <p><b>26.</b> Verifica en el SATI si las ordenes fueron modificadas.</p> <p>NOTA: En caso de que la orden no se haya modificado en el SATI, deberá levantar reporte de falla, a través del sistema Remedy.</p> <p>Continúa en la actividad 42.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si requiere modificar la orden sugerida en un porcentaje distinto al permitido por el SATI</b></p>
<p>Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías</p>	<p><b>27.</b> Elabora el "Formato de modificación de ordenes sugeridas FMOS", clave 3800-009-064 (Anexo 2), conforme a las necesidades de la Tienda IMSS-SNTSS, niveles de inventario histórico, el desplazamiento de cada mercancía, así como la temporada planeada y se lo entrega al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda para su autorización.</p> <p>NOTA: Deberá validar que para la orden no se haya realizado alguna devolución de mercancía por lento y nulo desplazamiento, si es así deberá indicarlo en la solicitud de reactivación.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>28.</b> Recibe el “Formato de modificación de ordenes sugeridas FMOS”, clave 3800-009-064 (Anexo 2), lo revisa y determina si lo autoriza.</p> <p style="text-align: center;"><b>No autoriza el “Formato de modificación de ordenes sugeridas”</b></p> <p><b>29.</b> Solicita al Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías realice los ajustes correspondientes al “Formato de modificación de ordenes sugeridas FMOS”, clave 3800-009-064 (Anexo 2) y se lo entrega.</p> <p>Continúa en la actividad 27.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si autoriza el “Formato de modificación de orden sugerida”</b></p> <p><b>30.</b> Elabora correo electrónico para notificarle al Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías la autorización del “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2) y solicitarle el envío del formato por correo electrónico al Área de Aprovisionamiento y/o a su JOSI.</p> <p><b>31.</b> Adjunta al correo electrónico el “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2) y se lo envía al Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías.</p>
Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías	<p><b>32.</b> Recibe el “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2) por correo electrónico y lo envía por el mismo medio al Área de Aprovisionamiento y/o a su JOSI, solicitando la modificación de las cantidades pre asignadas en el SATI de resurtido automático.</p>
Área de Aprovisionamiento y/o JOSI	<p><b>33.</b> Recibe correo electrónico con el “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2) o el “Formato de solicitud de mercancía (FSM)”, clave 3800-009-063 (Anexo 1) y realiza las modificaciones de las cantidades pre asignadas y/o ingresa las ordenes en el SATI</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Área de Aprovisionamiento y/o JOSI</p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías</p> <p>Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías</p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda</p>	<p>conforme a las políticas de este procedimiento.</p> <p><b>34.</b> Envía correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda o Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías para notificar la modificación de cantidades solicitadas en el SATI conforme al “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-003-064 (Anexo 2) y/o el ingreso de ordenes en el SATI conforme al “Formato de solicitud de mercancía (FSM)”, clave 3800-009-063 (Anexo 1).</p> <p><b>35.</b> Recibe correo electrónico, valida en el SATI las modificaciones realizadas y/o el ingreso de ordenes y confirma la orden en el SATI.</p> <p>Continúa en la actividad 42.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad B</b> <b>Fincamiento de ordenes de mercancía a pie de camión y a las personas físicas o morales que no se encuentran en el sistema de resurtido automático</b></p> <p><b>36.</b> Realiza una estimación de venta, considerando las condiciones del mercado de los años anteriores y determina las ordenes sugeridas de mercancía.</p> <p><b>37.</b> Envía correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda para informarle las ordenes sugeridas de mercancía, solicitarle la autorización de las mismas y remitirle la estimación de venta del análisis realizado.</p> <p><b>38.</b> Recibe correo electrónico con la estimación de venta y las ordenes sugeridas, revisa que las cantidades sean las adecuadas para cubrir las necesidades de la Tienda IMSS-SNTSS y determina si autoriza las ordenes sugeridas.</p> <p style="text-align: center;"><b>No autoriza las ordenes sugeridas</b></p> <p><b>39.</b> Comunica mediante correo electrónico la negativa al Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p>Operativo o Jefe de Mercaderías, le devuelve las ordenes sugeridas y le solicita las modificaciones correspondientes.</p> <p>Continúa en la actividad 36.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si autoriza las ordenes sugeridas</b></p> <p><b>40.</b>Envía correo electrónico para notificar la autorización de las ordenes sugeridas al Jefe de Línea o Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de Mercaderías.</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda o Jefe de Mercaderías	<p><b>41.</b>Accede al SATI, elabora la “Tarjeta de resurtido”, clave 3800-009-066 (Anexo 4) con la información de las ordenes sugeridas e imprime dos tantos.</p> <p>Continúa en la actividad 81.</p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p style="text-align: center;"><b>Etapa III</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Recepción y verificación de mercancía</b></p> <p><b>42.</b>Recibe en el área de recepción y bodega de la Tienda IMSS-SNTSS, a la persona física o moral o transportista, determina el tipo de recepción y verificación de mercancía que se hará y atiende de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>Modalidad A. Recepción y verificación de mercancía del sistema de resurtido automático.</p> <p>Continúa en la actividad 43.</p> <p>Modalidad B. Recepción y verificación de mercancía de promoción o sin cargo, enseres mayores y menores y mercancía de llenado de canal.</p> <p>Continúa en la actividad 81.</p> <p style="text-align: center;"><b>Modalidad A</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Recepción y verificación de mercancía del sistema de resurtido automático</b></p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la	<p><b>43.</b>Solicita a la persona física o moral o transportista el número de la orden sugerida y dos copias (legibles) de</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Bodega</p> <p>Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega</p>	<p>la “Factura” o “Remisión” que ampara la mercancía; si la recibe a través de flete, solicita además el original y copia del “Talón de embarque”.</p> <p><b>44.</b> Revisa los siguientes datos en la “Factura” o “Remisión” y en el “Talón de embarque”, este último, en caso de que la mercancía sea recibida por flete:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre o Razón Social y Registro Federal de Contribuyentes.</li><li>- Nombre y Registro Federal de Contribuyentes del IMSS, domicilio fiscal del Instituto.</li><li>- Domicilio de la Tienda IMSS-SNTSS donde se entrega.</li><li>- Descripción completa de la mercancía que ampara, precio de costo, código de barras y código SAT.</li><li>- I.V.A., I.E.P.S. desglosado en su caso, e importe total.</li><li>- Número de orden sugerida conforme al SATI.</li></ul> <p>Si entrega “Talón de embarque”, revisa los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Que los datos coincidan en toda la documentación.</li><li>- Que los costos de la factura sean iguales o menores a los establecidos en el SATI.</li></ul> <p><b>45.</b> Verifica con el apoyo del Operador General de Tiendas, en presencia de la persona física o moral o transportista y del personal de vigilancia de la Tienda, que los bultos, cajas o empaques donde se transportó la mercancía se encuentren debidamente sellados o flejados, según el tipo de mercancía.</p> <p><b>No se encuentren debidamente sellados o flejados</b></p> <p><b>46.</b> Rechaza los bultos, cajas o empaques que no estén debidamente sellados o flejados e indica a la persona física o moral o transportista y al personal de vigilancia de la tienda que la mercancía no será recibida.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p>47. Registra el motivo del rechazo en las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y en el original y la copia del “Talón de embarque”, este último, en caso de que la mercancía sea recibida por flete y le devuelve los documentos a la persona física o moral o transportista.</p> <p>Continúa en la actividad 43.</p> <p><b>Si se encuentran debidamente sellados o flejados</b></p> <p>48. Verifica que la orden esté activa en el SATI.</p> <p><b>No se encuentra la orden activa</b></p> <p>49. Determina si la tienda IMSS-SNTSS requiere la mercancía.</p> <p><b>No se requiere la mercancía</b></p> <p>50. Indica a la persona física o moral o transportista en la Tienda que la mercancía no será recibida y le devuelve las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y en su caso, el original y copia del “Talón de embarque”.</p> <p>Continúa en la actividad 106.</p> <p><b>Si se requiere la mercancía</b></p> <p>51. Solicita verbalmente y vía correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda la reactivación de la orden cancelada con la justificación correspondiente e informa que la persona física o moral o transportista se encuentra en la Tienda IMSS-SNTSS.</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	52. Llena el “Formato de solicitud de mercancía (FSM)”, clave 3800-009-063 (Anexo 1) y lo envía mediante correo electrónico al Área de Aprovisionamiento y/o a su JOSI solicitando se reactive la orden cancelada.
Área de Aprovisionamiento y/o JOSI	53. Recibe correo electrónico con el “Formato de solicitud de mercancía (FSM)”, clave 3800-009-063 (Anexo 1), reactiva la orden en el SATI y envía correo electrónico



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p>al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda para informarle de la activación.</p> <p><b>54.</b> Informa mediante correo electrónico la activación de la orden al Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega.</p> <p>Continúa en la actividad 55.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si se encuentra la orden activa</b></p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p><b>55.</b> Valida que los códigos de barras de la mercancía coincidan con los del SATI y que la mercancía este en buenas condiciones.</p> <p style="text-align: center;"><b>No coinciden los códigos de barras de la mercancía o no se encuentra la mercancía en buenas condiciones</b></p> <p><b>56.</b> Rechaza los empaques que no cumplan con las condiciones e indica a la persona física o moral o transportista y al personal de vigilancia de la Tienda que estos no serán recibidos.</p> <p><b>57.</b> Anota en las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque” el rechazo y le devuelve los documentos a la persona física o moral o transportista.</p> <p>Continúa en la actividad 43.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si coinciden los códigos de barras de la mercancía y se encuentra la mercancía en buenas condiciones</b></p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p><b>58.</b> Revisa que la presentación, cantidad ordenada, peso, precio de costo, sean las correctas conforme a lo descrito en la orden sugerida o la “Factura” o “Remisión” y en su caso en el “Talón de embarque” y que la fecha de caducidad no esté vencida.</p> <p style="text-align: center;"><b>No coincide la presentación o cantidad ordenada o peso o precio de costo o la fecha de caducidad esta vencida</b></p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p><b>59.</b> Rechaza los empaques que no cumplan con la presentación, cantidad ordenada, peso, precio de costo y fecha de caducidad e indica a la persona física o moral o transportista y al personal de vigilancia de la Tienda que estos no serán recibidos.</p> <p><b>60.</b> Anota en las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque” el rechazo y le devuelve los documentos a la persona física o moral o transportista.</p> <p>Continúa en la actividad 43.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si coincide la presentación, cantidad ordenada, peso, precio de costo, código de barras y la fecha de caducidad no esta vencida</b></p> <p><b>61.</b> Sella con la leyenda “se recibió en caja cerrada y sujeto a revisión” las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y el original y la copia del “Talón de embarque”, este último, en caso de que la mercancía sea recibida por flete y obtiene una copia del documento sellado.</p> <p><b>62.</b> Entrega a la persona física o moral o transportista lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 tanto de la “Factura” o “Remisión” sellada y original del “Talón de embarque” sellado</li><li>• La copia obtenida del documento sellado (“Factura” o “Remisión” y “Talón de embarque”)</li></ul> <p>Y conserva el otro tanto de la “Factura” o “Remisión” y copia del “Talón de embarque” sellados.</p> <p><b>63.</b> Verifica si recibe mercancía perecedera a granel.</p> <p style="text-align: center;"><b>No recibe mercancía perecedera a granel</b></p> <p>Continúa en la actividad 106.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si recibe mercancía perecedera a granel</b></p> <p><b>64.</b> Revisa el gramaje en báscula en presencia de la persona física o moral o transportista y del personal de vigilancia, registra en ese momento el peso de la</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p>mercancía en las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque”, este último, en caso de que la mercancía sea recibida por flete y revisa que no existan inconsistencias con el gramaje registrado en la documentación.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existen inconsistencias en cuanto a gramaje</b></p> <p><b>65.</b> Anota las observaciones correspondientes en las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque”, este último, en caso de que la mercancía sea recibida por flete y le regresa la documentación y la mercancía perecedera a granel a la persona física o moral o transportista.</p> <p>Continúa en la actividad 63.</p> <p style="text-align: center;"><b>No existen inconsistencias en cuanto a gramaje</b></p> <p><b>66.</b> Localiza en el SATI la orden correspondiente a la mercancía que se recibió y verifica que el número de las mercancías coincidan con la cantidad facturada.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si coincide la cantidad facturada</b></p> <p><b>67.</b> Marca con el símbolo tilde (paloma) con color rojo los dos tantos de la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque”, sella la documentación y captura en el SATI la mercancía recibida, así como el número e importe.</p> <p><b>68.</b> Obtiene una copia de la “Factura” o “Remisión” y el “Talón de embarque” sellado y entrega lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 tanto de la “Factura” o “Remisión” sellada y original del “Talón de embarque” sellado.</li><li>• La copia obtenida del documento sellado (“Factura” o “Remisión” y “Talón de embarque”).</li></ul> <p>Y conserva el otro tanto de la “Factura” o “Remisión” y “Talón de embarque” sellados.</p> <p>Continúa en la actividad 106.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega</p>	<p style="text-align: center;"><b>No coincide la cantidad facturada</b></p> <p><b>69.</b> Revisa si la cantidad de la mercancía facturada es mayor o menor a la orden.</p> <p style="text-align: center;"><b>La cantidad de la mercancía facturada es mayor a la orden</b></p> <p><b>70.</b> Circula con color rojo la cantidad incorrecta en las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y en el original y copia del “Talón de embarque”, este último, en caso de que la mercancía sea recibida por flete anota al lado izquierdo la cantidad de la mercancía que se recibió e ingresa al SATI la cantidad correcta.</p> <p><b>71.</b> Solicita a la persona física o moral o transportista se refacture por la cantidad recibida, o en su caso, recibe la mercancía y elabora una “Nota de crédito” por la diferencia y se la entrega.</p> <p>Continúa en la actividad 106.</p> <p style="text-align: center;"><b>La cantidad de la mercancía facturada es menor a la orden</b></p> <p><b>72.</b> Verifica en el SATI que la mercancía facturada en menor cantidad a la orden, esté dentro del porcentaje establecido en las políticas del SATI.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si está dentro del porcentaje</b></p> <p><b>73.</b> Marca con el símbolo tilde (paloma) con color rojo los dos tantos de la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque”, sella la documentación y captura en el SATI la mercancía recibida, así como el número e importe.</p> <p><b>74.</b> Obtiene una copia de la “Factura” o “Remisión” y el “Talón de embarque” sellado y entrega lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 tanto de la “Factura” o “Remisión” sellada y original del “Talón de embarque” sellado.</li><li>• La copia obtenida del documento sellado (“Factura” o “Remisión” y “Talón de embarque”).</li></ul>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p>Y conserva el otro tanto de la “Factura” o “Remisión” y “Talón de embarque” sellados.</p> <p>Continúa en la actividad 106.</p> <p style="text-align: center;"><b>No está dentro del porcentaje</b></p> <p><b>75.</b> Determina si la Tienda IMSS-SNTSS requiere la mercancía.</p> <p style="text-align: center;"><b>No se requiere la mercancía</b></p> <p><b>76.</b> Indica a la persona física o moral o transportista en la Tienda IMSS-SNTSS que la mercancía no será recibida, anota en la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque” el rechazo y le devuelve, las dos copias de la “Factura” o “Remisión” y en su caso, original y copia del “Talón de embarque”.</p> <p>Continúa en la actividad 106.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si se requiere la mercancía</b></p> <p><b>77.</b> Comunica vía correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda y/o Jefe de Mercaderías, la cantidad de mercancía que se está entregando y le solicita envíe vía correo electrónico al Área de Aprovisionamiento y a su JOSI la solicitud para que sea modificada la orden en el SATI y que les incluya el “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2).</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>78.</b> Solicita vía correo electrónico al Área de Aprovisionamiento y/o a su JOSI se modifique la orden, le adjunta el “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2).</p>
Área de Aprovisionamiento y/o JOSI	<p><b>79.</b> Recibe correo electrónico y “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2), modifica la orden en el SATI y envía correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda para informarle de la modificación.</p>





<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<b>87.</b> Solicita vía correo electrónico al Área de Aprovisionamiento y/o a su JOSI se modifique la orden, le adjunta el “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2).
Área de Aprovisionamiento y/o JOSI	<b>88.</b> Recibe correo electrónico y “Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”, clave 3800-009-064 (Anexo 2), modifica la orden en el SATI y envía correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda para informarle de la modificación.
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<b>89.</b> Informa mediante correo electrónico la modificación de la orden, al Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega.  Continúa en la actividad 90.
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<b>Las cantidades y el precio de costo son los registrados en SATI</b>
	<b>90.</b> Imprime cuatro tantos del “Recibo de mercancía” que emite el SATI.
	<b>91.</b> Firma y recaba las firmas de conformidad, del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda y del Responsable del piso de ventas, en los cuatro tantos del “Recibo de mercancía” y en los dos tantos de la “Factura” o “Remisión” y original y copia del “Talón de embarque”, este último, en caso de que la mercancía sea recibida por flete.
	<b>92.</b> Entrega a la persona física, moral o transportista un tanto de la “Factura” o “Remisión” y original del “Talón de embarque” firmado y archiva el otro tanto.
	<b>93.</b> Solicita al personal de vigilancia que selle o escriba su nombre y firma de conformidad de la entrada de mercancía en los cuatro tantos del “Recibo de mercancía”.
	<b>94.</b> Conserva un tanto y distribuye los otros tres tantos del “Recibo de mercancía”, el primero al Contador o Encargado de la Contabilidad, el segundo a la persona



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	física o moral o transportista para el trámite de su cobro y envía por mensajero o valija el tercer tanto al JOSI. <b>95.</b> Registra en el SATI la recepción de enseres mayores y menores y, valida si deben ser entregados de manera inmediata al Jefe de Línea y/o Jefe de Área y/o Encargado del piso de ventas para su exhibición y control de venta.
Jefe de Área y/o Jefe de Línea y/o Encargado del piso de ventas	<b>Si requieren ser entregados de manera inmediata</b> <b>96.</b> Recibe la mercancía de la persona física, moral o transportista y entrega inmediatamente al Jefe de Área y/o Jefe de Línea y/o Encargado del piso de ventas para su colocación y exhibición en el piso de ventas. <b>97.</b> Recibe los enseres mayores y menores para su exhibición y los acomodan conforme a lo establecido en el "Procedimiento de mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-003.
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<b>No requieren ser entregados de manera inmediata</b> <b>98.</b> Instruye al Operador General de Tiendas para recibir y/o descargar de la persona física, moral o transportista los enseres mayores y/o menores y colocarlos en el área de almacenamiento. <b>99.</b> Consulta diariamente en el SATI el "Resumen de recepciones por departamento", imprime y entrega dos tantos, el primero para el Contador o Encargado de la contabilidad y el segundo para conocimiento del JOSI.
Operador General de Tiendas	<b>100.</b> Recibe y/o descarga la mercancía de la persona física, moral o transportista y coloca los enseres mayores y/o menores sobre tarimas, sin abrir sus empaques en el área de almacenamiento. <b>101.</b> Recibe mercancía de llenado de canal en el área de almacenamiento, identifica y la marca conforme al color que corresponde, al mes en el que se está recibiendo, dependiendo del tipo de mercancía.



