



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN DE PRESTACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

NOMBRE Y CLAVE

Procedimiento para la supervisión y apoyo a la operación del
Sistema Nacional de Tiendas y Velatorios IMSS
3800-003-025

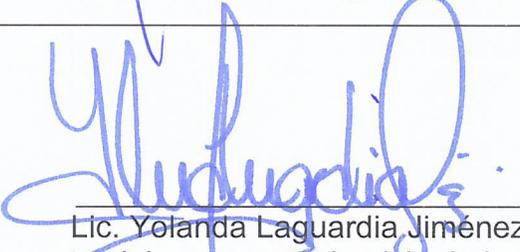
AUTORIZACIÓN

Aprobó



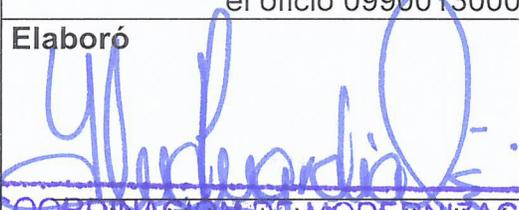
Dr. Mauricio Hernández Ávila
Titular de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales

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



Lic. Jonathan Karim Romo Santoyo
Titular de la División de Velatorios

COORDINACIÓN DE TIENDAS, VELATORIOS, UNIDAD DE CONGRESOS Y TIENDAS
MOVIMIENTO Y COMPETITIVIDAD
VALIDADO Y REGISTRADO

ACTUALIZACIÓN 1 1 OCT. 2019

"El personal realizará sus labores con apego al Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Interés de las y los Servidores Públicos del Instituto Mexicano del Seguro Social, utilizando lenguaje incluyente y salvaguardando los principios de igualdad, legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que rigen el servicio público, así como con pleno respeto a los derechos humanos y a la no discriminación".



ÍNDICE

		Página
1	Base normativa	3
2	Objetivo	3
3	Ámbito de aplicación	3
4	Definiciones	3
5	Políticas	5
6	Descripción de actividades	8
7	Diagrama de flujo	14
	Anexos	
	Anexo 1	
	Guía de supervisión para el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS	20
	Clave: 3800-006-008	
	Anexo 2	
	Guía de supervisión para los Velatorios IMSS	34
	Clave: 3800-006-009	
	Anexo 3	
	Cédula de trabajo de supervisión	42
	Clave: 3800-009-059	



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 210 fracción IX, 210 A, 251 fracción VI, 253 fracciones I, II y V y 277 G de la Ley del Seguro Social publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Artículos 3 fracción II, 5, 6 fracción I y II, 8 y 81 fracciones I, II, IV, V y VI 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, publicado en 2017.
- Reglamento de Tiendas para Empleados IMSS-SNTSS, inserto al Contrato Colectivo de Trabajo en vigor.
- Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales vigente, apartado 8.1.3.3. punto 1 para la División de Tiendas y apartado 8.1.3.2. punto 1 para la División de Velatorios.

2 Objetivo

Establecer las políticas y actividades para llevar a cabo la supervisión y visitas de apoyo a la operación para verificar la aplicación y el cumplimiento de la normatividad vigente en los procesos de Tiendas IMSS-SNTSS y Velatorios IMSS, con la finalidad de informar los resultados, generar acciones preventivas y correctivas y dar seguimiento a dichas acciones hasta su conclusión.

3 Ámbito de aplicación

El presente procedimiento es de aplicación obligatoria para Nivel Central, en la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, a través de la División de Tiendas y la División de Velatorios; para Nivel Delegacional serán las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, y las Oficinas de Sociales de Ingreso; y para Nivel Operativo el personal tanto operativo como administrativo del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS y Velatorios IMSS.

4 Definiciones

Para efectos del presente procedimiento se entenderá por:

4.1 CCT: Contrato Colectivo de Trabajo del SNTSS-IMSS.



4.2 CCVVUCT: Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

4.3 FIBESO: Fideicomiso de Beneficios Sociales.

4.4 IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

4.5 JSSTPES: Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales.

4.6 JDPS: Jefe del Departamento de Prestaciones Sociales.

4.7 JOSI: Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso.

4.8 OIC: Órgano Interno de Control.

4.9 Responsable de la supervisión y apoyo a la operación: Personal designado por el Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, o por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, para realizar supervisiones a las Unidades operativas.

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

4.11 SIAP: Sistema Integral de Administración de Personal.

4.12 SNTSS: Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social.

4.13 supervisión: Acto de observar y verificar que las actividades en las Tiendas IMSS-SNTSS y Velatorios IMSS, se realicen en forma satisfactoria para los usuarios, atendiendo la correcta aplicación de la normatividad vigente, a través de la “Guía de supervisión para el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-006-008 (Anexo 1) y “Guía de supervisión para los Velatorios IMSS”, clave 3800-006-009 (Anexo 2).

4.14 supervisión de seguimiento: Acción de verificar físicamente en fecha programada el cumplimiento de los compromisos establecidos en supervisiones anteriores.

4.15 Tienda: Unidad operativa establecida por el IMSS para la venta de productos de consumo a sus trabajadores, en cumplimiento de la cláusula 142 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente.

4.16 unidades operativas: Son todas las Tiendas del Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS y Velatorios IMSS, que se encuentran en la Delegación IMSS que corresponda.



4.17 Velatorio: Unidad operativa en donde se otorga la prestación social de servicios funerarios.

4.18 visita de apoyo: Acción de acudir a la Tienda o Velatorio IMSS con la finalidad de verificar, revisar o asesorar asuntos específicos relativos a la operación de los mismos, u observaciones que sean recurrentes en las supervisiones y sus seguimientos o visitas extraordinarias

5 Políticas

5.1 Generales

5.1.1 La entrada en vigor del presente documento actualiza y deja sin efecto al “Procedimiento para la supervisión y apoyo a la operación del Sistema Nacional de Tiendas y Velatorios”, clave 3800-003-025 y fecha de registro 17 de mayo de 2010.

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 ambos sexos.

5.1.4 Será responsabilidad de las Jefaturas de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, en cada Delegación a través de los Departamentos de Prestaciones Sociales, mediante las Oficinas de Sociales de Ingreso, llevar a cabo la supervisión de la actuación de las Unidades operativas.

5.1.5 Corresponderá a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, a través de las Divisiones de Tiendas y de Velatorios interpretar en el ámbito de su competencia el presente procedimiento y resolver los casos no previstos. Las consultas que las Delegaciones formulen en cuanto a este procedimiento deberán ser planteadas por escrito.