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Operador General de Tiendas	<p><b>102.</b> Traslada la mercancía hasta el área de almacenamiento, de acuerdo con la sección departamental correspondiente, cuidando en todo momento que los artículos comestibles estén separados de los contaminantes.</p> <p><b>103.</b> Coloca la mercancía en el lugar destinado de acuerdo con su fragilidad, dimensiones y tipo de empaque; de acuerdo al color con el que se marcó en la recepción y conforme al sistema Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS), y delimita pasillos a fin de facilitar el acceso, como se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estibar la mercancía en tarimas, atendiendo el límite indicado en las características de empaque, dejando arriba los productos con mayor antigüedad.</li><li>- Coloca inmediatamente en las vitrinas refrigerantes o cámaras de refrigeración los artículos perecederos que así lo requieran.</li></ul> <p><b>104.</b> Verifica conjuntamente con el Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega, que el acomodo de la mercancía en el área de almacenamiento se realice de forma adecuada.</p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p><b>105.</b> Controla la salida de mercancía del área de almacenamiento a piso de venta, a través de una "Libreta" que especifique fecha de salida, código de barras, descripción, cantidad, nombre y puesto de la persona que retira los artículos.</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p style="text-align: center;"><b>Etapas IV</b> <b>Transferencia de mercancía entre Tiendas IMSS</b> <b>SNTSS</b></p> <p><b>106.</b> Verifica si cuenta con mercancía de lento o nulo desplazamiento o bien si existe necesidad de mercancía de alguna persona física o moral que no esté en condiciones de resurtir.</p>





<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que transfiere</p> <p>Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega de la Tienda que transfiere</p> <p>Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega de la Tienda que recibe</p> <p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que recibe</p>	<p><b>112.</b> Elabora y envía "Oficio" para informarle al JOSI que se efectuará una transferencia de mercancía.</p> <p><b>113.</b> Comunica vía correo electrónico al Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega de la Tienda, la aceptación de la transferencia de mercancía y solicita sea capturada en el SATI.</p> <p><b>114.</b> Recibe correo electrónico y captura en el SATI, en el módulo de transferencias, los datos de la transferencia de mercancía y especifica los artículos a transferir.</p> <p><b>115.</b> Imprime del SATI tres tantos de la "Nota de transferencia", los firma y recaba la firma del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que transfiere.</p> <p><b>116.</b> Envía primer y segundo tanto de la "Nota de transferencia" a la Tienda IMSS-SNTSS que recibe la mercancía, con el transportista que entrega la mercancía y archiva el tercer tanto en el "Expediente de transferencias" de la Tienda IMSS-SNTSS que envía.</p> <p><b>117.</b> Recibe la mercancía con los dos tantos de la "Nota de transferencia", verifica la cantidad, tipo de mercancía acordada y que las condiciones de la mercancía sean las óptimas para su comercialización, además se asegura que no existan inconsistencias entre lo solicitado y lo recibido.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si existe inconsistencias entre lo solicitado y lo recibido</b></p> <p><b>118.</b> Avisa inmediatamente al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que recibe, la inconsistencia entre lo solicitado y lo recibido para la aclaración correspondiente.</p> <p><b>119.</b> Recibe el aviso, levanta conjuntamente con el Jefe de Recepción y Bodega de la Tienda que recibe, el "Acta de hechos" donde consten las inconsistencias</p>



Responsable	Descripción de actividades
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que recibe	detectadas y obtiene una copia de la misma para su archivo.
Contador o Encargado de la Contabilidad	<p><b>120.</b> Devuelve a la Tienda IMSS-SNTSS que transfiere, la mercancía que tenga diferencias o que no sea apta para su venta, entrega el original del “Acta de hechos” al Contador o Encargado de la Contabilidad y avisa al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que transfiere, las inconsistencias para que se envíe la “Nota de transferencia” corregida.</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que transfiere	<p><b>121.</b> Recibe el original del “Acta de hechos” y espera a que la Tienda IMSS-SNTSS que transfiere envíe los dos tantos de la “Nota de transferencia” corregida.</p> <p><b>122.</b> Recibe dos tantos de la “Nota de transferencia” corregida de la Tienda IMSS-SNTSS que transfiere, entrega un tanto al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que recibe conjuntamente con el original del “Acta de hechos” y archiva lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copia del “Acta de hechos”</li><li>• Un tanto de la “Nota de transferencia” original</li><li>• Un tanto de la “Nota de transferencia” corregida.</li></ul>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que transfiere	<p><b>123.</b> Recibe original del “Acta de hechos” y la “Nota de transferencia” corregida, determina si se realizará baja, destrucción o desecho de mermas de la mercancía que les fue devuelta.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si se realiza baja, destrucción o desecho de mermas</b></p> <p>Continúa en la actividad 183.</p> <p style="text-align: center;"><b>No se realiza baja, destrucción o desecho de mermas</b></p> <p><b>124.</b> Archiva original el “Acta de hechos” y la “Nota de transferencia” corregida.</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega de la Tienda que recibe</p> <p>Operador General de Tiendas</p>	<p style="text-align: center;"><b>No existe inconsistencia entre lo solicitado y lo recibido</b></p> <p><b>125.</b> Confirma en el SATI la entrada de la mercancía para que automáticamente se contabilice, firma de recibido en los dos tantos de la “Nota de transferencia” y le indica al Operador General de Tiendas que se reciba la mercancía.</p> <p><b>126.</b> Recibe instrucciones del Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega, recibe la mercancía de la persona física, moral o transportista y coloca los enseres mayores y/o menores sobre tarimas, sin abrir sus empaques en el área de almacenamiento.</p> <p><b>127.</b> Recibe mercancía de llenado de canal en el área de almacenamiento, identifica y la marca conforme al color que corresponde, al mes en el que se está recibiendo, dependiendo del tipo de mercancía.</p> <p><b>128.</b> Traslada la mercancía hasta el área de almacenamiento, de acuerdo con la sección departamental correspondiente, cuidando en todo momento que los artículos comestibles estén separados de los contaminantes.</p> <p><b>129.</b> Coloca la mercancía en el lugar destinado de acuerdo con su fragilidad, dimensiones y tipo de empaque; de acuerdo al color con el que se marcó en la recepción y conforme al sistema Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS), y delimita pasillos a fin de facilitar el acceso, como se indica a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estibar la mercancía en tarimas, atendiendo el límite indicado en las características de empaque, dejando arriba los productos con mayor antigüedad.</li><li>• Coloca inmediatamente en las vitrinas refrigerantes o cámaras de refrigeración los artículos perecederos que así lo requieran.</li></ul>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Operador General de Tiendas  Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega de la Tienda que recibe	<b>130.</b> Verifica conjuntamente con el Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega, que el acomodo de la mercancía en el área de almacenamiento se realice de forma adecuada.  <b>131.</b> Archiva en el “Expediente de transferencias” de la bodega el primer tanto recibido y entrega el segundo tanto recibido de la “Nota de transferencia” al Contador o Encargado de la Contabilidad para su archivo.
Contador o Encargado de la Contabilidad	<b>132.</b> Recibe y archiva el segundo tanto recibido de la “Nota de transferencia”.
<b>Etapa V</b> <b>Devolución de mercancía o cambio físico</b>	
Jefe de Área o Jefe de Línea y Jefe de Mercaderías	<b>133.</b> Revisan la mercancía exhibida en la sala o piso de venta y determinan si se requiere realizar alguna devolución o un cambio físico y atienden de acuerdo a lo siguiente:  Modalidad A. Devolución de mercancía Continúa en la actividad 134.  Modalidad B. Cambio físico de mercancía Continúa en la actividad 167.
<b>Modalidad A</b> <b>Devolución de mercancía</b>	
Jefe de Área o Jefe de Línea	<b>134.</b> Identifica en la sala de ventas de la Tienda IMSS-SNTSS, la mercancía sujeta a devolución por lento o nulo desplazamiento que haya cumplido su plazo de exhibición, artículos fuera de temporada; de caducidad vencida, dañados y/o defectuosos de fábrica; o cuando se acuerde la devolución al término de una promoción y la entrega al Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas para su devolución.
Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas	<b>135.</b> Verifica en el área de almacenamiento, si existe mercancía similar sujeta a devolución por lento o nulo desplazamiento que haya cumplido su plazo de exhibición, artículos fuera de temporada; de



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas</p> <p>Administrador o Encargado de Administración de la Tienda</p> <p>JOSI</p>	<p>caducidad vencida, dañados y/o defectuosos de fábrica; o cuando se acuerde la devolución al término de una promoción.</p> <p><b>No existe en el área de almacenamiento mercancía similar sujeta a devolución</b></p> <p><b>136.</b> Separa la mercancía sujeta a devolución de la sala de ventas y la concentra en el área destinada para mercancía de devolución.</p> <p>Continúa en la actividad 137.</p> <p><b>Si existe en el área de almacenamiento mercancía similar sujeta a devolución</b></p> <p><b>137.</b> Concentra toda la mercancía sujeta a devolución en el área destinada para ello, la relaciona y la deposita en cajas.</p> <p><b>138.</b> Sella las cajas, las identifica anotando los datos de la persona física o moral a la que se le devolverá la mercancía y notifica al Administrador o Encargado de Administración de la Tienda, que la mercancía se encuentra en el área destinada.</p> <p><b>139.</b> Notifica vía correo electrónico a la persona física o moral la existencia de devolución y las causas de la misma, especificándole que deberá acudir a la Tienda IMSS-SNTSS a verificar la mercancía para realizar la devolución.</p> <p><b>140.</b> Informa al JOSI vía correo electrónico de la devolución de la mercancía.</p> <p><b>141.</b> Revisa en conjunto con el Contador o Encargado de la Contabilidad, si la persona física o moral cuenta con cartera de pago y si está vigente.</p> <p><b>No tiene cartera de pago y/o no es persona física o moral vigente</b></p> <p><b>142.</b> Informa al Administrador o Encargado de Administración de la Tienda que no cuenta con cartera de pago y que deberá apegarse al</p>



Responsable	Descripción de actividades
<p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda</p> <p>JOSI</p> <p>Administrador o Encargado de Administración de la Tienda</p> <p>Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas</p>	<p>“Procedimiento de mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-003.</p> <p><b>143.</b> Revisa la mercancía y realiza las gestiones necesarias para su tratamiento como baja, destrucción y desecho de mermas de mercancía en Tienda IMSS-SNTSS.</p> <p>Continúa en la actividad 183.</p> <p><b>Si tiene cartera de pago y/o es persona física o moral vigente</b></p> <p><b>144.</b> Instruye al Administrador o Encargado de Administración de la Tienda, para que informe a la persona física o moral o su representante autorizado, que deberá acudir con su clave electrónica a confirmar la devolución y a recolectar la mercancía.</p> <p><b>145.</b> Notifica vía correo electrónico a la persona física o moral la existencia de devolución y las causas de la misma, especificándole que deberá acudir a la Tienda IMSS-SNTSS a confirmar con su clave electrónica y a recolectar la mercancía.</p> <p><b>146.</b> Solicita al Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas capture en el SATI la mercancía sujeta a devolución.</p> <p><b>147.</b> Captura en el SATI, la cantidad de mercancía sujeta a devolución, pre-confirma la “Nota de devolución” en el SATI y notifica al Jefe de Mercaderías vía correo electrónico.</p> <p><b>148.</b> Brinda a la persona física o moral o su representante autorizado las facilidades que le permitan ingresar su clave electrónica de manera personal y confidencial en el sistema dentro de un periodo de 45 días naturales, para que éste confirme o modifique la “Nota de devolución” determinando si la devolución será total o parcial y en su caso si se efectuará una promoción de desplazamiento.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Contador o Encargado de Contabilidad en la Tienda	<p style="text-align: center;"><b>No acude la persona física o moral o su representante autorizado para la recolección de la mercancía a verificar las causas de la devolución en el plazo establecido</b></p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>149.</b> Valida que las “Notas de devolución” no confirmadas por la persona física o moral o su representante autorizado, se hayan enviado automáticamente después de los 45 días para su aplicación en el sistema PREI, para su descuento y notifica vía correo al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.</p>
JOSI	<p><b>150.</b> Verifica que se haya confirmado el descuento en PREI, e informa mediante correo electrónico al JOSI, para que lleve a cabo las acciones correspondientes para la destrucción de la mercancía, conforme a las políticas de este procedimiento.</p>
JOSI	<p><b>151.</b> Verifica que el descuento en PREI, haya sido afectado y le solicita mediante correo electrónico al Administrador o Encargado de Administración de la Tienda que continúe con el proceso de destrucción de mercancía.</p>
Administrador o Encargado de Administración de la Tienda	<p><b>152.</b> Recibe notificación y se asegura de que se realicen las actividades correspondientes a la baja, destrucción y desecho de la mercancía.</p> <p>Continúa en la actividad 183.</p>
Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas	<p style="text-align: center;"><b>Si acude la persona física o moral o su representante autorizado para la recolección de la mercancía a verificar las causas de la devolución antes del plazo</b></p> <p><b>153.</b> Imprime en cuatro tantos la “Nota de devolución”, una vez confirmada la devolución por el responsable de la recolección de la mercancía, los firma y recaba la firma de la persona física o moral o su representante autorizado para la recolección de la mercancía.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas	<p><b>154.</b> Distribuye el primer tanto de la “Nota de devolución” a la persona física o moral o su representante autorizado para la recolección de la mercancía, el segundo tanto al Contador o Encargado de la Contabilidad, el tercer tanto al JOSI y archiva temporalmente el cuarto tanto.</p> <p><b>155.</b> Informa vía correo electrónico a la persona física o moral o su representante autorizado que deberá recolectar la mercancía en un plazo no mayor a 30 días naturales; en caso contrario, procederá a la destrucción de la misma, e informa a la División de Tiendas mediante correo electrónico las notificaciones realizadas.</p> <p style="text-align: center;"><b>No acude la persona física o moral a retirar la mercancía descontada en PREI</b></p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>156.</b> Notifica mediante correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda que la persona física o moral no recolecto la mercancía en el periodo de 30 días naturales y esta se encuentra en el área de devolución.</p> <p><b>157.</b> Recibe correo electrónico e informa mediante el mismo medio al JOSI los casos en que la persona física o moral no asista a la Tienda IMSS-SNTSS o se niegue a retirar la mercancía de devolución, en los plazos establecidos.</p>
JOSI	<p><b>158.</b> Recibe correo electrónico y verifica que se hayan realizado las notificaciones, en su caso contacta al responsable de su recolección o su representante para solicitar nuevamente el retiro de la mercancía.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si asiste el responsable de su recolección a retirar la mercancía</b></p> <p>Continúa en la actividad 161.</p> <p style="text-align: center;"><b>No asiste el responsable de su recolección a retirar la mercancía</b></p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>159.</b> Notifica vía correo electrónico al JOSI para solicitarle que autorice las actividades</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p>correspondientes a la destrucción, baja o desecho de la mercancía y le informe por correo electrónico a la División de Tiendas las acciones realizadas para promover la recolección de la mercancía.</p> <p><b>160.</b> Recibe mediante correo electrónico autorización para realizar las actividades correspondientes a la destrucción, baja o desecho de la mercancía y notifica mediante el mismo medio al Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega, quien realizará las acciones correspondientes para la baja, destrucción y desecho de las mermas.</p> <p>Continúa en la actividad 183.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si acude la persona física o moral a retirar la mercancía descontada en PREI</b></p>
Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas	<p><b>161.</b> Recibe a la persona física o moral o su representante autorizado para recolectar la mercancía a devolver, le solicita una "Identificación oficial", el "Escrito" en hoja membretada que señale su autorización para retirar la mercancía, y primer tanto de la "Nota de devolución" y extrae del archivo el cuarto tanto de la "Nota de devolución".</p> <p><b>162.</b> Registra en el primer y cuarto tanto de la "Nota de devolución", los datos generales de la persona que recolecta la mercancía y solicita vía correo electrónico al Contador o Encargado de Contabilidad en la Tienda, verifique en PREI que la mercancía haya sido descontada.</p>
Contador o Encargado de Contabilidad	<p><b>163.</b> Verifica en PREI que las "Notas de devolución" se hayan descontado.</p> <p style="text-align: center;"><b>No se descontaron las "Notas de devolución" en PREI</b></p> <p><b>164.</b> Notifica al Jefe de Recepción y Bodega para que le re programe la visita a la persona física o moral o su representante autorizado para la recolección de la mercancía.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe de Recepción y Bodega y/u Operador General de Tiendas	<p>Continúa en la actividad 161.</p> <p><b>Si se descontaron las “Notas de devolución” en PREI</b></p> <p><b>165.</b> Recibe notificación del Contador o Encargado de Contabilidad y devuelve la mercancía que ya fue descontada en PREI, si se trata de mercancía perecedera a granel realiza el pesaje de la misma para hacer la devolución.</p> <p><b>166.</b> Recaba firmas de la persona física o moral o su representante autorizado para validar la recepción de la mercancía de devolución en el primer y cuarto tanto de la “Nota de devolución”, le entrega el primer tanto y archiva definitivamente el cuarto tanto.</p> <p>NOTA: Si la persona física o moral o su representante autorizado al momento de recolectar la mercancía a devolver no presenta el primer tanto de la “Nota de devolución” los registros se realizaran en el cuarto tanto.</p> <p>Continúa en la actividad 183.</p> <p><b>Modalidad B</b> <b>Cambio físico de mercancía</b></p>
Jefe de Mercaderías o Jefe de Línea	<p><b>167.</b> Identifica diariamente la mercancía que no se encuentre apta para su venta y separa aquella que se encuentre deteriorada, rota, que no procede su devolución o que se encuentra contaminada.</p> <p><b>168.</b> Entrega al Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega la mercancía separada para su cambio.</p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p><b>169.</b> Verifica en el área de almacenamiento si existe más mercancía del mismo tipo y de la misma razón social.</p> <p><b>No existe en el área de almacenamiento más mercancía del mismo tipo y razón social</b></p> <p>Continúa en la actividad 170.</p>