5.2 Específicas

Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas

5.2.1 Corresponderá a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, a través de las Divisiones de Tiendas y de Velatorios, en el ámbito de su competencia la actualización del presente procedimiento.

5.2.2 Ordenará visitas de supervisión y/o apoyo a la operación de las Tiendas y Velatorios en caso de considerarlo necesario.



5.2.3 Difundirá a través de la División de Tiendas y la División de Velatorios en el mes de diciembre mediante “Oficio anual”, los criterios para la elaboración del “Programa Anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”.

5.2.4 Dará seguimiento, por conducto de la División de Tiendas y la División de Velatorios al “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS” que envíen las Delegaciones hasta su cumplimiento, documentando, en los casos que sean reportados, las causas de incumplimiento de dicho programa, proporcionando la asesoría necesaria si así lo requieren.

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

5.2.5 Designará al personal encargado de elaborar el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”, así como de verificar su aplicación, en caso de que no se cuente con Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso.

5.2.6 Autorizará el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS” de su Delegación, verificando se cumpla con los criterios para su elaboración y los remitirá a la CCVVUCT, a más tardar el 31 de enero de cada año.

5.2.7 Proporcionará los recursos materiales y humanos, para que se lleve a cabo el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”.

5.2.8 Designará al personal que realizará la Supervisión en las Tiendas IMSS-SNTSS, en caso de que el Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso no pueda realizarla.

5.2.9 Revisará el resultado de la aplicación de la “Guía de supervisión para el sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-006-008 (Anexo 1) y “Guía de supervisión para los Velatorios IMSS”, clave 3800-006-009 (Anexo 2), respectivamente.

5.2.10 Verificará el cumplimiento de las acciones preventivas y correctivas dentro de las fechas establecidas en la supervisión realizada.

5.2.11 Validará y remitirá de manera oficial los resultados de la supervisión efectuada, a la CCVVUCT, incluyendo la evidencia de las acciones implementadas para mejorar los resultados de la supervisión realizada, así como la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) debidamente requisitada a más tardar dentro de los 15 días naturales posteriores a la conclusión de cada supervisión y/o seguimiento.

5.2.12 Vigilará el cumplimiento a la normatividad, estableciendo las acciones preventivas y correctivas pertinentes y en los casos en los que se presuman actos fraudulentos de afectación al Patrimonio Institucional, elaborando el “Acta administrativa” correspondiente turnándola a la Jefatura de Servicios Jurídicos, para la investigación que proceda, y notificará por escrito al OIC para los efectos conducentes, copiando a la CCVVUCT.



5.2.13 Informará por medio de oficio a la Dirección Técnica del Fideicomiso de Beneficios Sociales (FIBESO), y al Titular de la División de Velatorios, respecto de las desviaciones o irregularidades identificadas, remitiendo el soporte documental correspondiente y Acta Administrativa, copiando a la CCVUCT, al OIC y a la Jefatura de Servicios Jurídicos, para la investigación que proceda.

El Jefe de Departamento de Prestaciones Sociales:

5.2.14 Otorgará su visto bueno, en caso de que no se cuente con Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso, al “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”, de las unidades operativas de su Delegación y lo someterá a autorización del Jefe Delegacional de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, instrumentando los mecanismos para la realización de las mismas.

5.2.15 Presentará los resultados de las supervisiones de Tiendas IMSS-SNTSS y Velatorios del IMSS, al Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales, mediante la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) debidamente requisitadas.

5.2.16 Supervisará que el Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso otorgue el debido seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones preventivas y correctivas

El Jefe de la Oficina de Sociales de Ingreso y/o responsable de la supervisión.

5.2.17 Elaborará conforme a los criterios establecidos por la División de Tiendas y la División de Velatorios el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS” de la Delegación correspondiente.

5.2.18 Aplicará la “Guía de supervisión para el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-006-008 (Anexo 1) y “Guía de supervisión para los Velatorios IMSS”, clave 3800-006-009 (Anexo 2) dejando constancia en la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) de cada una de las observaciones detectadas, así como de las acciones preventivas y/o correctivas determinadas y la fecha de cumplimiento.

5.2.19 Proporcionará durante la visita de supervisión, la asesoría requerida al responsable de la unidad operativa y personal de la tienda o velatorio.

5.2.20 Remitirá al Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales y/o al Jefe de Departamento de Prestaciones Sociales, el formato impreso de la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) con las observaciones detectadas.

5.2.21 Dará seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones preventivas y correctivas derivadas de las visitas de supervisión hasta su conclusión, enviando a la División de Tiendas y la División de Velatorios la evidencia de dicho cumplimiento.



Responsable	Descripción de actividades
<p>6 Descripción de actividades</p> <p>JSSTPES</p> <p>JOSI y/o JDPS</p> <p>JSSTPES</p>	<p style="text-align: center;">Etapa I</p> <p style="text-align: center;">Elaboración del “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe de la División de Tiendas y la División de Velatorios, el “Oficio de difusión de criterios de supervisión” con las especificaciones para la elaboración del “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”. 2. Revisa el “Oficio de difusión de criterios de supervisión”, identifica las especificaciones y las señala. 3. Turna al JOSI y/o al JDPS el “Oficio de difusión de criterios de supervisión” y les solicita se determinen las fechas de las supervisiones en función de los criterios establecidos. 4. Reciben el “Oficio de difusión de criterios de supervisión” y determinan las fechas para realizar las visitas de supervisión y apoyo, en función de los criterios establecidos. 5. Elaboran el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”, en el cual consideran las Unidades Operativas a supervisar y el tiempo planeado de cada supervisión y lo turnan mediante correo electrónico para autorización del JSSTPES. 6. Recibe correo electrónico y determina si aprueba el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”. <p style="text-align: center;">No aprueba el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Devuelve mediante correo electrónico el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS” al JOSI y/o JDPS y señala las observaciones necesarias que se deberán realizar.



Responsable	Descripción de actividades
JOSI y/o JDPS	<p>8. Revisa las observaciones y realiza las modificaciones necesarias al “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS” y envían mediante correo electrónico o JSSTPES para su aprobación.</p> <p>Continúa en la actividad 5.</p>
JSSTPES	<p>Sí aprueba el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”</p> <p>9. Informa mediante correo electrónico al JOSI y/o JDPS que autoriza el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”, solicita sea enviado a la División de Tiendas y la División de Velatorios, respectivamente y que se difunda a las unidades operativas.</p>
JOSI y/o JDPS	<p>10. Recibe mediante vía correo electrónico y notifica por el mismo medio a los Administradores o Encargados de la Administración de las Tiendas IMSS-SNTSS y Velatorios del IMSS, el “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS” autorizado y lo envía mediante “Oficio de notificación” a la División de Tiendas y la División de Velatorios.</p>
JOSI y/o Responsable de la supervisión y apoyo a la operación	<p>11. Valida en la fecha programada si es supervisión en Tiendas IMSS-SNTSS o en Velatorios IMSS y realiza las gestiones correspondientes para llevar a cabo la supervisión.</p>
	<p style="text-align: center;">Etapas II</p> <p style="text-align: center;">Ejecución de la supervisión o visita de apoyo en la unidad</p>
	<p>12. Se presenta en las instalaciones de la Unidad operativa a supervisar o visitar, de acuerdo al “Programa anual de Supervisión de las Tiendas IMSS-SNTSS y de los Velatorios IMSS”.</p>
	<p>13. Acude con el Responsable de la Unidad operativa, se identifica, y explica el motivo de su presencia.</p>



Responsable	Descripción de actividades
JOSI y/o Responsable de la supervisión y apoyo a la operación	<p>14. Establecerá en conjunto con el Responsable de la Unidad operativa el orden de revisión de las diferentes áreas, cuida no interrumpir la operación y/o alterar el servicio al usuario.</p> <p>15. Revisa que la Unidad operativa, cumpla con los puntos contenidos en la “Guía de supervisión para el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-006-008 (Anexo 1) y/o “Guía de supervisión para los Velatorios IMSS”, clave 3800-006-009 (Anexo 2) según corresponda, y que cumpla con la normatividad vigente aplicable, recolecta “Evidencia” fotográfica y/o documental, cuando sea posible.</p> <p>16. Elabora una vez concluida la supervisión, en conjunto con el Responsable de la Unidad operativa, la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3), registra cada observación detectada y determinan las acciones preventivas y/o correctivas a realizar así como su fecha de cumplimiento.