Responsable	Descripción de actividades
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p style="text-align: center;"><b>Si existe en el área de almacenamiento más mercancía del mismo tipo y razón social</b></p> <p><b>170.</b> Concentra la mercancía en el área destinada para el cambio físico y la separa por tipo y razón social.</p> <p><b>171.</b> Clasifica en un plazo máximo de siete días naturales la mercancía de acuerdo a sus condiciones físicas y notifica mediante correo electrónico al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda los tipos y cantidades de mercancía sujeta a cambio físico.</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>172.</b> Recibe correo electrónico e informa personalmente, vía telefónica y/o correo electrónico a la persona física o moral o a su representante autorizado, sobre la mercancía para su cambio físico y al JOSI y al Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega, el día en que se hará la recolección.</p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p><b>173.</b> Recibe a la persona física o moral o a su representante autorizado y verifica si el surtimiento es a pie de camión o es un resurtido automático.</p> <p style="text-align: center;"><b>Resurtido a pie de camión</b></p> <p><b>174.</b> Solicita a la persona física o moral o a su representante autorizado el cambio físico de dicha mercancía y valida sea registrado en la "Tarjeta de resurtido", clave 3800-009-066 (Anexo 4).</p> <p><b>175.</b> Indica al Operador General de Tiendas que entregue la mercancía recibida al piso de ventas.</p>
Operador General de Tiendas	<p><b>176.</b> Entrega la mercancía al Jefe de Mercaderías o Jefe de Línea de piso de ventas y archiva la "Tarjeta de resurtido", clave 3800-009-066 (Anexo 4).</p>
Jefe de Mercaderías o Jefe de Línea de piso de ventas	<p><b>177.</b> Procede al acomodo de la mercancía conforme a lo establecido en el "Procedimiento de mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS", clave 3800-003-003.</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p>Continúa en la actividad 183.</p> <p style="text-align: center;"><b>Resurtido automático</b></p> <p><b>178.</b> Solicita una “Identificación oficial” a la persona física o moral o a su representante autorizado y registra los datos generales de la persona que realiza el cambio en la “Bitácora de acceso”.</p> <p><b>179.</b> Entrega a la persona física o moral o su representante autorizado la mercancía de cambio físico y recibe mercancía apta para su venta.</p> <p><b>180.</b> Registra en la “Tarjeta de resurtido”, clave 3800-009-066 (Anexo 4), el cambio físico, indica al Operador General de Tiendas que entregue la mercancía al piso de ventas y archiva la “Tarjeta de resurtido”, clave 3800-009-066 (Anexo 4).</p> <p><b>181.</b> Entrega la mercancía al Jefe de Mercaderías o Jefe de Línea de piso de ventas.</p>
Jefe de Mercaderías o Jefe de Línea de piso de ventas	<p><b>182.</b> Proceden al acomodo de la mercancía conforme a lo establecido en el “Procedimiento de mercaderías en Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-003-003.</p>
Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega	<p style="text-align: center;"><b>Etapas VI</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Baja, destrucción y desecho de las mermas de mercancía en Tienda IMSS-SNTSS</b></p> <p><b>183.</b> Recibe del personal de piso de venta la mercancía que haya sufrido roturas, deterioro en su empaque y no sea factible su cambio físico y la coloca en el área de almacenamiento.</p> <p><b>184.</b> Accede al “SATI” y captura en el “Reporte de control de mermas” la mercancía recibida.</p> <p><b>185.</b> Imprime dos tantos del “Reporte de control de mermas”, recaba nombre y firma del Jefe de Línea y Jefe de Área o Encargado de Apoyo Operativo, del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda y del JOSI.</p> <p><b>186.</b> Solicita en los dos tantos del “Reporte de control de</p>



<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
<p>Jefe de Recepción y Bodega y/o Personal Encargado de la Bodega</p>	<p>mermas” el sello o nombre y firma del personal de vigilancia en turno.</p> <p><b>187.</b> Entrega lo dos tantos del “Reporte de control de mermas” al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.</p>
<p>Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda</p>	<p><b>188.</b> Recibe los dos tantos del “Reporte de control de mermas”, analiza las claves departamentales de la mercancía y determina si se requiere la autorización del JSSTPES o del JOSI.</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Requiere la autorización del JSSTPES</b></p> <p><b>189.</b> Solicita al JOSI mediante “Oficio” la autorización del JSSTPES de la baja, destrucción y desecho de las mermas, le adjunta los dos tantos del “Reporte de control de mermas” y la justificación de la solicitud, con los documentos que la respalden.</p>
<p>JOSI</p>	<p><b>190.</b> Recibe el “Oficio” con la justificación y los dos tantos del “Reporte de control de mermas” y se los envía al JSSTPES para gestionar la autorización de la baja, destrucción y desecho de las mermas de las claves departamentales contenidas en el “Reporte de control de mermas”.</p>
<p>JSSTPES</p>	<p><b>191.</b> Recibe el “Oficio” con la justificación y los dos tantos del “Reporte de control de mermas”, los analiza y determina si autoriza la baja, destrucción y desecho de las mermas.</p> <p style="text-align: center;"><b>No autoriza la baja, destrucción y desecho de las mermas</b></p> <p><b>192.</b> Comunica mediante correo electrónico al JOSI la negativa, le solicita realice las acciones que considere pertinentes para la autorización de la baja, destrucción y desecho de las mermas, en conjunto con el Administrador y/o Encargado de la Administración de la Tienda y le devuelve los dos tantos del “Reporte de control de mermas”.</p>
<p>JOSI</p>	<p><b>193.</b> Notifica mediante “Oficio” al Administrador y/o Encargado de la Administración de la Tienda la</p>



Responsable	Descripción de actividades
JSSTPES	<p>negativa y realiza en conjunto con él las acciones indicadas por el JSSTPES para que se les autorice la baja, destrucción y desecho de mermas.</p> <p>Continúa en la actividad 194.</p> <p style="text-align: center;"><b>Si autoriza la baja, destrucción y desecho de las mermas</b></p> <p><b>194.</b> Comunica mediante correo electrónico al JOSI la autorización solicitándole en función de las cargas de trabajo y los recursos asignados asista a la destrucción de la mercancía y le devuelve los dos tantos del “Reporte de control de mermas”.</p>
JOSI	<p><b>195.</b> Comunica mediante “Oficio” al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda la autorización del JSSTPES, le adjunta los dos tantos del “Reporte de control de mermas” y le solicita que envíe oficio al Área de Auditoría, Quejas y Responsabilidades Delegacional para solicitar la presencia de personal del área en la Tienda IMSS-SNTSS, el día de la destrucción.</p> <p>Continúa en la actividad 201.</p> <p style="text-align: center;"><b>Requiere la autorización del JOSI</b></p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>196.</b> Solicita al JOSI mediante “Oficio” la autorización de la baja, destrucción y desecho de las mermas, le adjunta los dos tantos del “Reporte de control de mermas” y la justificación de la solicitud, con los documentos que la respalden.</p>
JOSI	<p><b>197.</b> Recibe “Oficio” y analiza el “Reporte de control de mermas”, las justificaciones presentadas y determina si autoriza la baja, destrucción y desecho de las mermas.</p> <p style="text-align: center;"><b>No autoriza la baja, destrucción y desecho de las mermas</b></p> <p><b>198.</b> Comunica mediante “Oficio” al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda la negativa, le solicita que realice las acciones</p>



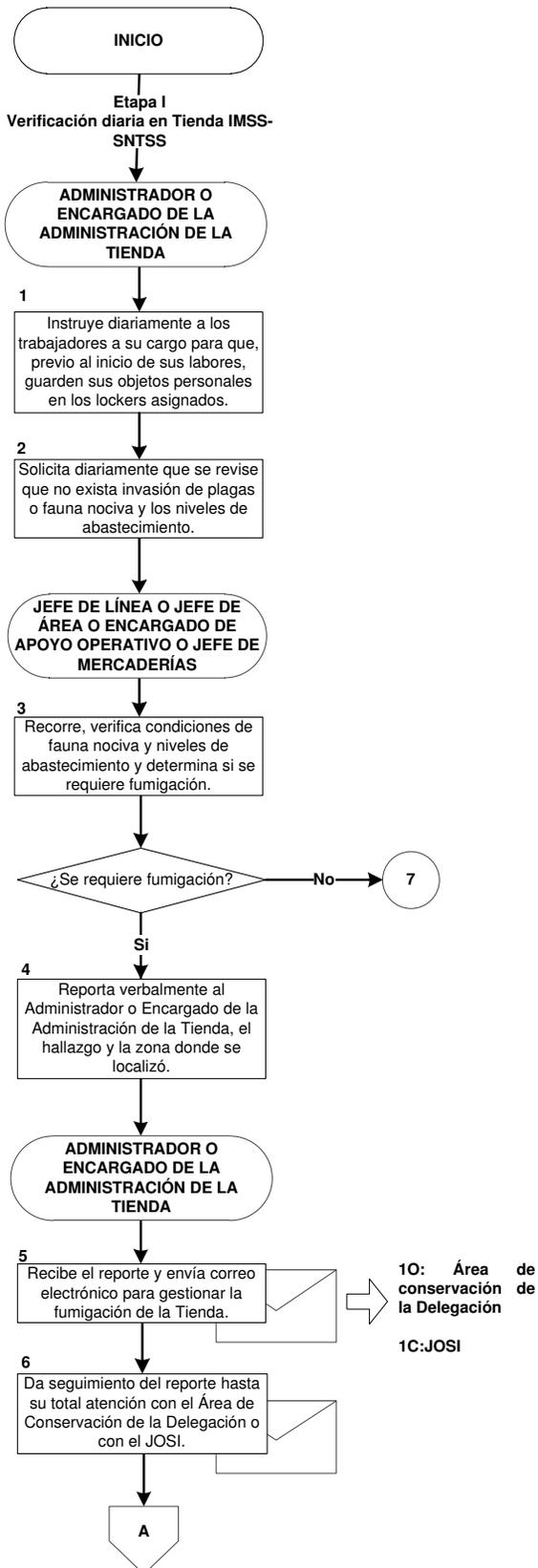
Responsable	Descripción de actividades
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p>pertinentes para obtener la autorización y le devuelve los dos tantos del “Reporte de control de mermas”.</p> <p><b>199.</b> Recibe “Oficio” y los dos tantos del “Reporte de control de mermas” y realiza las acciones indicadas por el JOSI, para obtener la autorización de la baja, destrucción y desecho de las mermas.</p> <p>Continúa en la actividad 200.</p> <p><b>Si autoriza la baja, destrucción y desecho de las mermas</b></p>
JOSI	<p><b>200.</b> Comunica mediante “Oficio de autorización” al Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda la autorización, le adjunta los dos tantos del “Reporte de control de mermas” y le solicita que envíe oficio al Área de Auditoría, Quejas y Responsabilidades Delegacional para solicitar la presencia de personal del área en la Tienda IMSS-SNTSS, el día de la destrucción.</p>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p><b>201.</b> Recibe “Oficio de autorización” del JSSTPES u “Oficio de autorización” y dos tantos del “Reporte de control de mermas” del JOSI, elabora y envía “Oficio” dirigido al Titular del Área de Auditoría, Quejas y Responsabilidades Delegacional en la Delegación correspondiente, solicitando la presencia de personal de su área, para hacer constar la baja, destrucción y desecho de la mercancía considerada como merma.</p> <p><b>202.</b> Solicita mediante correo electrónico al Jefe de Línea o Jefe de Área, Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de apoyo operativo, Contador o Encargado de la Contabilidad, personal de vigilancia de la Tienda y al JOSI su asistencia a la destrucción de la mercancía y les indica el día y hora.</p>
Operador General de Tiendas	<p><b>203.</b> Destruye o desecha la mercancía considerada como merma en presencia del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, el Jefe de Línea o Jefe de Área, Encargado de Apoyo Operativo o Jefe de apoyo operativo, Contador o</p>

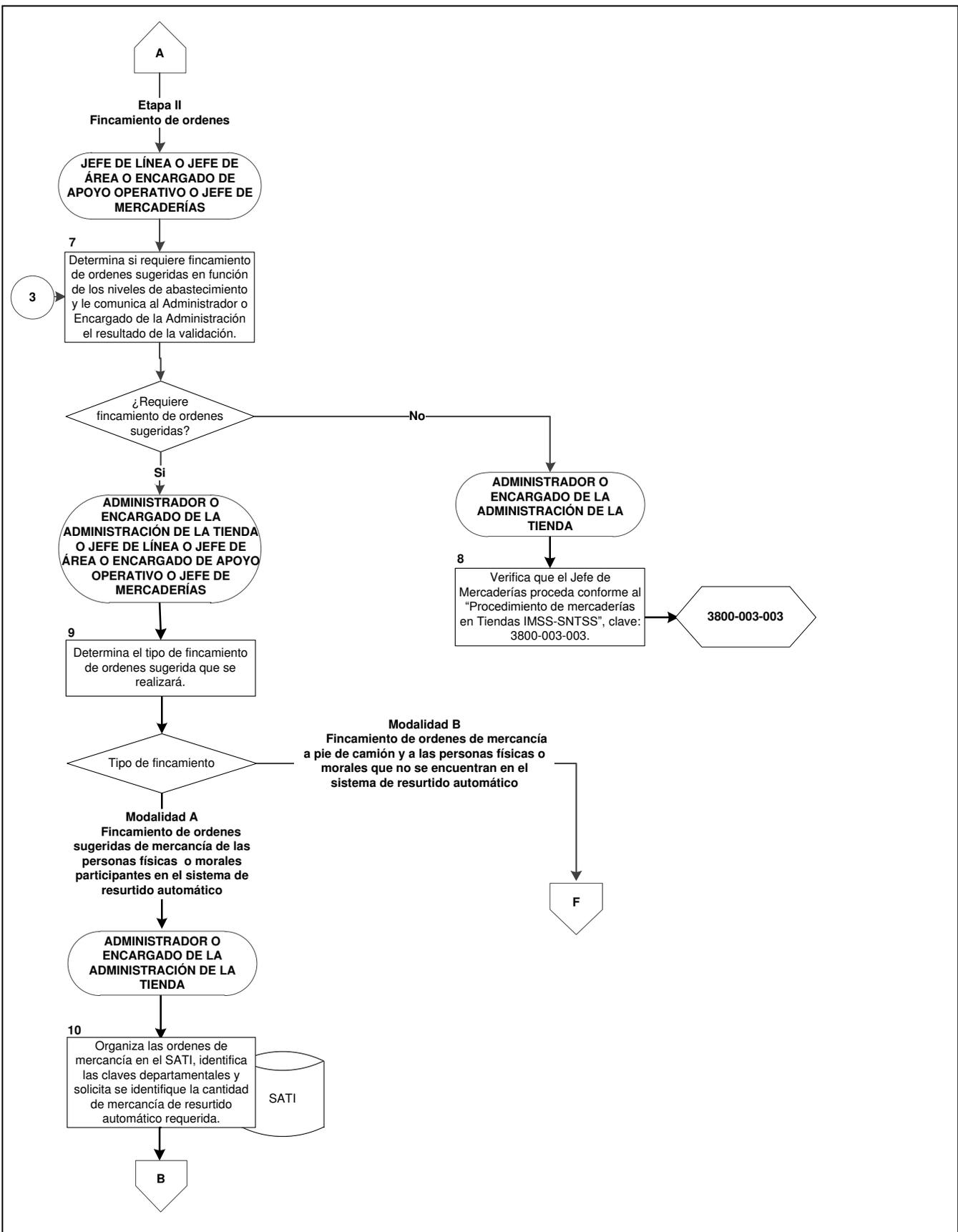


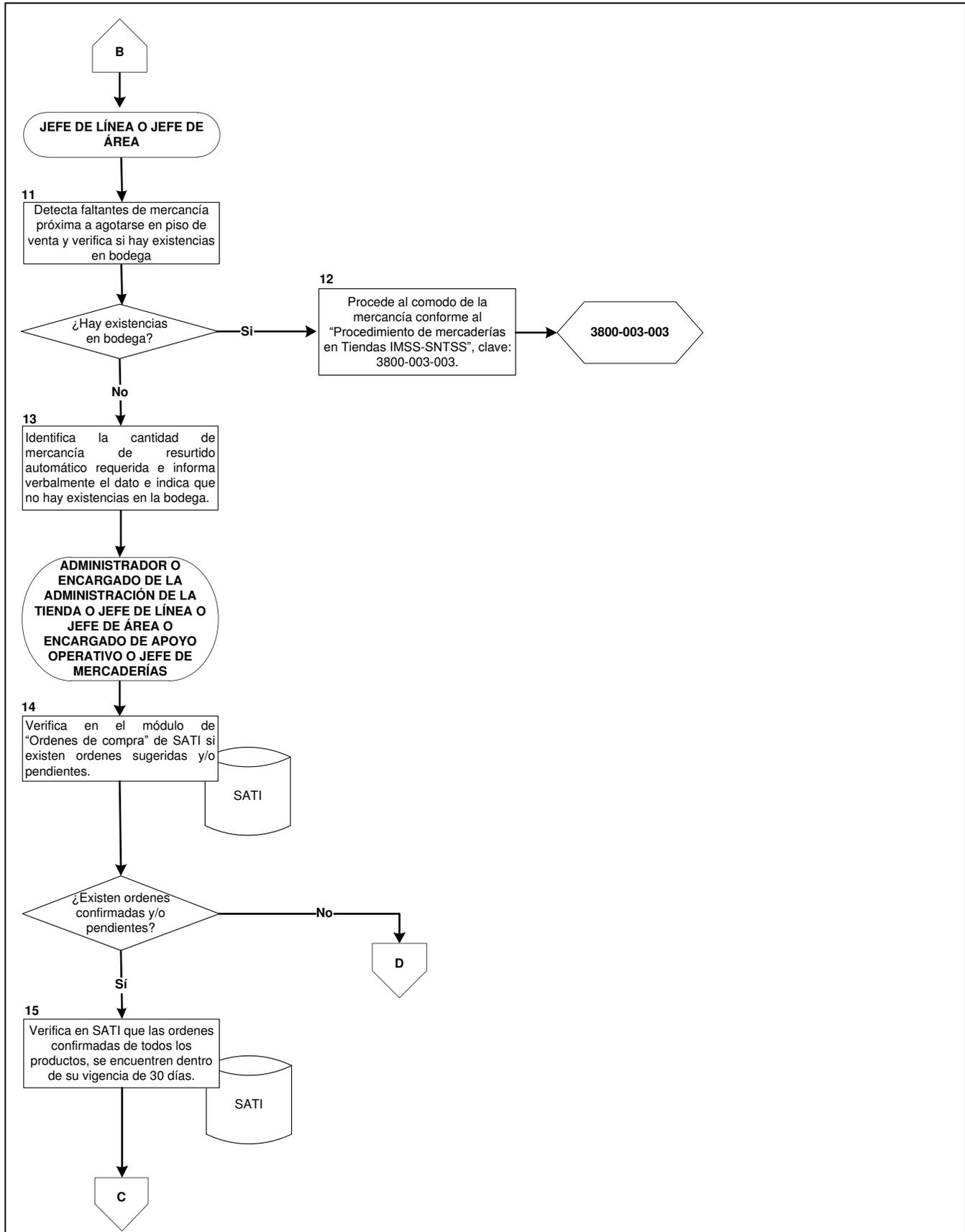
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividades</b>
Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda	<p>Encargado de la Contabilidad, personal de vigilancia de la Tienda, JOSI y personal del Área de Auditoría, Quejas y Responsabilidades Delegacional y toma fotos como evidencia de la destrucción.</p> <p>NOTA: Se procederá con la destrucción o desecho de la mercancía en la fecha y hora establecidas, con la asistencia de por lo menos cinco de las personas convocadas.</p> <p><b>204.</b> Elabora dos originales del “Acta de hechos” en la que consta la destrucción o desecho de las mermas, anexa un tanto del “Reporte de control de mermas”, la evidencia fotográfica del hecho y el “Oficio” de autorización del JSSTPES y/o “Oficio de autorización” del JOSI y obtiene la firma de los asistentes a dicho acto.</p> <p>NOTA: En el caso de no presentarse el personal del Área de Auditoría, Quejas y Responsabilidades Delegacional, se le envía un tanto del “Acta de hechos” levantada.</p> <p><b>205.</b> Entrega un tanto del “Acta de hechos” al representante del Área de Auditoría, Quejas y Responsabilidades Delegacional, envía mediante “Oficio de notificación” el segundo tanto del “Acta de hechos” y el primer tanto del “Reporte de control de mermas” a la División de Tiendas para su conocimiento y archiva los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Segundo tanto del “Reporte de control de mermas”</li><li>• “Evidencia fotográfica”</li><li>• “Oficio” de autorización del JSSTPES</li><li>• “Oficio de autorización” del JOSI</li><li>• Copia del “Acta de hechos”</li><li>• Copia del “Reporte de control de mermas”</li></ul> <p style="text-align: center;"><b>Fin del Procedimiento</b></p>