</p> <p>17. Firma cada una de las hojas de la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) y recaba las firmas del Responsable de la Unidad operativa, según corresponda.</p> <p>18. Genera el “Expediente de supervisión”, integra de manera cronológica el(los) formato(s) impreso(s) de la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) con las observaciones detectadas y la “Evidencia” recolectada.</p> <p>19. Entrega al JSSTPES el “Expediente de supervisión”, en un plazo máximo de 5 días hábiles después de que se concluya la supervisión o visita.</p>
JSSTPES y/o JOSI y/o JDPS	<p>20. Extraen la documentación del “Expediente de supervisión” la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) y la “Evidencia” recolectada, valoran y determinan si existen observaciones con la presunción de una posible afectación patrimonial.</p>



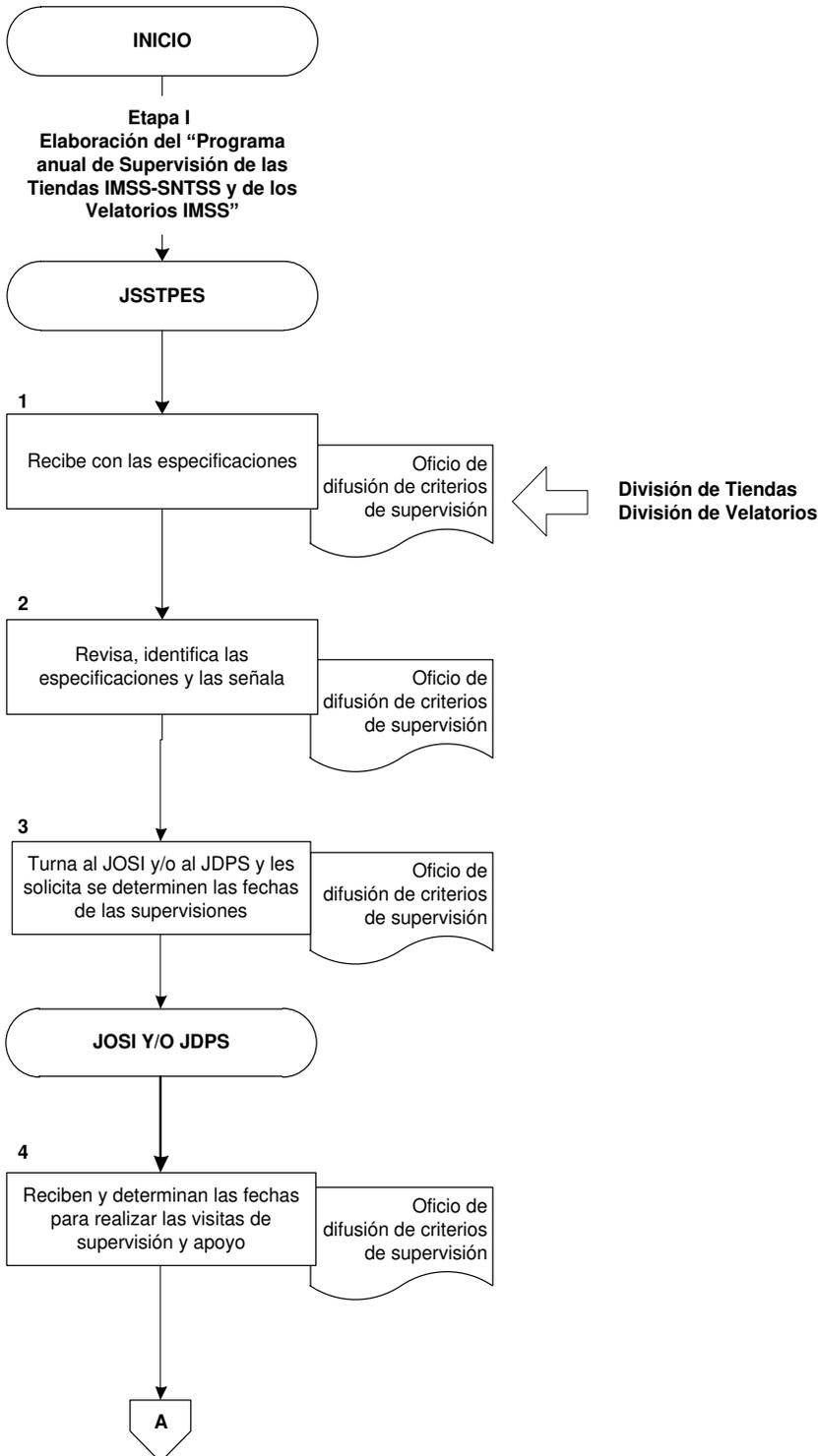
Responsable	Descripción de actividades
<p>División de Tiendas o División de Velatorios</p> <p>JOSI o Responsable de la supervisión y apoyo a la operación</p> <p>División de Tiendas o División de Velatorios</p>	<p>IMSS”, conforme corresponda, realiza la captura de los resultados asignando la valoración correspondiente a cada punto evaluado de la “Guía de supervisión para el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-006-008 (Anexo 1) y/o “Guía de supervisión para los Velatorios IMSS”, clave 3800-006-009 (Anexo 2) y obtiene el porcentaje de cumplimiento de unidad operativa.</p> <p>28. Envía vía correo electrónico al JOSI o al Responsable de la supervisión de la Delegación correspondiente, los resultados de supervisión con el porcentaje de cumplimiento de Unidad operativa, solicita de seguimiento a las acciones comprometidas.</p> <p>29. Recibe correo de resultados de supervisión y verifica que se implementen las actividades necesarias para dar seguimiento a cada observación registrada en la “Cédula de trabajo de supervisión” clave 3800-009-059 (Anexo 3).</p> <p>30. Solicita a la Unidad operativa la “Evidencia de cumplimiento de las acciones preventivas y/o correctivas” establecidas en la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) y, en su caso, realiza las gestiones necesarias de apoyo para solventar las observaciones que así lo requieran.</p> <p>31. Envía vía correo electrónico a la División de Tiendas o División de Velatorios, conforme corresponda, la “Evidencia de cumplimiento de las acciones preventivas y/o correctivas” establecidas en la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3) o en su caso el avance de cumplimiento.</p> <p>32. Recibe la “Evidencia de atención de las acciones preventivas y/o correctivas”, obtiene nuevo porcentaje de cumplimiento y lo notifica vía correo electrónico al JOSI de la Delegación correspondiente.</p>

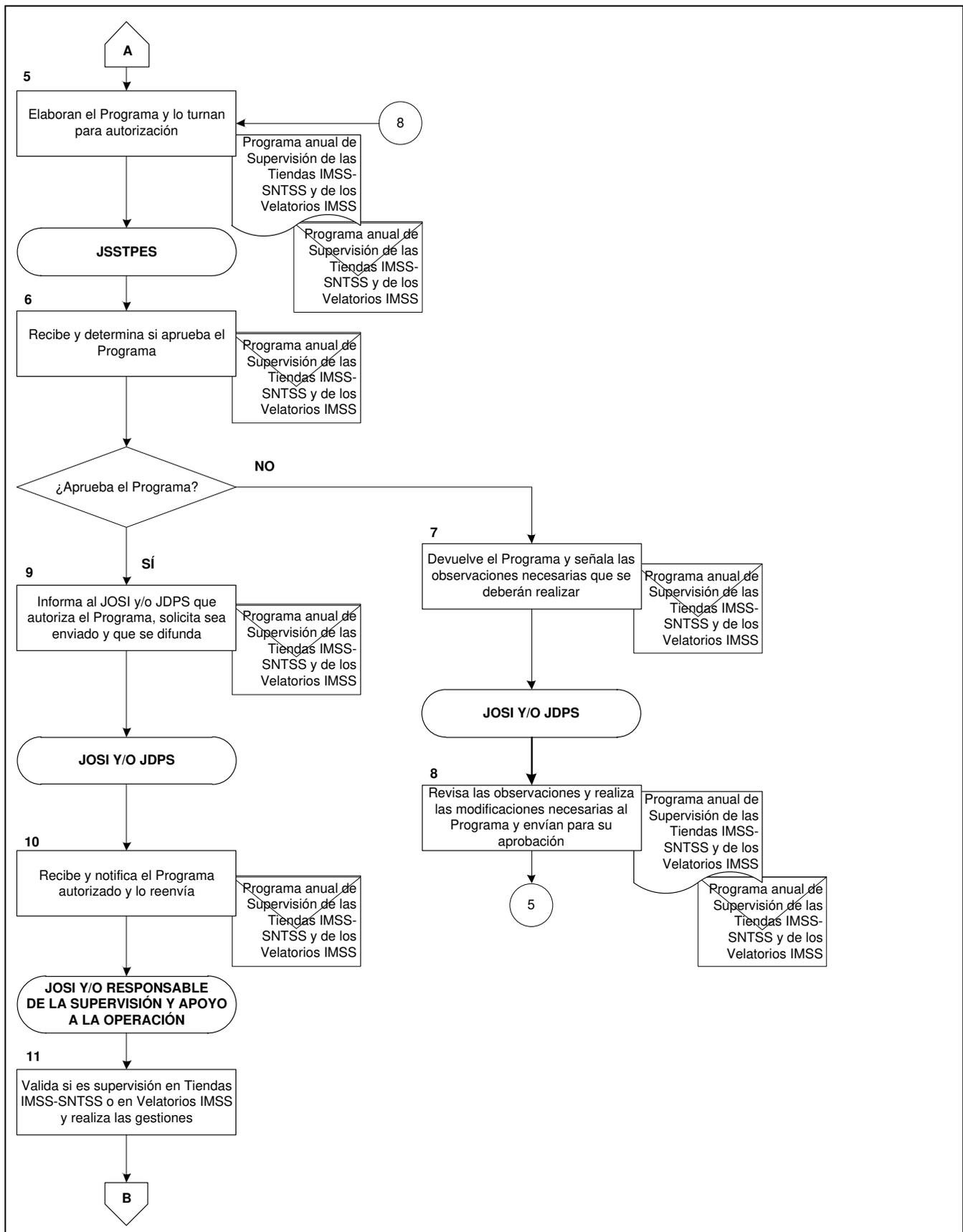


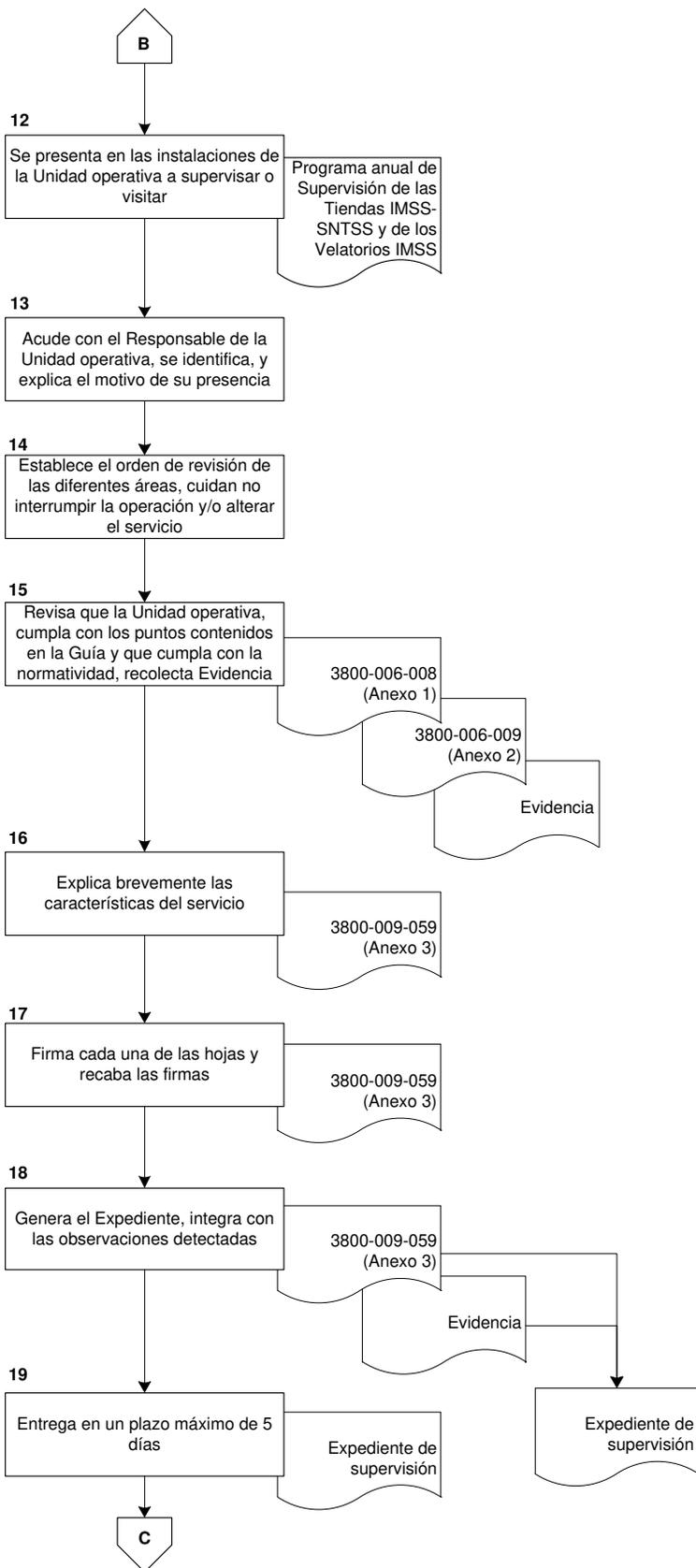
Responsable	Descripción de actividades
JOSI y/o Responsable de la supervisión y apoyo a la operación	<p>NOTA: Esta actividad se repite hasta que se obtenga un nivel de cumplimiento del 100% y/o sea realizada una nueva supervisión.</p> <p>33. Integra el “Expediente de la supervisión” con los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3)• “Evidencia” recolectada durante la supervisión.• ”Evidencia de cumplimiento de las acciones preventivas y/o correctivas”• Correos electrónicos impresos con los resultados de supervisión enviados por la División de Tiendas y la División de Velatorios, según sea el caso. <p>Y archiva el “Expediente de la supervisión”.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento</p>