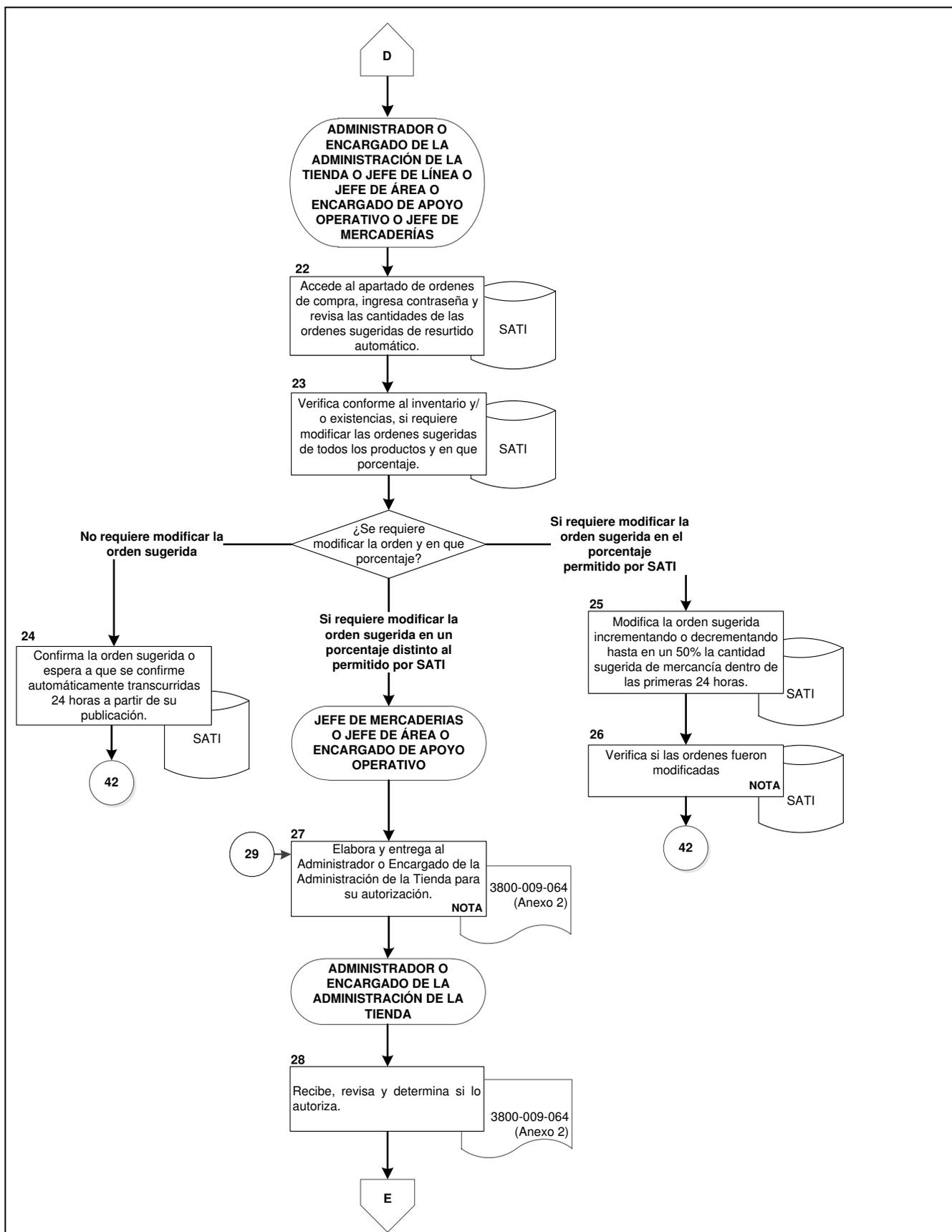
## 6 Diagrama de flujo

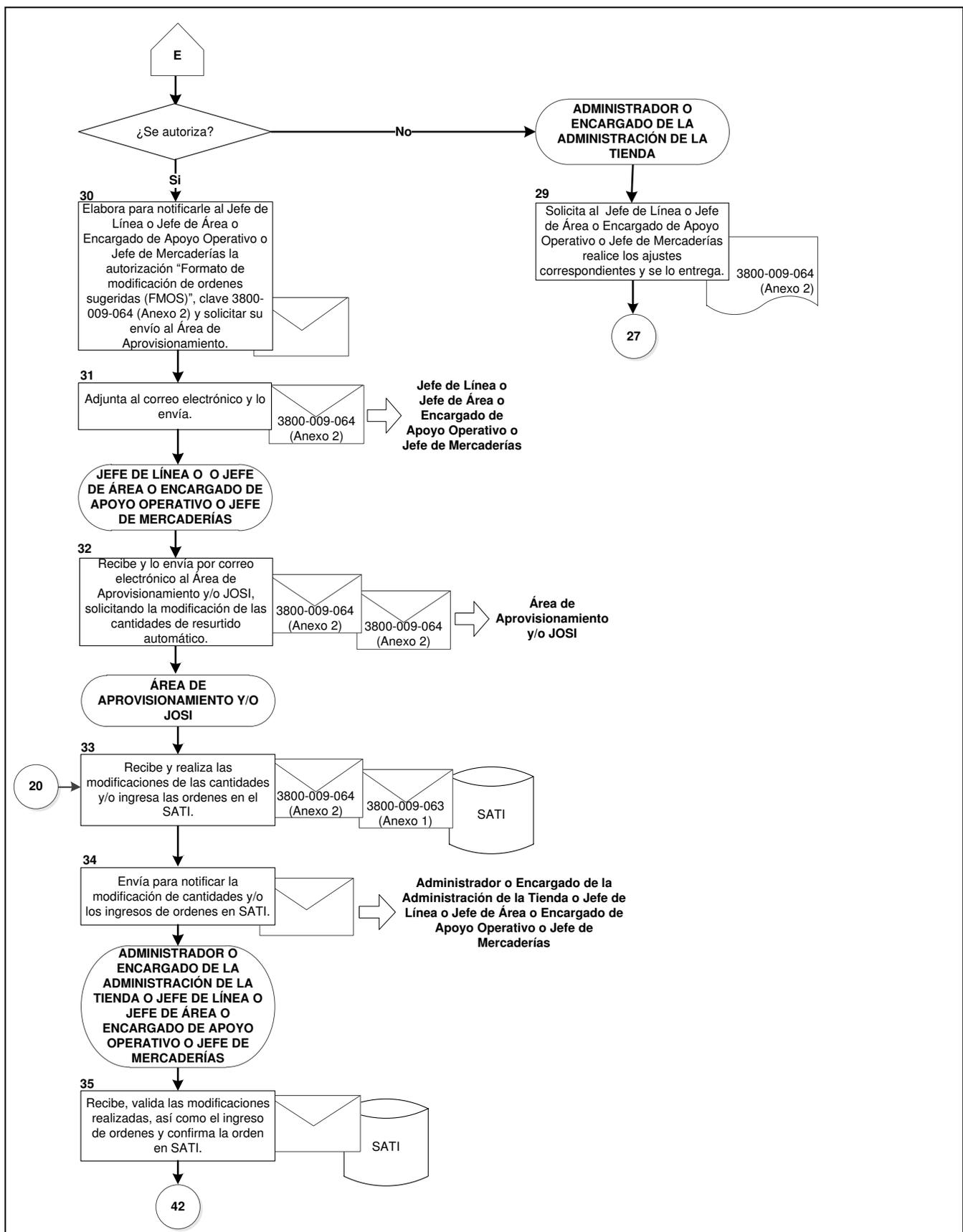


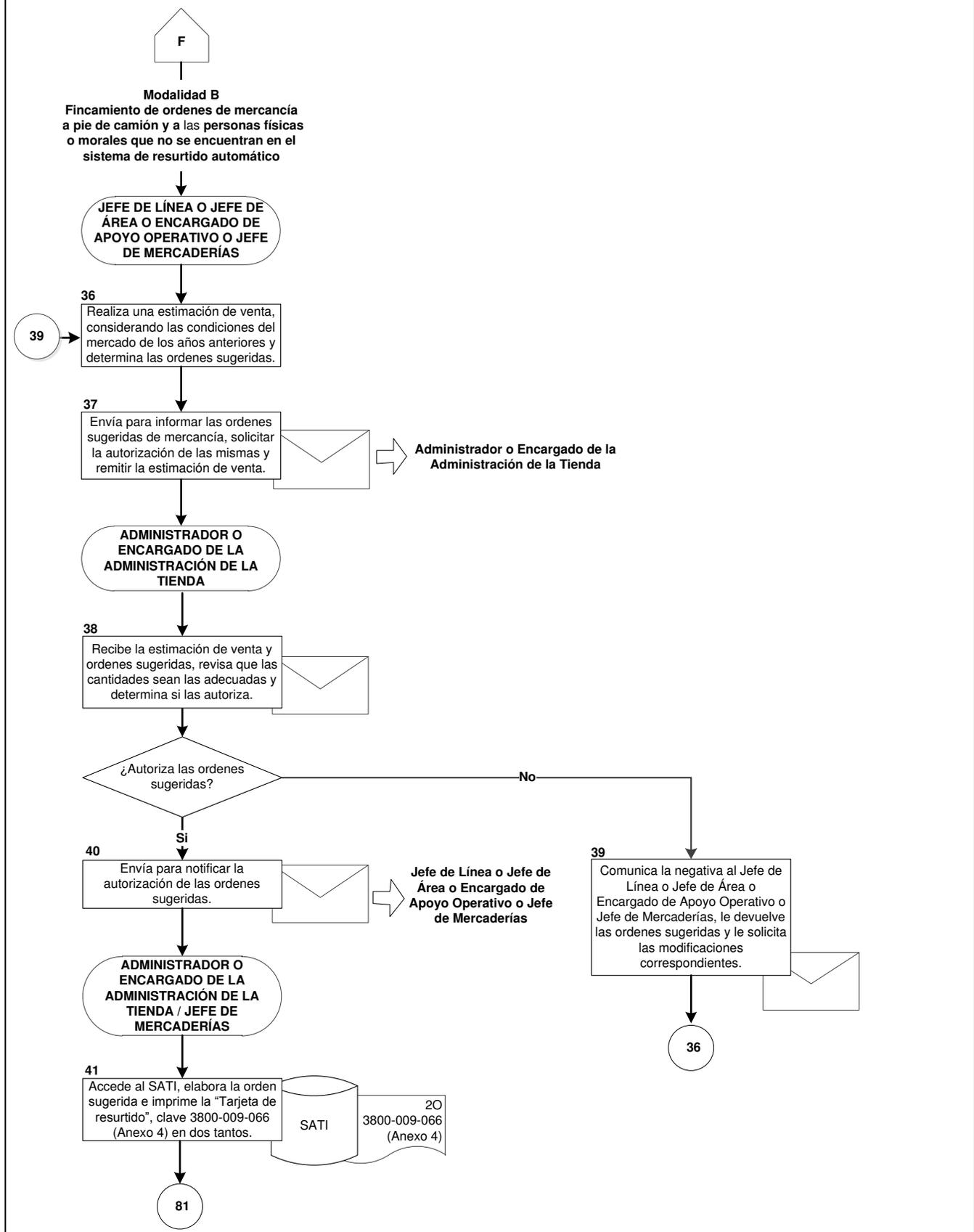


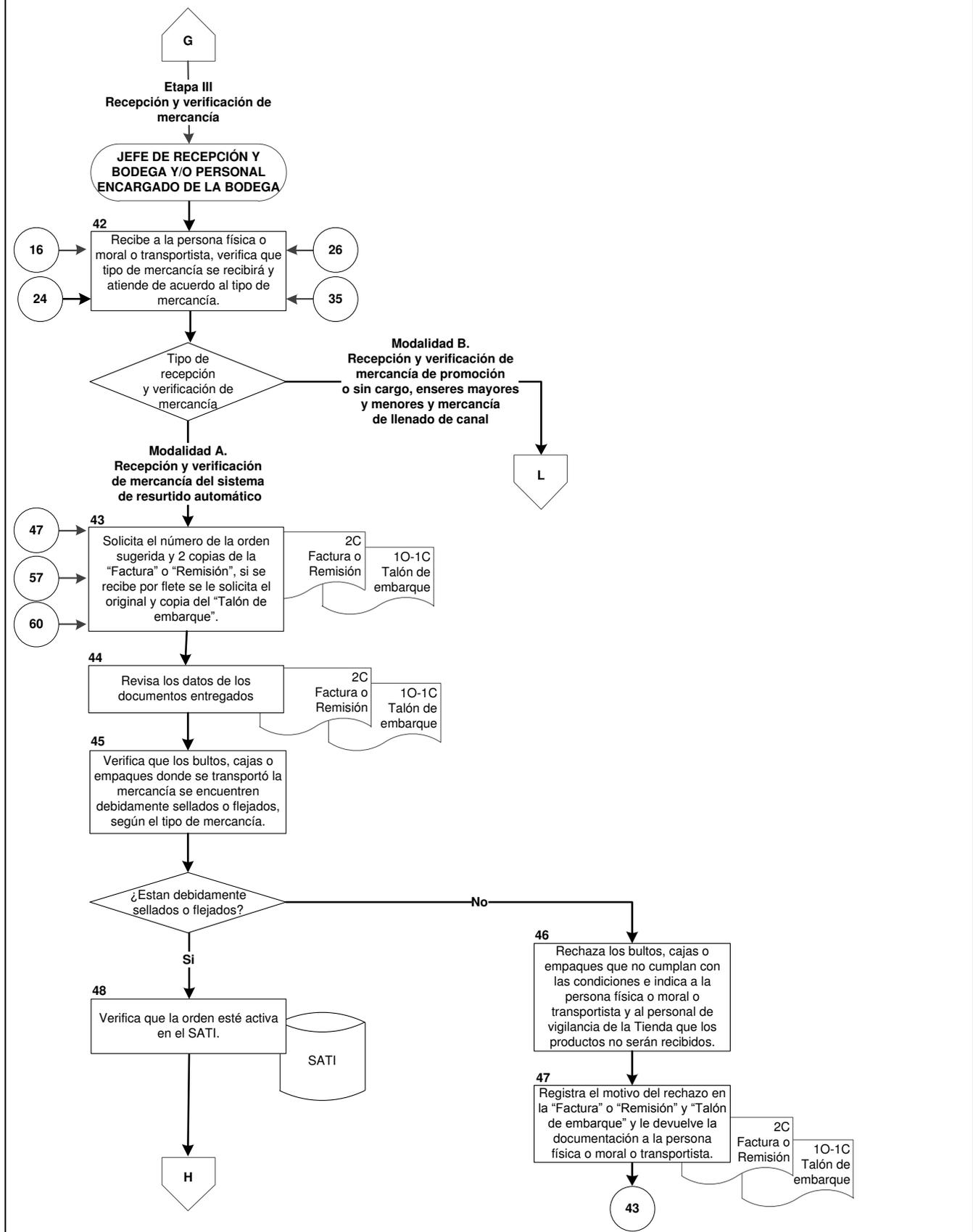


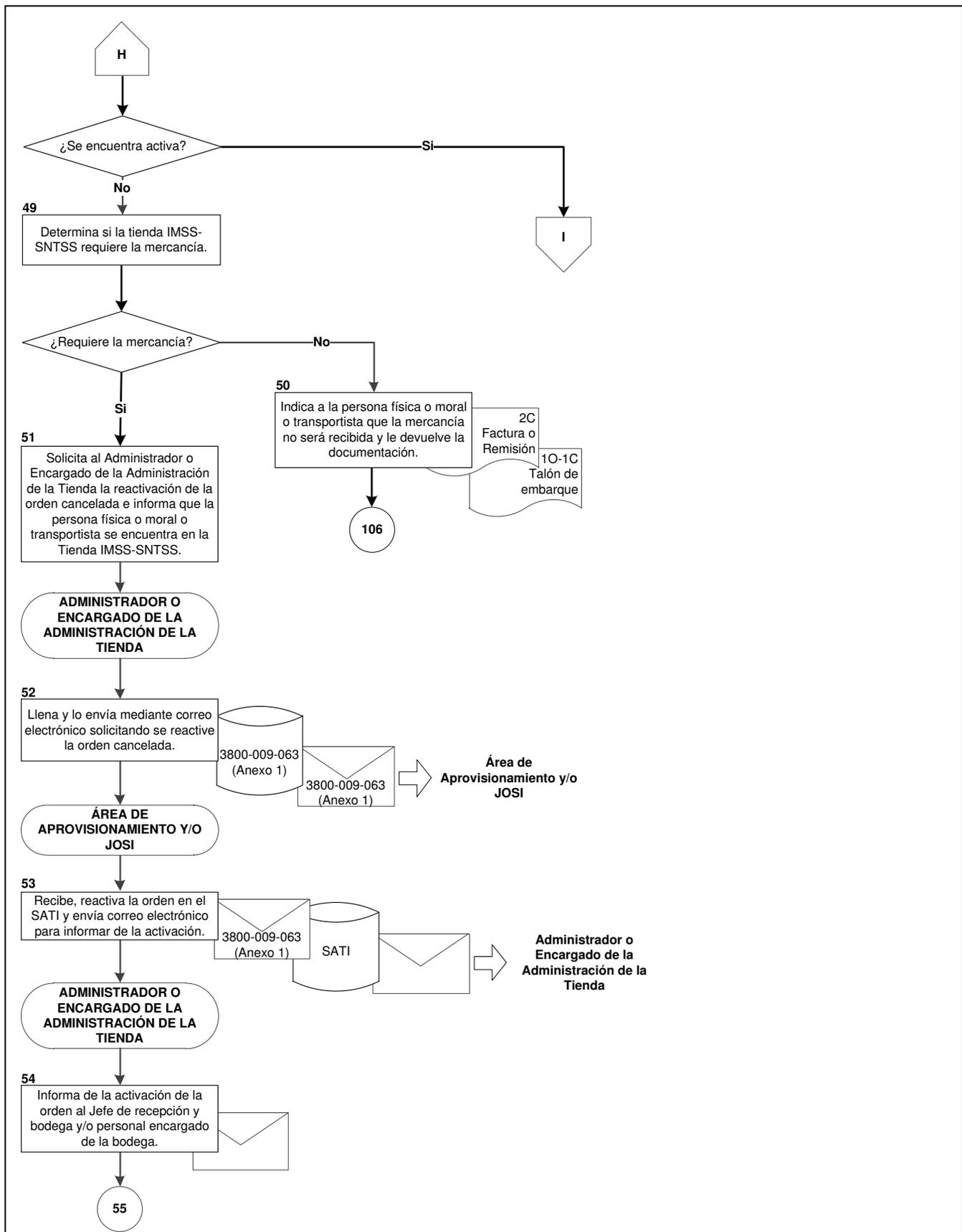


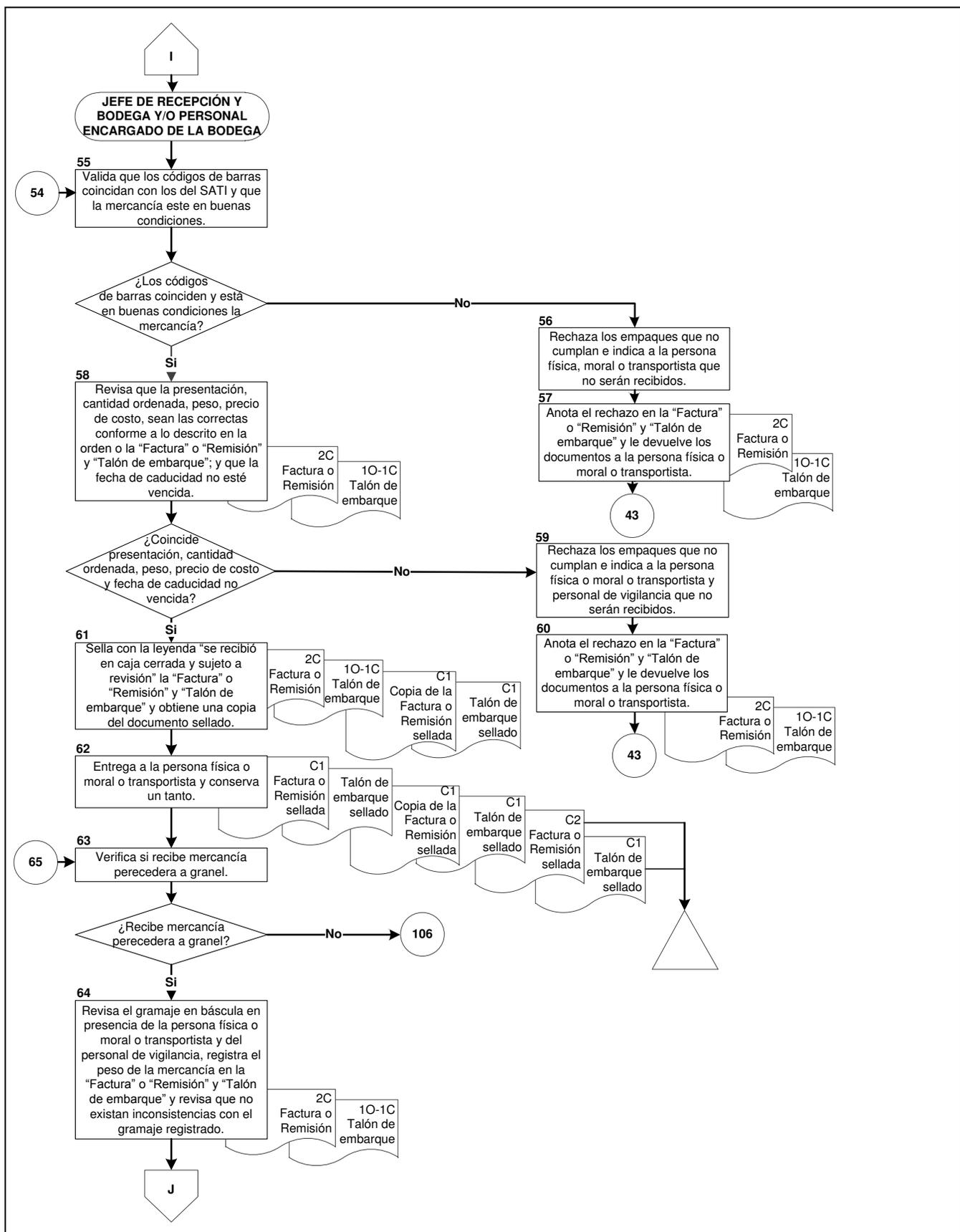


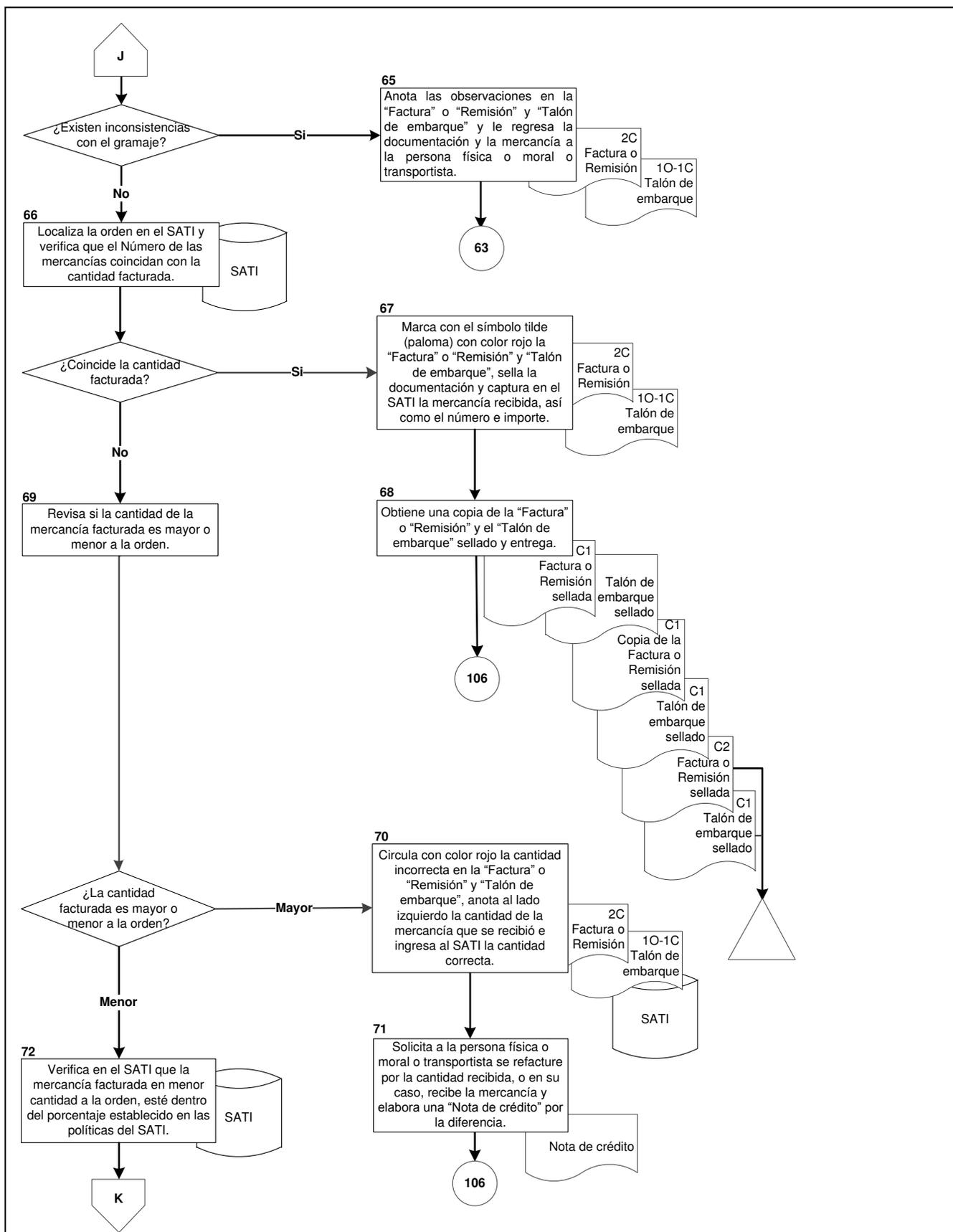


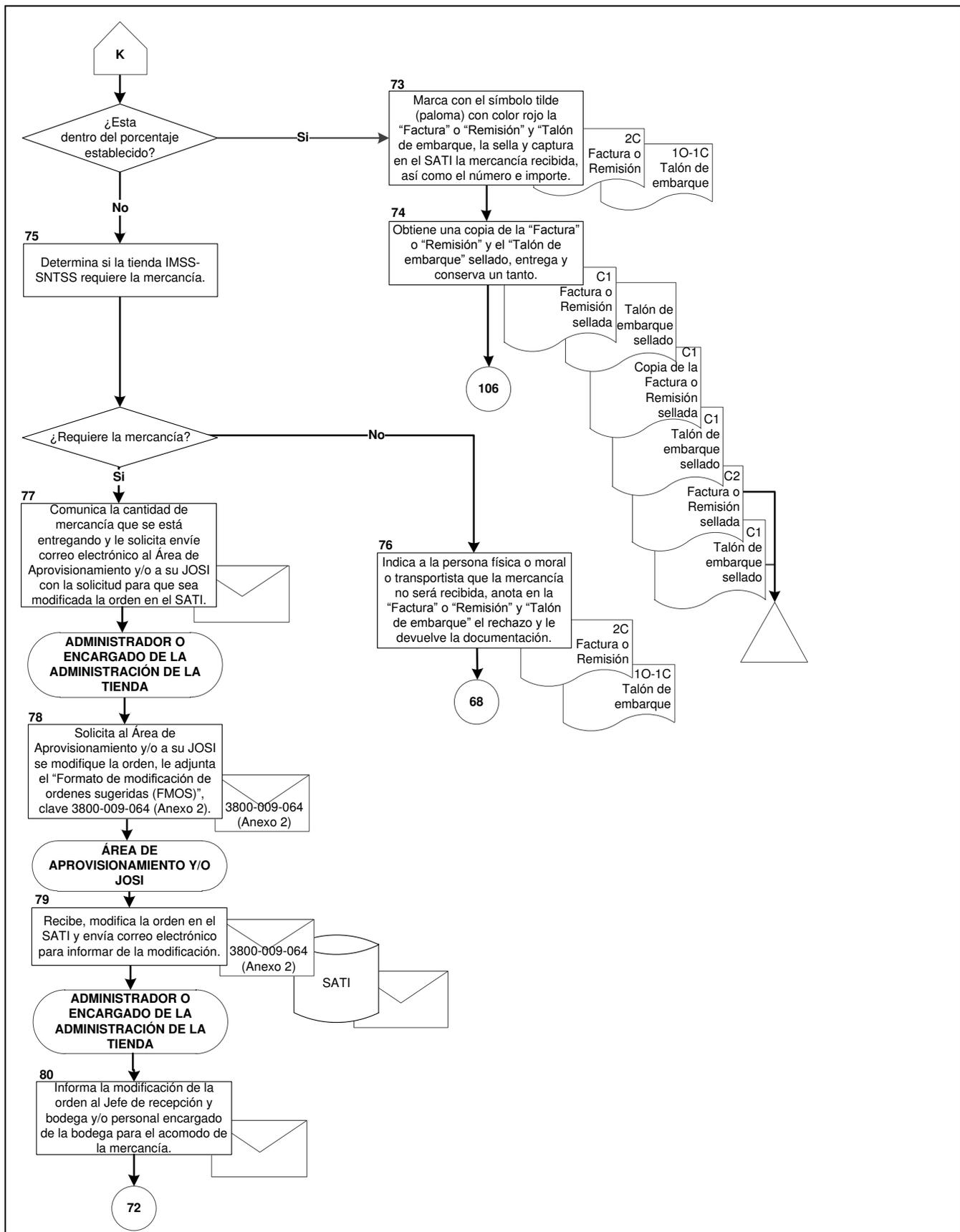


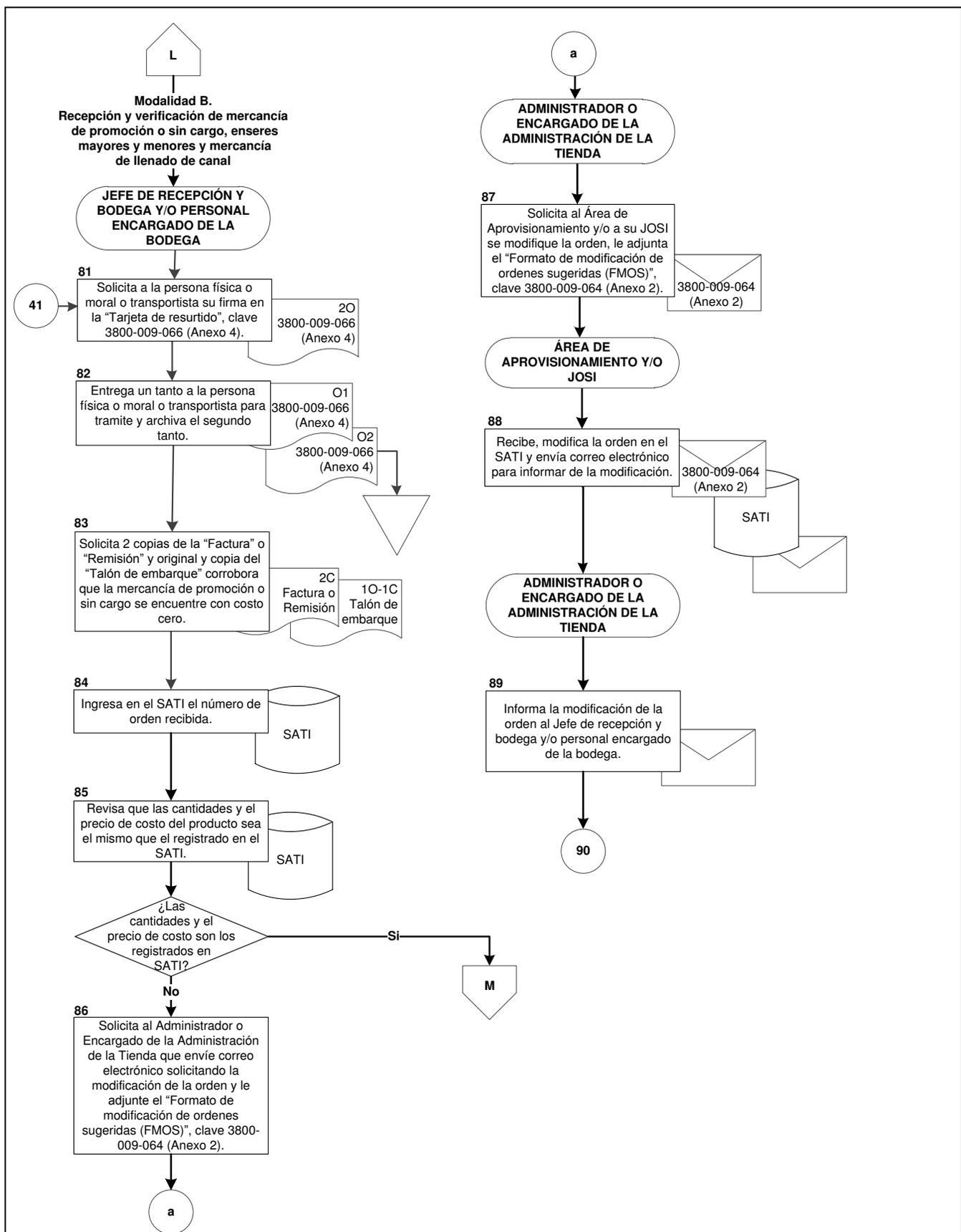


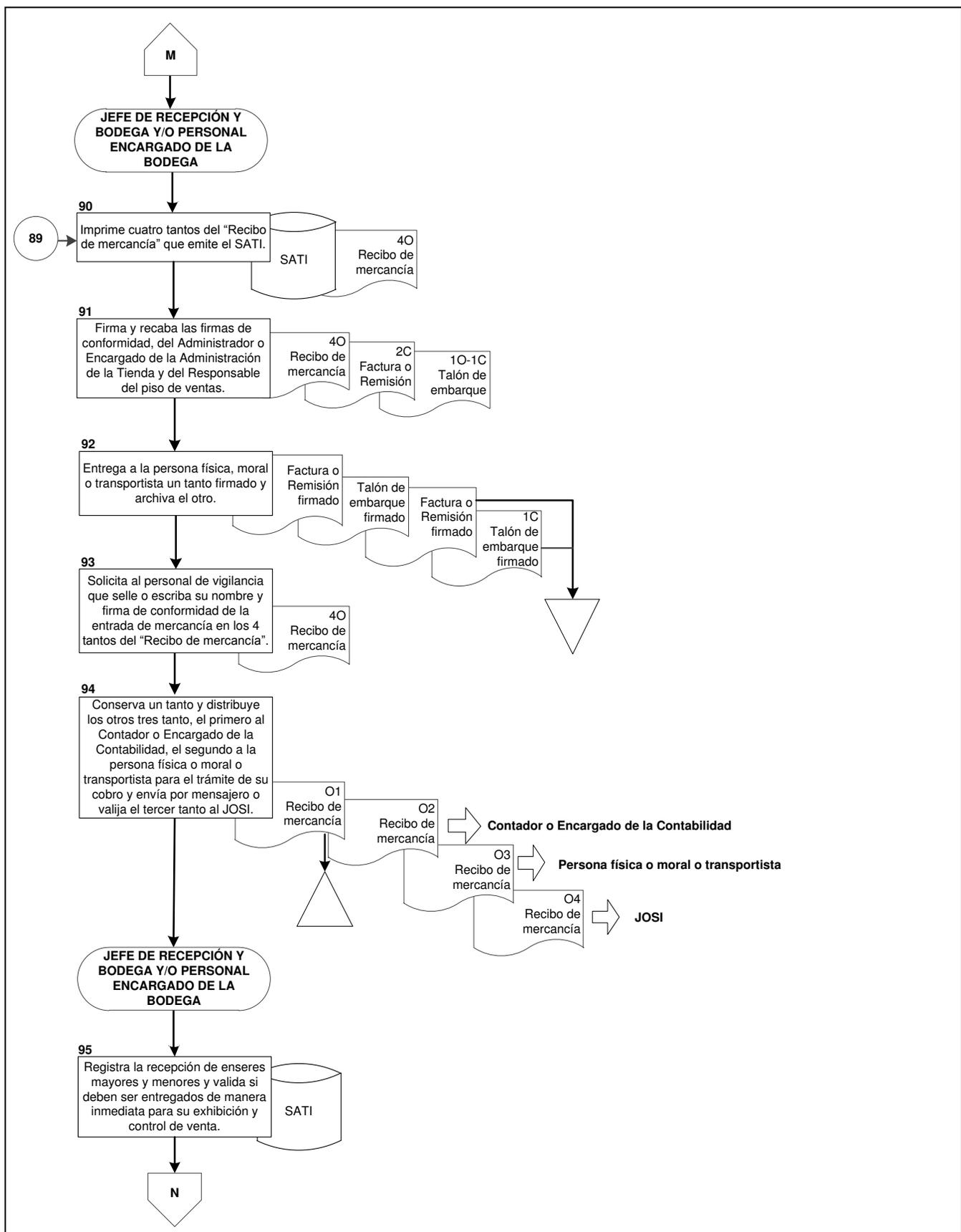


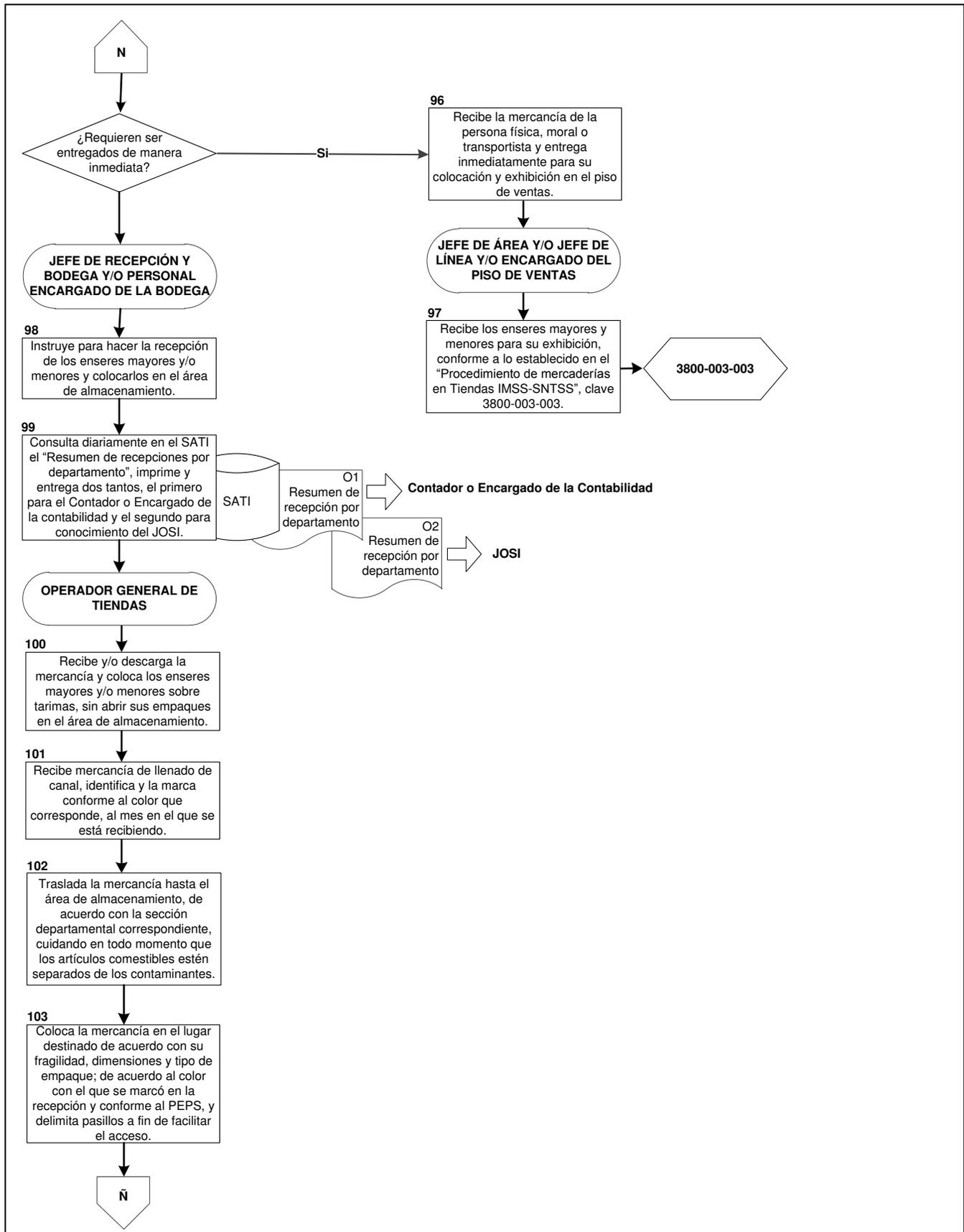


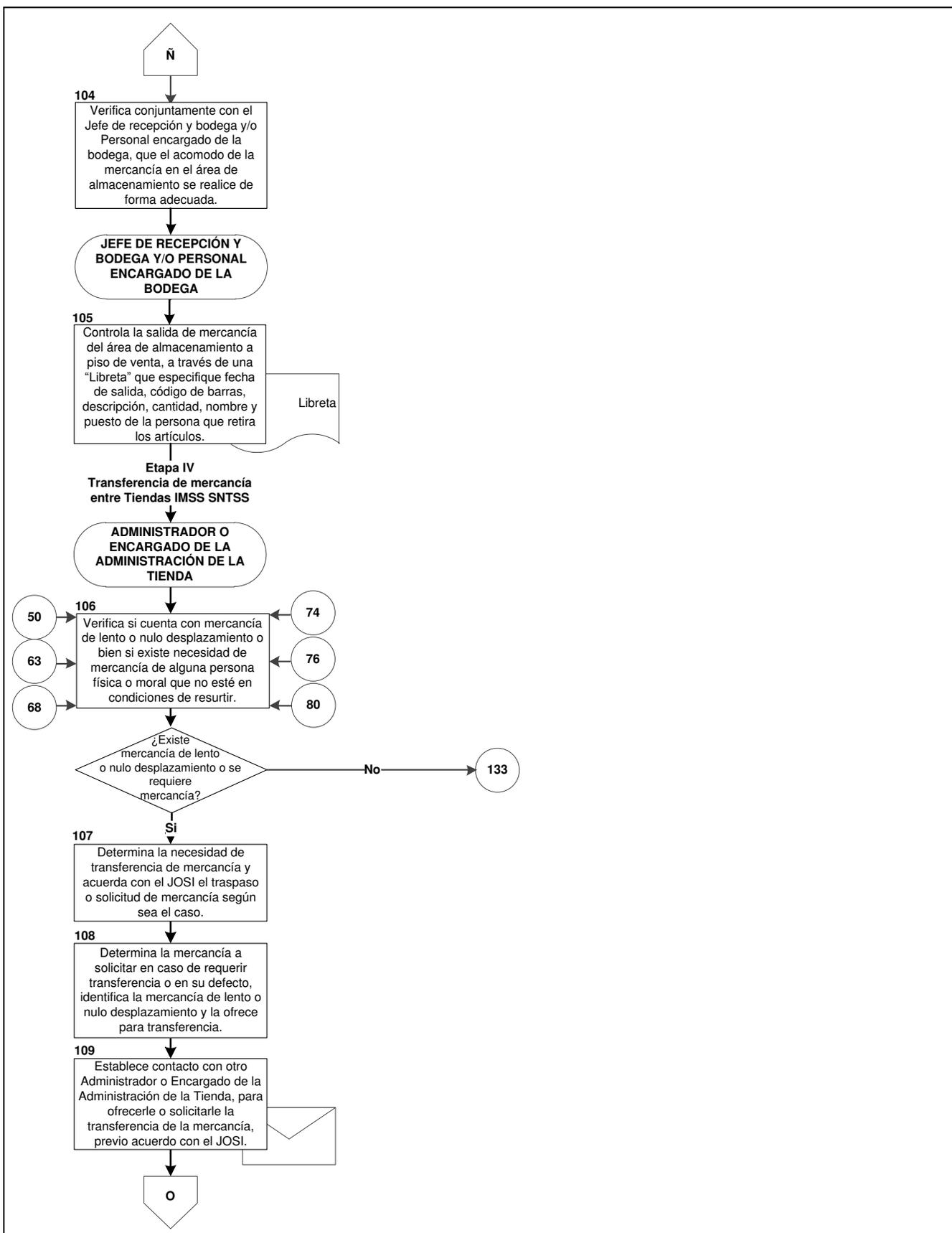


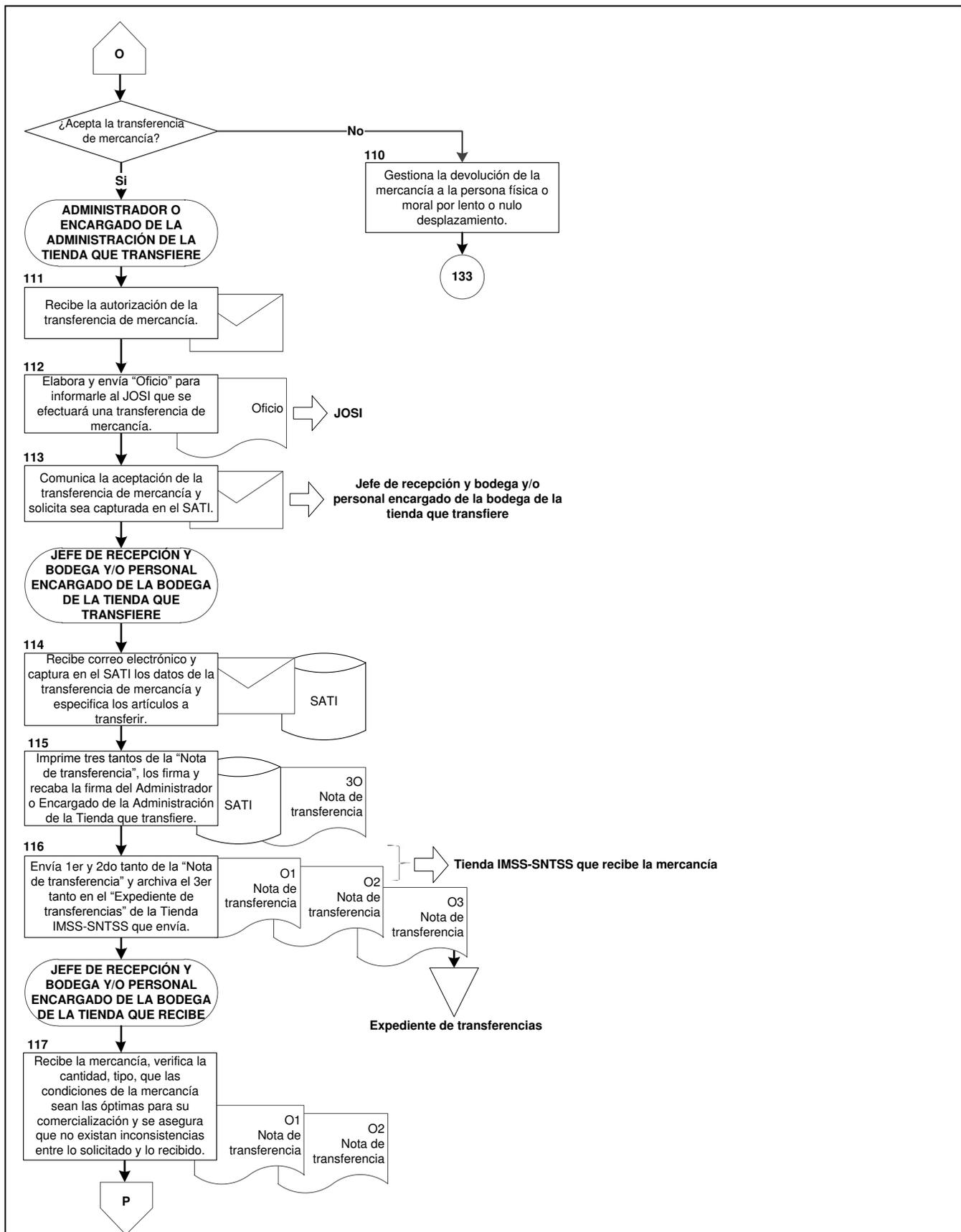


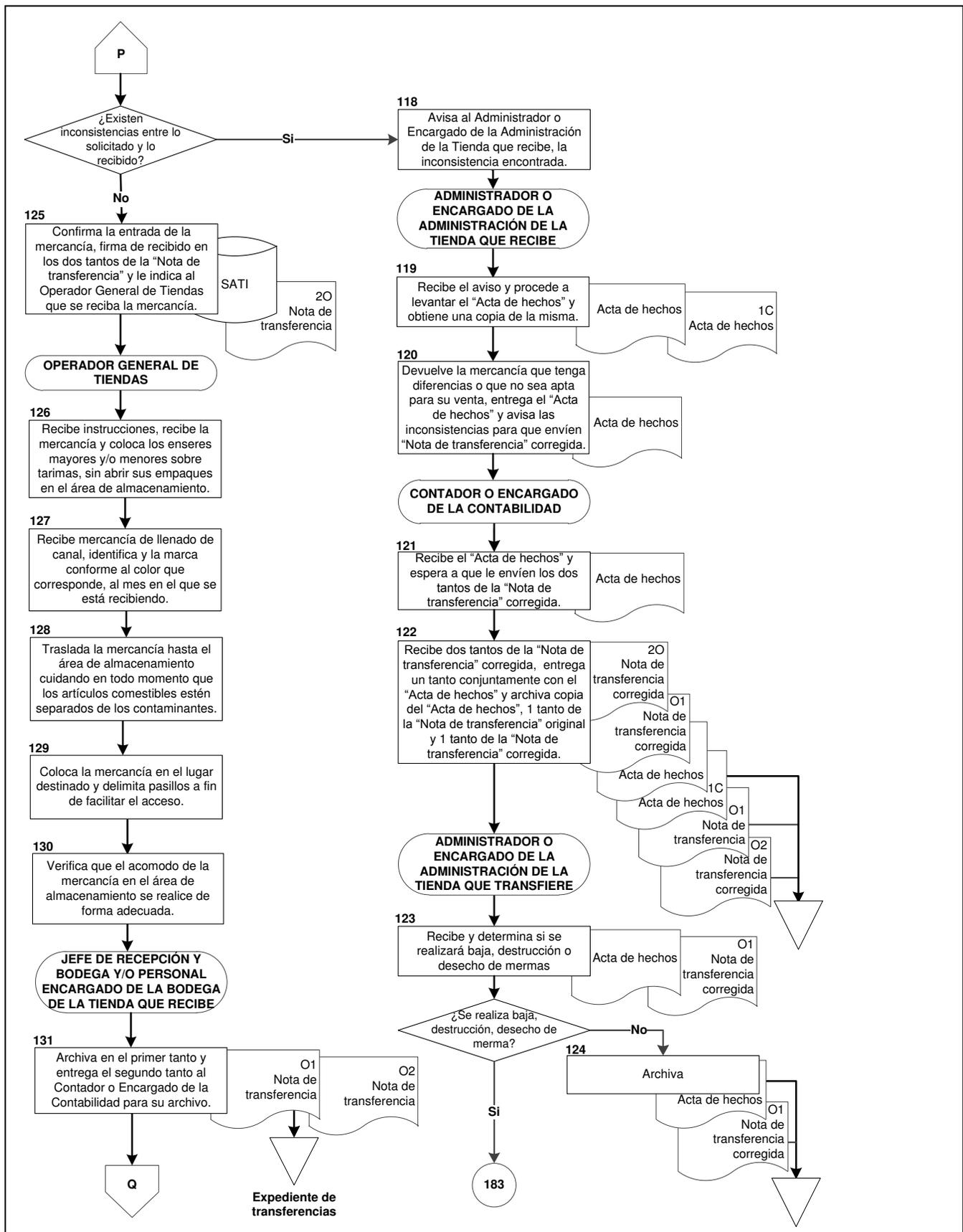


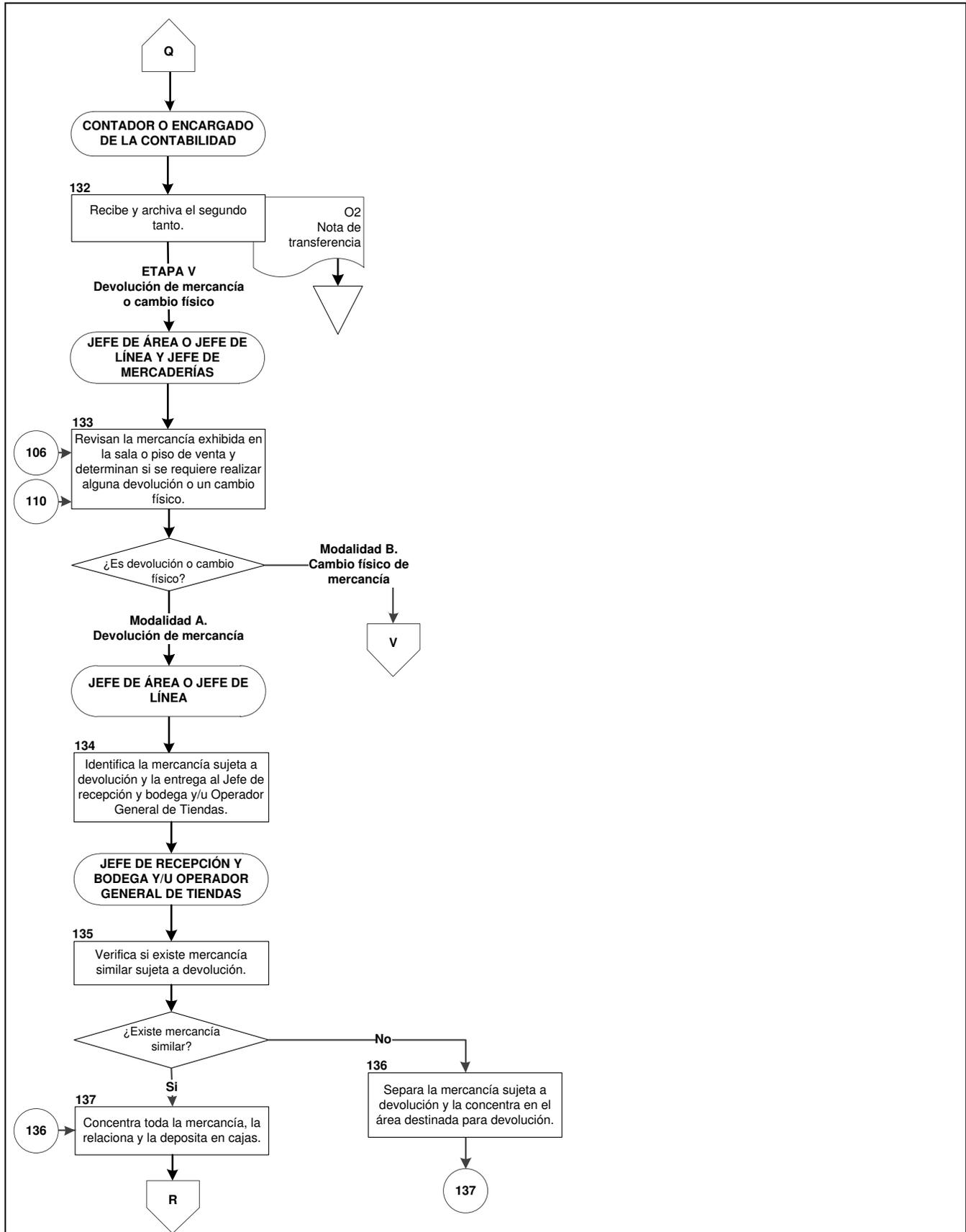


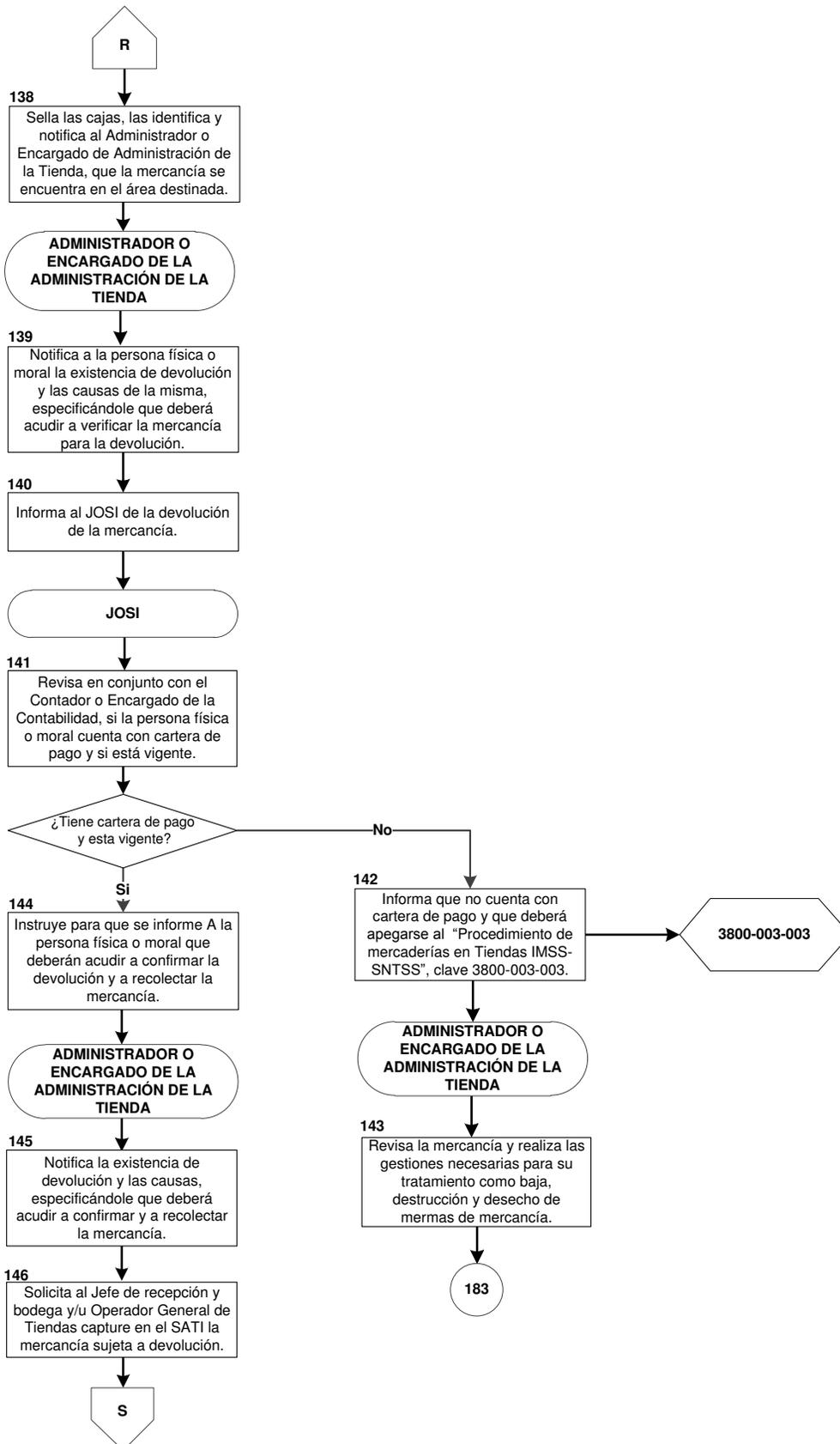


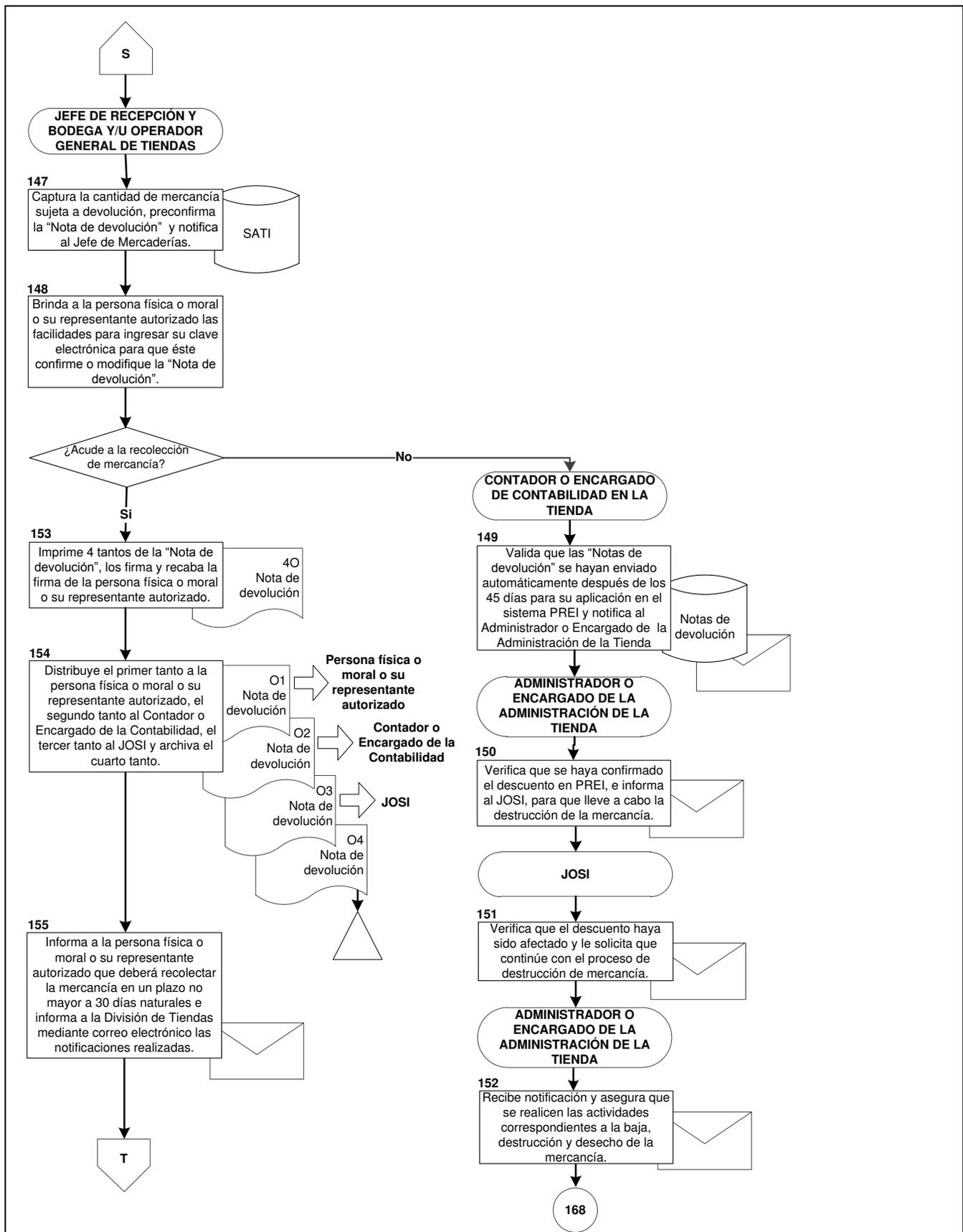


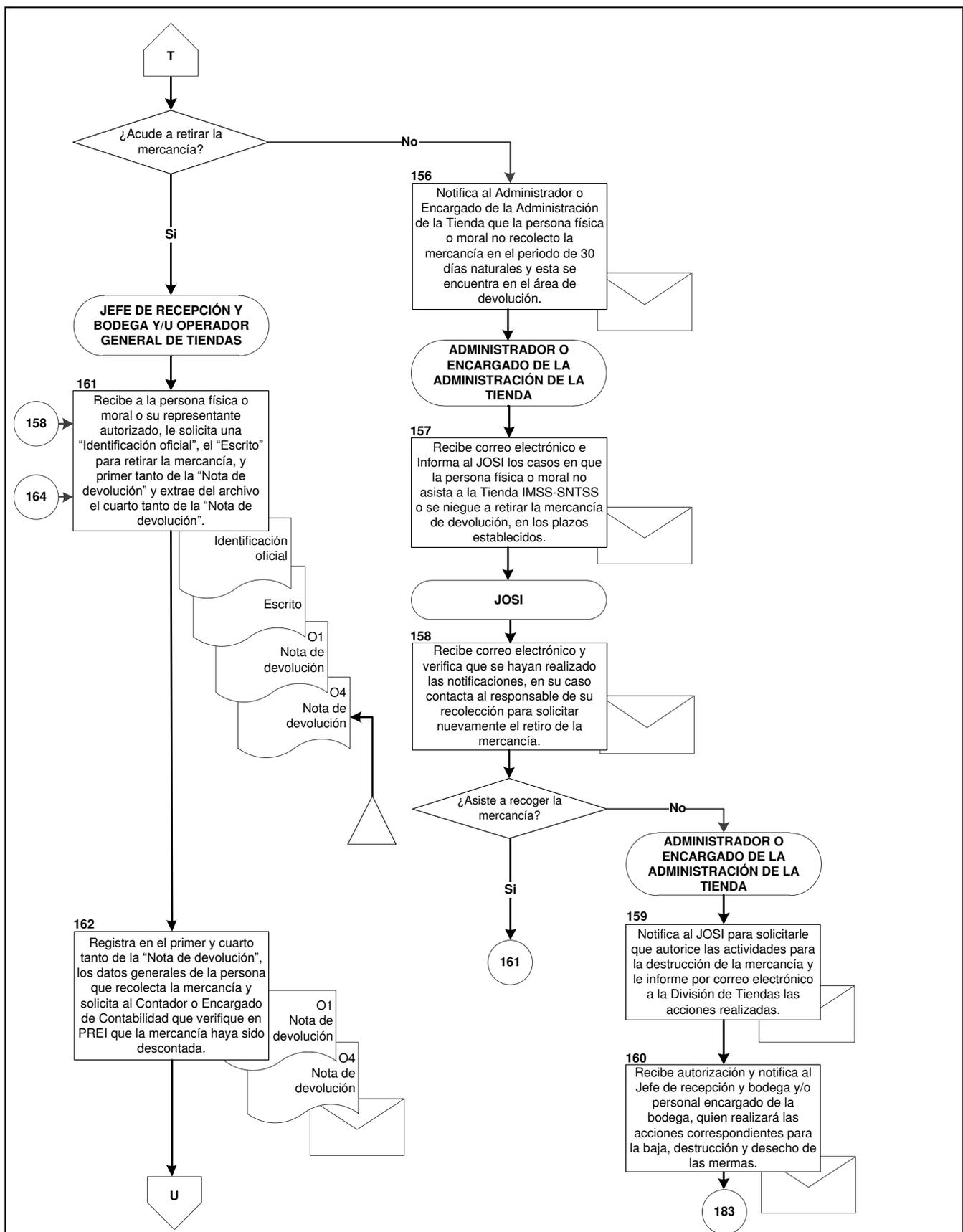


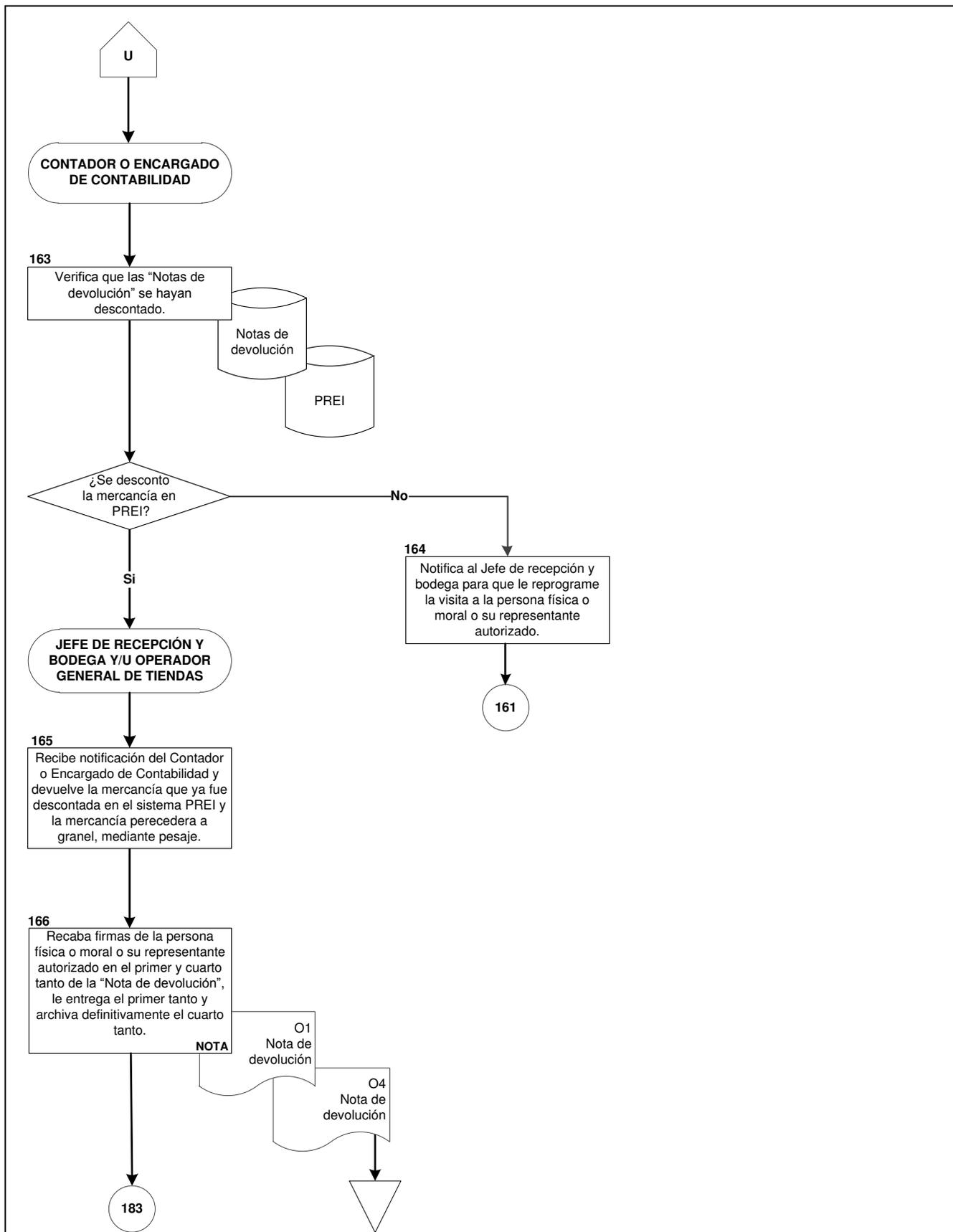


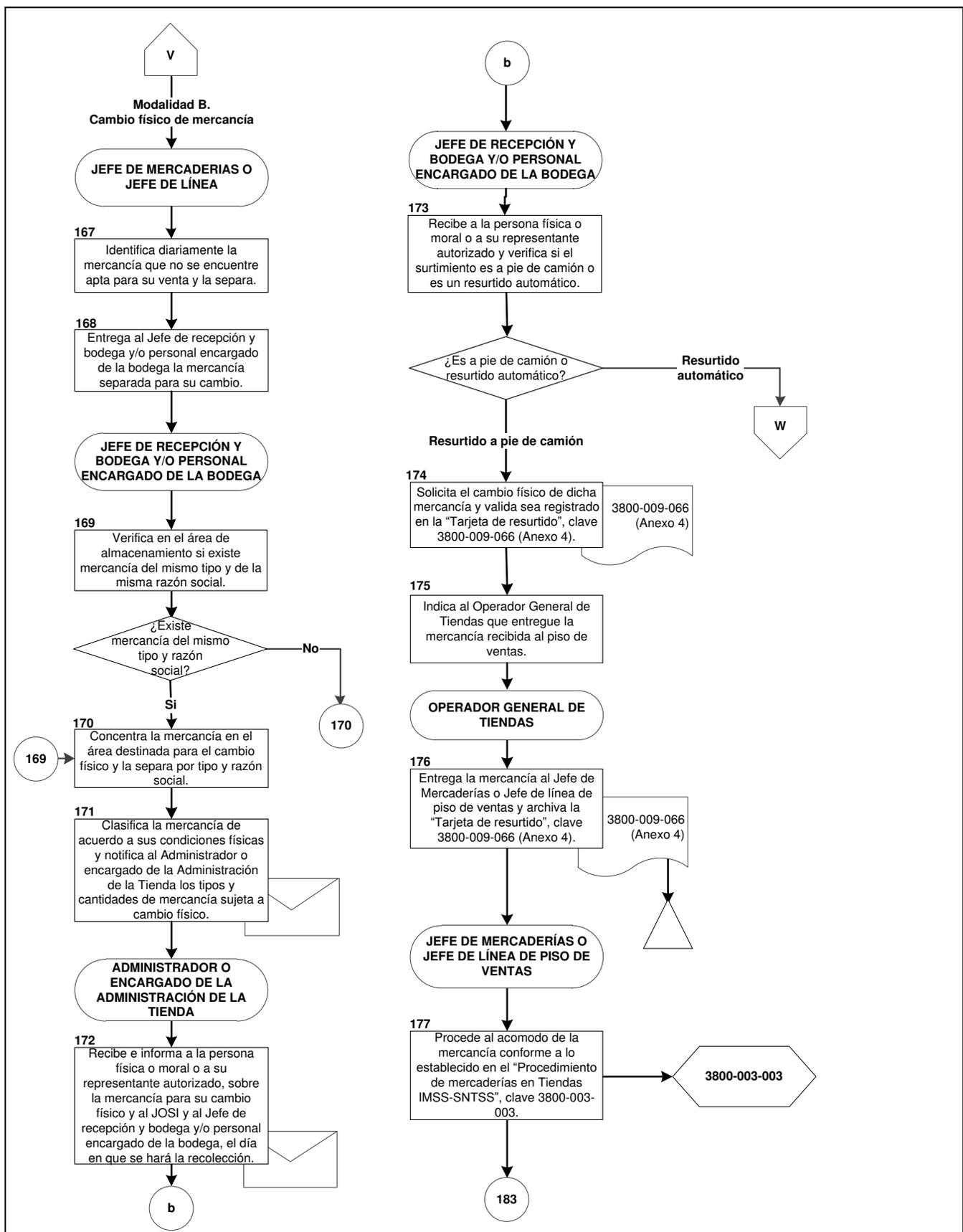


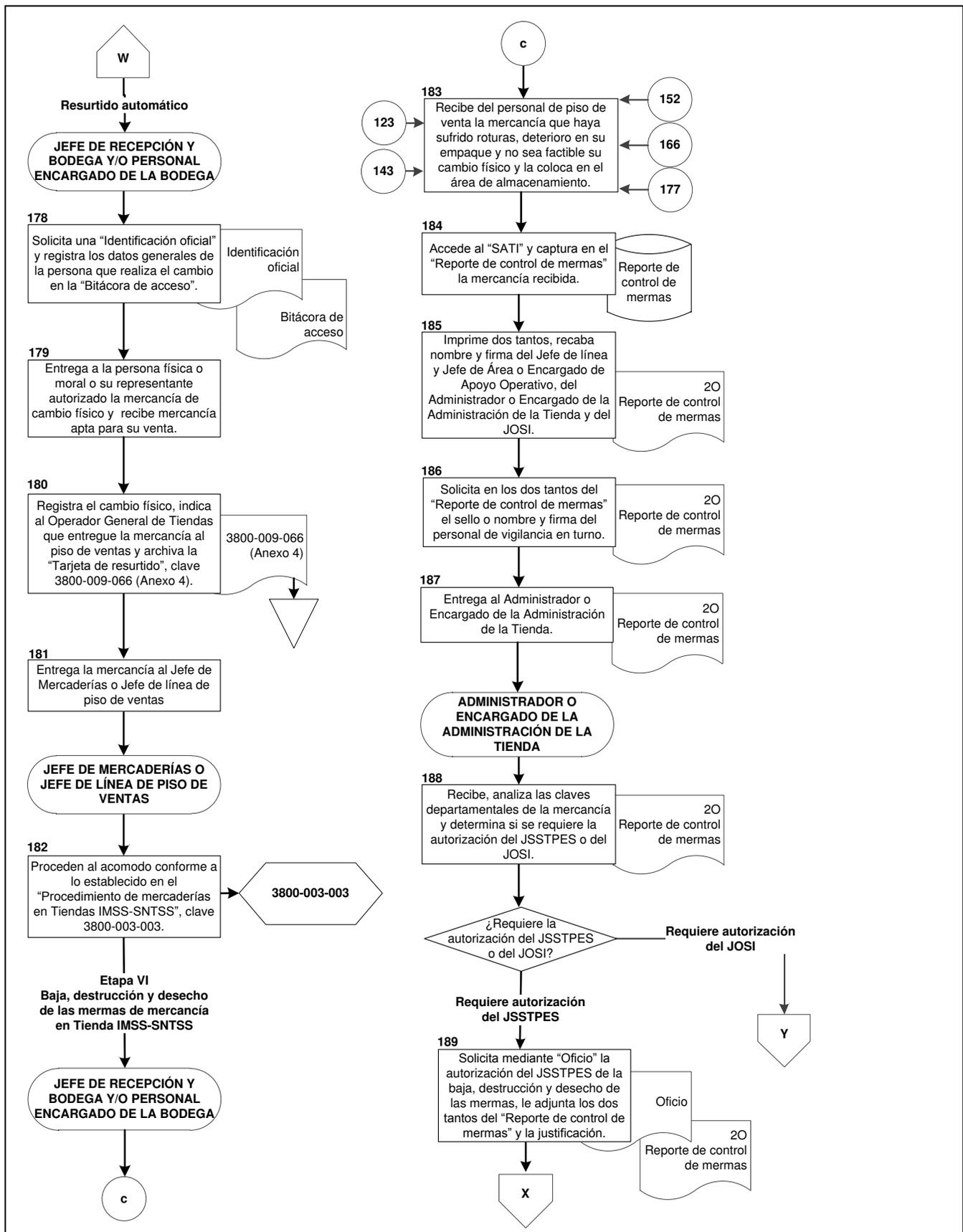


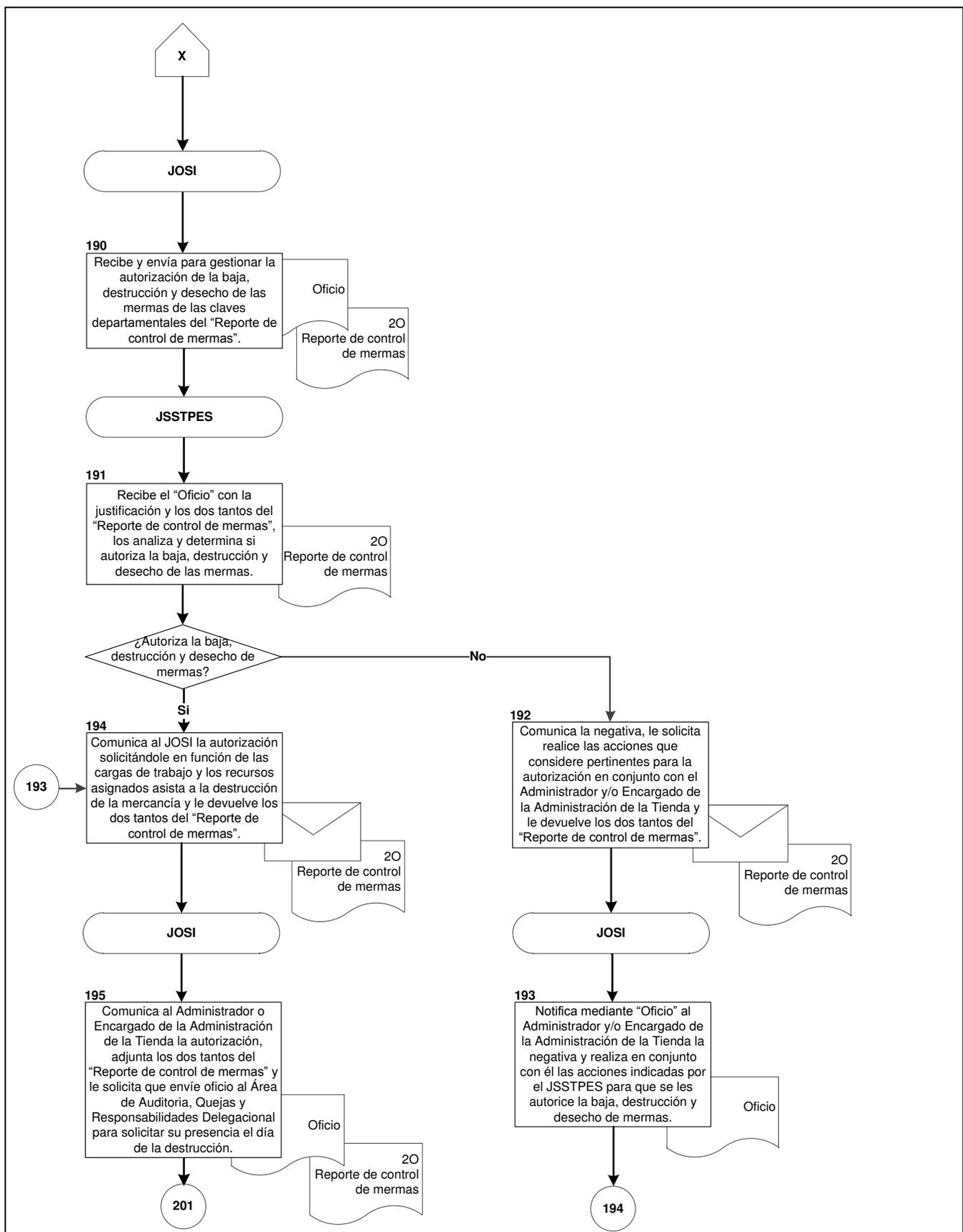


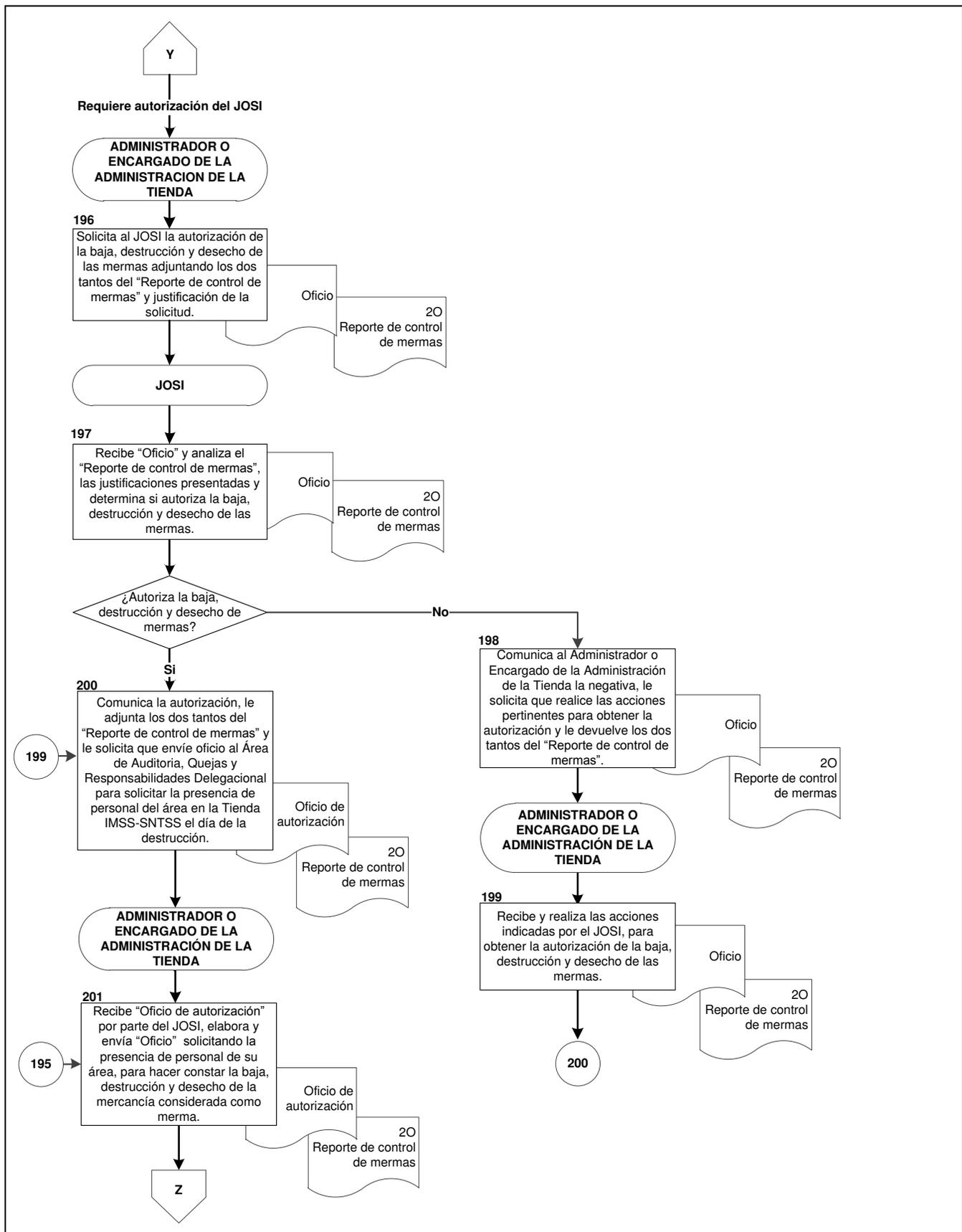


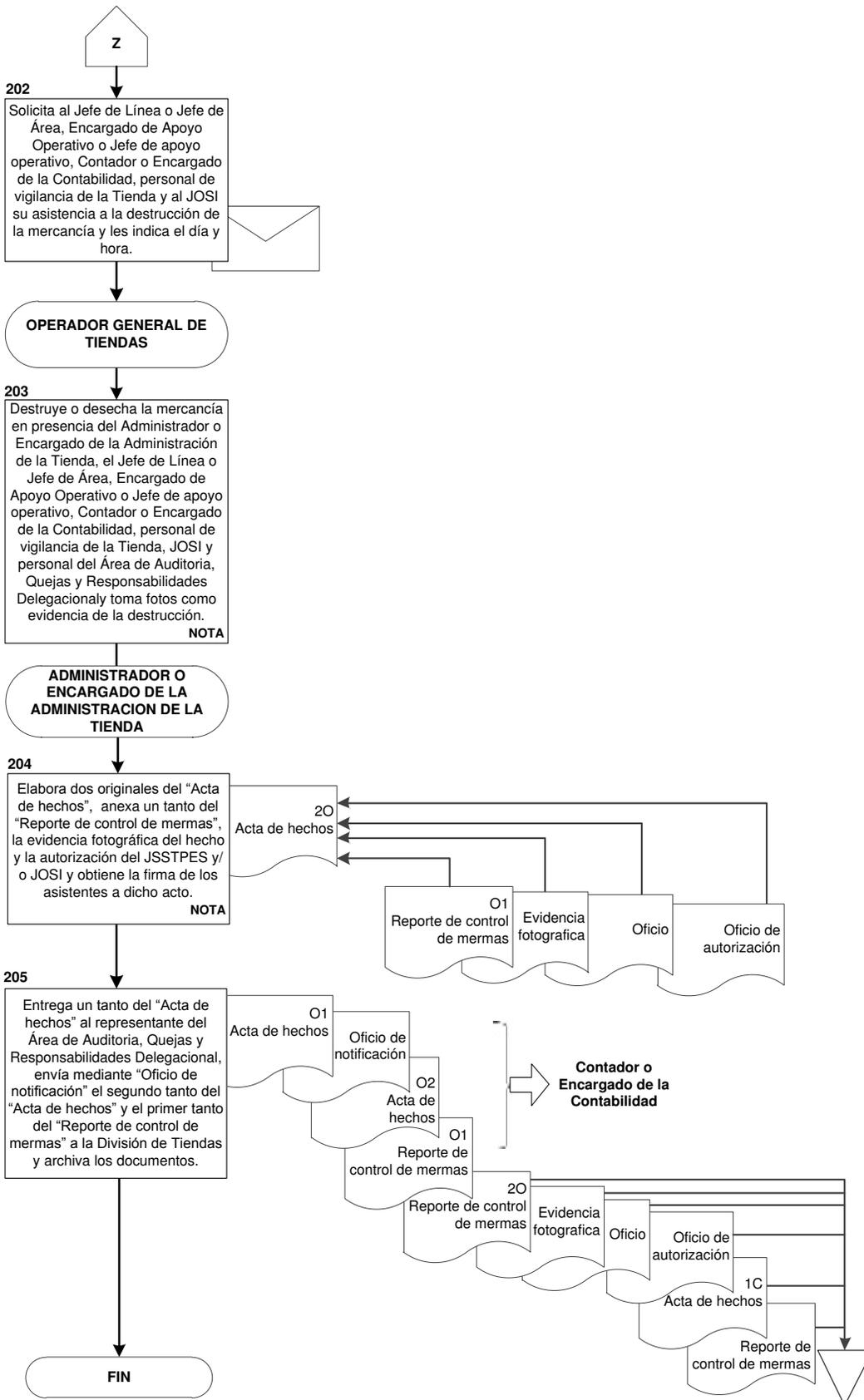














**ANEXO 1**

**“Formato de solicitud de mercancía (FSM)”**  
**3800-009-063**





**ANEXO 1**  
**“Formato de solicitud de mercancía (FSM)”**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	No. de Tienda:	Número con el que se identifica la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Entidad de la Tienda:	Nombre con el que se identifica la localidad y estado en donde se ubica la Tienda IMSS-SNTSS.
3	Fecha:	Día, mes y año, en el que se elabora el formato.