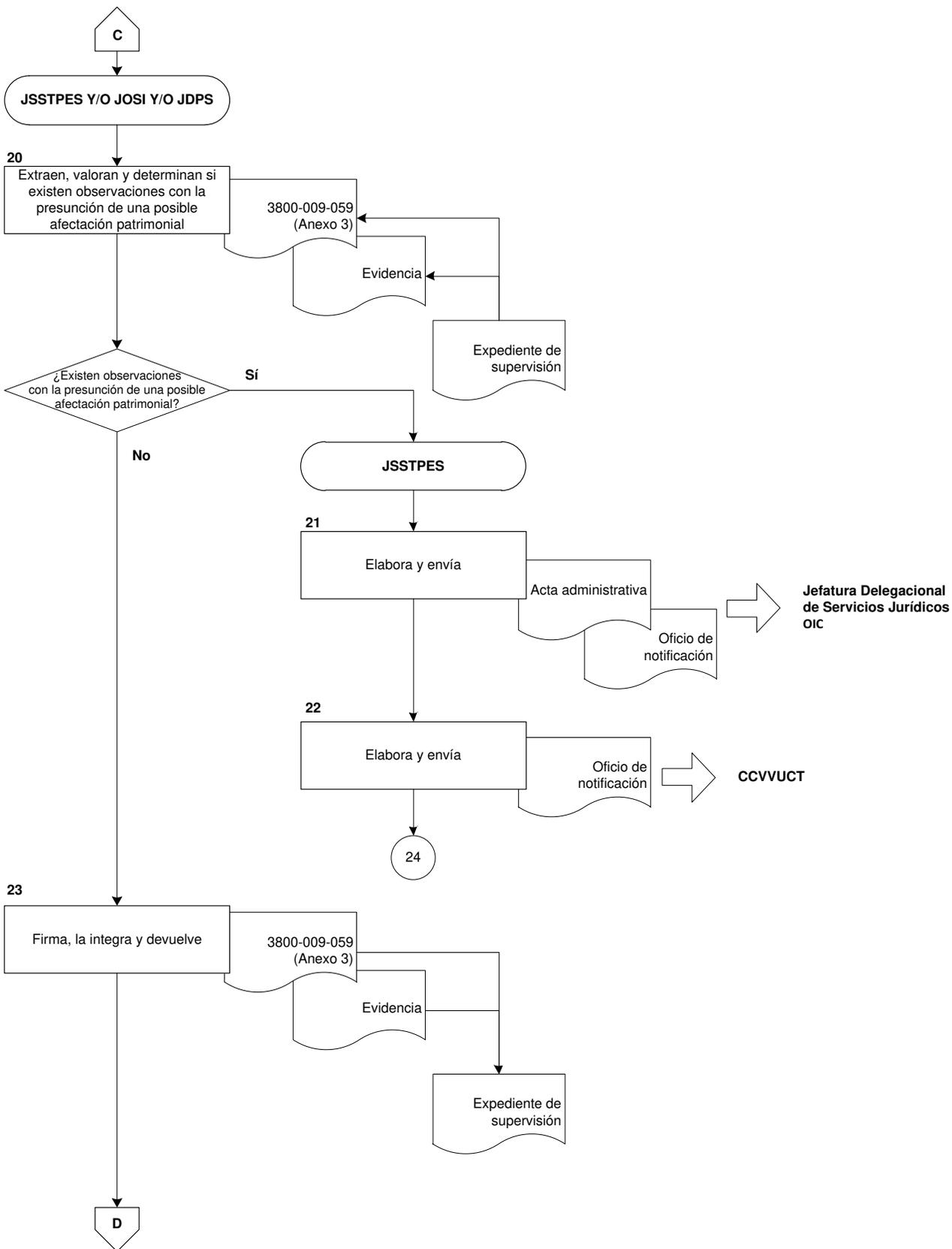


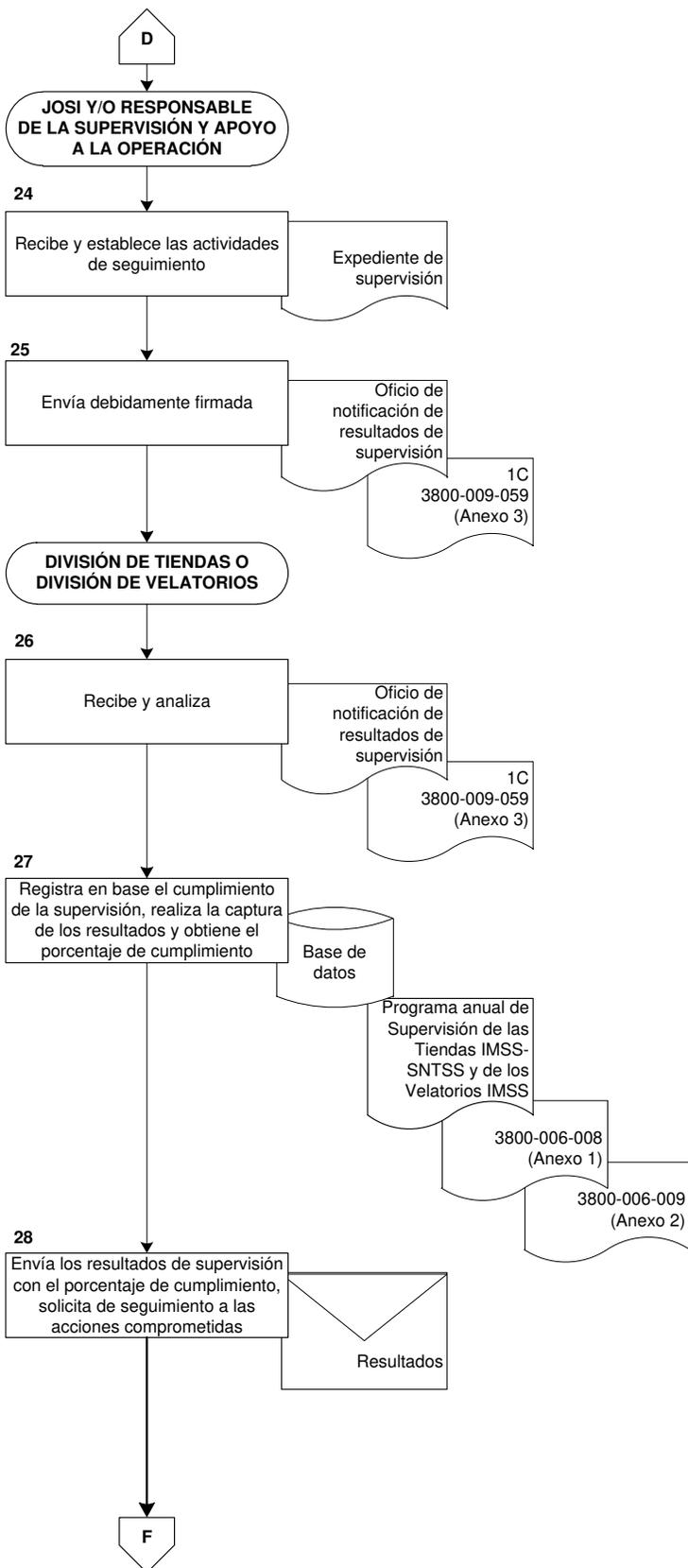
7 Diagrama de flujo

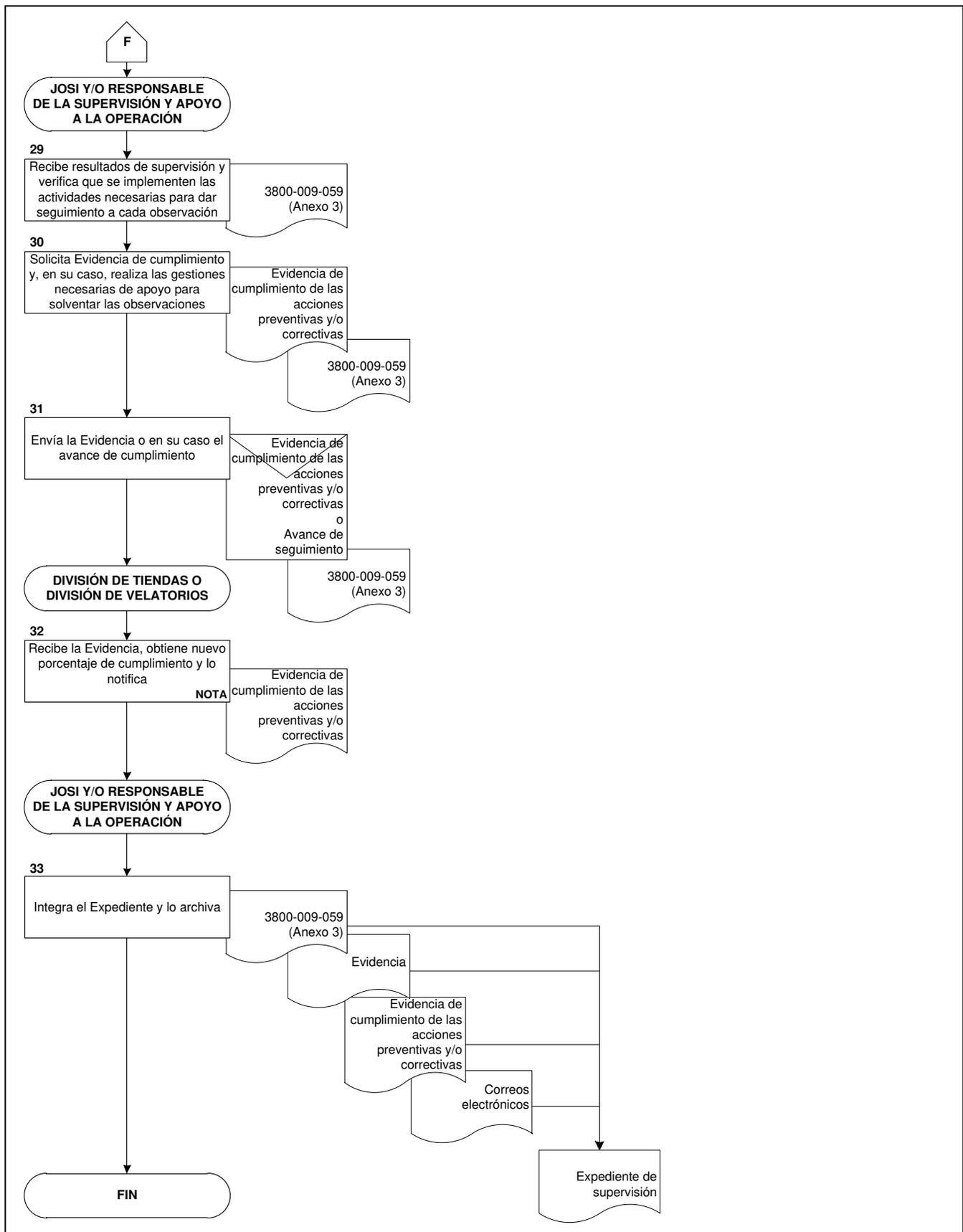














ANEXO 1

**Guía de supervisión para el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS
3800-006-008**



El JOSI y/o Responsable de la supervisión y apoyo a la operación deberá supervisar que la Tienda cumpla con los siguientes puntos:

IMAGEN Y ADMINISTRACIÓN

1. Que cuente con el logotipo y nombre del servicio que desempeña, si no se cuenta con ello solicitarlo a la instancia correspondiente.
2. Que cuente con letrero informativo en lugar visible a la entrada de la Tienda, indicando días y horario de servicio.
3. Que cuente con óptimas condiciones de limpieza y presentación de las instalaciones de la Tienda, deberá iniciar la supervisión en la entrada de acceso, posteriormente pasillos, sala de ventas, bodega, oficinas, sanitarios, hasta cubrir todas las áreas con las que cuente la tienda.
4. Que el “Reglamento de servicios al usuario de las tiendas de consumo IMSS-SNTSS” publicado en la página de intranet del IMSS, deberá estar colocado en lugar visible y darse a conocer a los empleados y al público.
5. Que el personal porte el gafete institucional, y en su caso, el uniforme.
6. Que en caso de contar con uso de espacios para la venta de productos complementarios, validará que únicamente se vendan los productos autorizados por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
7. Que la superficie contratada de uso de espacios para la venta de productos complementarios, el mobiliario y equipo utilizado, deberá estar en buenas condiciones de limpieza y presentación.
8. Que el personal responsable de atender los espacios contratados, deberá portar gafete de la empresa que representa y verse presentable, en caso de que maneje alimentos, deberán usar uniforme.
9. Que la basura y el cartón, se colocaran en un espacio específico por separado y fuera de la tienda a manera de que no deteriore la imagen.
10. Que las instalaciones de baños y probadores para uso del público, deberán encontrarse limpias en condiciones óptimas de uso, siendo vigiladas de manera constante.
11. Que la exhibición de los productos de la canasta básica, deberán estar bien presentados, etiquetados y con cenefas.