4	Nombre del solicitante:	Nombre del personal de la Tienda IMSS-SNTSS que envía el formato.
5	Num de prov:	Número con el que se identifica a la persona física o moral en el SATI.
6	Razón Social:	Nombre completo de la persona física o moral de acuerdo al SATI.
7	Sección Departamental:	El Departamento al que pertenece el producto, sin guion, letra y número.
8	No. de artículo:	El número único con el que se identifica el producto en el SATI.
9	Descripción:	Denominación del producto como aparece en el SATI.
10	Código de barras:	Es el número que asigna la persona física o moral a un producto, se puede consultar en el SATI.
11	Requerimiento de mercancía en empaques o piezas:	La cantidad de empaques o piezas que requiere.

**Clave: 3800-009-063**



**ANEXO 2**

**“Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”**  
**3800-009-064**





**ANEXO 2**  
**“Formato de modificación de ordenes sugeridas (FMOS)”**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	No. de Tienda:	Número con el que se identifica la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Entidad de la Tienda:	Nombre con el que se identifica la localidad y estado en donde se ubica la Tienda IMSS-SNTSS.
3	Fecha:	Día, mes y año, en el que se elabora el formato.
4	Orden sugerida:	Número de la orden de compra que se va a modificar.
5	Núm. de prov:	Número con el que se identifica a la persona física o moral en el SATI.
6	Razón Social :	Nombre completo de la persona física o moral de acuerdo al SATI.