12. Que los artículos que se encuentran en bodega, como son abarrotes comestibles, no comestibles, y líneas generales deberán ser exhibidos conforme se va agotando en la sala de ventas.

Clave: 3800-006-008



13. Que el buzón o registro de quejas y sugerencias, debe encontrarse a la vista del público usuario, verificando que las quejas y/o sugerencias presentadas se hayan atendido en tiempo y forma por el Administrador de la Tienda.
14. Que en el área de cajas se atienda con cordialidad y rapidez.
15. Que exista una excelente atención al público usuario.

INFRAESTRUCTURA

16. Verificar que las condiciones del inmueble sean seguras para la prestación del servicio y para la integridad de trabajadores y público en general.
17. Verificar que la pintura del inmueble se encuentra en buen estado en interiores y exteriores, de no ser así, establecerá en la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3), una acción en donde la Tienda gestionará el mantenimiento correspondiente mediante “Oficio de solicitud”.
18. Verificar que las instalaciones eléctricas e hidráulicas deben de estar en buenas condiciones de uso.
19. Que se cuente con el testimonio documental del mantenimiento y conservación del inmueble conforme al presupuesto autorizado.
20. Verifica que la tienda haya reportado oportunamente, en su caso, las necesidades de reparación del inmueble, al área de Conservación Delegacional mediante oficio y/o vía correo electrónico y su seguimiento.
21. Verificar que no existan goteras, humedad o filtraciones de agua que dañen el inmueble y/o sus contenidos, en caso de que existieran establecerá en la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3), una acción en donde la Tienda gestionará el mantenimiento correspondiente mediante “Oficio de solicitud”.
22. Que la tienda cuente con una adecuada iluminación interna y externa.

SEGURIDAD Y VIGILANCIA

23. Verificar que en los videos de seguridad o presencialmente que el cierre de puertas de entrada y salida sean correctos, en caso de contar con alarma, conectar la misma al término de la jornada.
24. Si cuenta con circuito cerrado, verificar que se encuentre funcionando de manera adecuada.