7	Sección Departamental:	El Departamento al que pertenece el producto, sin guion, letra y número.
8	No. de artículo:	El número único con el que se identifica el producto en el SATI.
9	Descripción:	Denominación del producto como aparece en el SATI.
10	Corrugados en la Orden sugerida:	Cantidad de cajas, bultos o piezas para productos que su corrugado solo contiene 1 pieza que se sugieren en el SATI.
11	Corrugados requeridos por la Tienda:	Cantidad de cajas, bultos o piezas para productos que su corrugado solo contiene 1 pieza, que requiere la sucursal de acuerdo a su necesidad.

**Clave: 3800-009-064**



**ANEXO 3**

**“Comportamiento de Personas Físicas o Morales”  
3800-009-065**



DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

COORDINACIÓN DE CENTROS VACACIONALES,  
VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS  
DIVISIÓN DE TIENDAS

COMPORTAMIENTO  
DE  
PERSONAS FÍSICAS O MORALES

TIENDA IMSS-SNTSS EN: \_\_\_\_\_

1

SEMANA DEL \_\_\_\_\_

2

AL \_\_\_\_\_

DEL MES DE \_\_\_\_\_

No.	PERSONA FÍSICA O MORAL	ENTREGA FUERA DE LA FECHA PROGRAMADA	NO CUMPLE		ATIENDE CORRECTA- MENTE
			CON LA TOTALIDAD DE LOS PEDIDOS	% APROXIMADO DEL PEDIDO ENTREGADO	
1					
2					
3					
4	3	4	5	6	8
5					
6					
7					
8					
9					
10					

OBSERVACIONES:

7

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ELABORO

8

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

ADMINISTRADOR

9

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA

Clave: 3800-009-065



**ANEXO 3**  
**“Comportamiento de Personas Físicas o Morales”**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Tienda IMSS-SNTSS en:	El nombre completo con el que se identifica la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Semana:	Período en que se realiza el reporte de comportamiento de Personas Físicas o Morales, anotando los días que comprende la semana, mes y año.
3	Personas física o moral:	Nombre completo de la persona física o moral.
4	Entrega fuera de la fecha programada:	Una “X” si la persona física o moral surte la mercancía después de su vigencia, en caso contrario el campo se dejará en blanco.
5	No cumple:	Una “X” si la persona física o moral entrega la mercancía incompleta, así como el porcentaje aproximado, en caso contrario los campos se dejarán en blanco.
6	Atiende correctamente:	Una “X” si la persona física o moral cumple en la fecha programada y con la totalidad de la mercancía, en caso contrario el campo se dejará en blanco.
7	Observaciones:	Escribir cualquier aclaración con relación a la mercancía recibida.
8	Elaboró:	Nombre completo y firma de la persona que realiza el documento.
9	Administrador:	Nombre completo y firma del Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda.

**Clave: 3800-009-065**



**ANEXO 4**

**“Tarjeta de resurtido”  
3800-009-066**





**ANEXO 4**  
**“Tarjeta de resurtido”**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
1	Tienda IMSS-SNTSS en:	Nombre completo con el que se identifica a la Tienda IMSS-SNTSS.
2	Persona física o moral:	Nombre completo o Razón Social del surtidor.
3	Promotor:	Nombre completo del representante de la persona física o moral ante la Tienda IMSS-SNTSS.
4	Domicilio:	Dirección donde se localiza la persona física o moral.
5	Teléfono:	Número(s) telefónico(s) de la persona física o moral.
6	Frecuencia de visitas:	Periodicidad de visita (semanal, quincenal o mensual).
7	Días:	Día(s) de la semana en que normalmente realiza su visita la persona física o moral.
8	Tiempo de surtido:	Número de días que tarda en surtir la mercancía de la persona física o moral (a partir del fincamiento de la orden).
9	Días:	Día(s) de la semana en que normalmente surte la mercancía la persona física o moral.
10	Fecha:	Día, mes y año en que se requisita el formato.
11	Artículo:	Nombre y/o especificaciones con que se maneja cada artículo de acuerdo, al “Catálogo de aprovisionamiento” correspondiente o el código de barras de la persona física o moral.
12	Unidad:	Medida comercial o presentación de la mercancía, conforme al “Catálogo de aprovisionamiento” respectivo.
13	E/:	Cantidad existente de mercancía en el área de recepción y bodega.

**Clave: 3800-009-066**



**ANEXO 4**  
**“Tarjeta de resurtido”**  
**INSTRUCTIVO DE LLENADO**

<b>No.</b>	<b>DATO</b>	<b>ANOTAR</b>
14	/E:	Cantidad existente de mercancía en sala de ventas.
15	P:	Cantidad solicitada de cada tipo de mercancía.
16	Contado por:	Nombre completo y firma de la persona responsable de efectuar las diferentes anotaciones.

**Clave: 3800-009-066**