Clave: 3800-006-008



25. Que cuente con personal de vigilancia suficiente, para cubrir las áreas de la Tienda (recepción, cajas, sala de ventas y accesos de entrada y salida) y que esté realizando constantemente rondines por pasillos y áreas de exhibición de productos de fácil sustracción o alto costo.
26. Que la Tienda cuente con con equipo de seguridad como son, espejos bien colocados y limpios, extintores con fecha de carga actualizada y colocados en las zonas conforme a lo indicado por protección civil, señalamientos de evacuación, medidas de seguridad, (prohibido fumar, prohibida la entrada de personas ajenas al área de cajas, como a las oficinas de la tienda) y colocados en zonas visibles al personal y al público usuario, si no se cuenta con el equipo necesario, la Tienda gestionará ante la Delegación solicitando dicho equipo.

Nota: El cumplimiento a este punto deberá realizarse apegándose al Programa Interno de Protección Civil, regulado por la Ley General de Protección Civil y su Reglamento.

27. Que los lockers de los empleados de la Tienda, estén instalados en lugares visibles al personal de seguridad, el cual deberá revisar en presencia del trabajador los guardarrropas, lockers, mochilas y bultos que ingresen a la unidad operativa, tanto en la entrada como en la salida, de igual forma se hará con los proveedores y promotores.
28. Que el personal de vigilancia obligatoriamente de lleve una “Bitácora de entradas y salidas” del personal, promotores, proveedores y público en general que accedan a las oficinas y a la bodega.
29. Que el Supervisor de cajas y/o la cajera, verifiquen que los carros de autoservicio no crucen el área con mercancía sin pagar.

CAJAS

30. Que el “Rol semanal de cajas”, se elabore y aplique de acuerdo al número de cajeras y equipos disponibles.
31. Que el área de cajas cuente con equipo adecuado y limpio para atender a los consumidores.
32. Verificará que se sellen invariablemente los tarjetones de pago de los trabajadores en la aplicación del descuento del 40%, a fin de evitar malos manejos o duplicidad del descuento.
33. Que las fotocopias de los “Comprobantes de pago” con la aplicación del 40% de descuento recibida en la quincena de vigencia, estén validados por las terminales punto de venta.

Clave: 3800-006-008



34. Que los “Vales” recibidos en pago de mercancía deben de ser validados debidamente por la terminal punto de venta y contar con la firma del cajero en turno.
 35. Que se cuente con el control del número de transacción con lo cual se inicia y se cierra la jornada de trabajo en cada terminal punto de venta, confirmando que el número de folio sea progresivo.
 36. Que las cancelaciones que se realicen estén justificadas y autorizadas por el Jefe, Subjefe o Supervisor de cajas y verificadas por el Administrador de la Tienda y/o responsable designado de la misma.
 37. Verificar que se hayan realizado un mínimo de dos arquezos a la semana, a cada una de las cajas, por parte del Jefe de Cajas, Subjefe o Encargado del área, siendo estos supervisados por el Administrador de la Tienda y/o responsable designado de la misma.
 38. Que se realice un arqueo selectivo a una o más cajas, en la supervisión.
 39. Verificar que se haya realizado arqueo a la caja general, por lo menos una vez a la semana.
 40. Verificar que lleven a cabo recolecciones parciales durante el desarrollo del cobro de mercancía, de acuerdo a los montos de efectivo que ingresen.
 41. Llevar a cabo el análisis del balance por cajero, para detectar desviaciones del personal de cajas.
 42. Revisar los cierres del día de un periodo determinado, cotejándolo con los ingresos respectivos.
 43. Monitorea la operación del área de cajas a través de los reportes que emite el sistema, para medir la productividad del personal de cajas.
 44. Las terminales punto de venta validarán las facturas de venta de artículos de línea blanca y electrónica
 45. Verificar que se lleve a cabo el llenado del formato de vale por faltantes en caja, en los casos que se determinen diferencias en contra del cajero en el cierre de día.
- NOTA: Conforme a lo establecido en el “Procedimiento para Cajas en el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS-SNTSS, clave: 3800-003-004.
46. Que los faltantes de cajeras se recuperen a más tardar en la quincena siguiente en la que se originó la incidencia.

Clave: 3800-006-008



47. Verificar que la solicitud de mantenimiento preventivo y/o correctivo de las terminales punto de venta y del servidor, sean gestionadas a través de la Coordinación Delegacional de Informática, dicho servicio de mantenimiento se registrará en bitácora anotando la fecha en que se efectuó.

48. Verificar que se requisiere el levantamiento del formato de “Demanda de mercancía por el cliente” sobre productos que no se encuentran en la Tienda.

NOTA: Conforme a lo establecido en el “Procedimiento para Cajas en el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS-SNTSS, clave: 3800-003-004.

49. Que se depositen los ingresos por ventas efectuadas, a más tardar al día siguiente, conforme a la norma establecida por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

NOTA: Conforme a lo establecido en el “Procedimiento para Cajas en el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS-SNTSS, clave: 3800-003-004.

50. Que se cuente con el catálogo de firmas autorizadas para la recolección de los depósitos en efectivo, efectuado por personal del servicio autorizado.

MERCADERÍAS

51. Que los “Lay Out” de la Tienda se encuentren de acuerdo a los lineamientos emitidos por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

52. Que el acomodo de la mercancía este conformado de acuerdo a los planogramas, o en su caso, guías de acomodo por categorías específicas emitidas por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, de tal manera que facilite la compra al usuario.

53. Que la exhibición de los productos se encuentra al alcance y fácil acceso de los usuarios.

54. Verificar que de acuerdo al “Reporte de cambio de precio” que emite el SATI, se efectúe la actualización de las cenefas correspondientes al inicio de la jornada diaria, coincidiendo éstas con el nuevo precio de venta, que deberá ser reflejado de forma inmediata.

55. Seleccionar diversos artículos que se encuentren en piso de venta, con la finalidad de revisar la vigencia de caducidad, en caso de que se encuentren próximos a expirar o caducados, establecerá en la “Cédula de trabajo de supervisión”, clave 3800-009-059 (Anexo 3), una acción en donde la Tienda implemente un mecanismo que permita la revisión constante.

Clave: 3800-006-008



56. Que los refrigeradores y vitrinas se encuentren limpios y funcionando correctamente con la temperatura adecuada para la conservación de los productos.
57. Que se elaboren las “Órdenes de compra” de la mercancía que no forme parte del resurtido automático oportunamente, procurando que el abasto sea adecuado en las fechas de mayor afluencia.
58. Que los encargados del fincamiento de pedidos, revisen los productos que no se encuentren dentro del resurtido automático, apoyándose en los reportes de comportamiento de ventas emitidos por el sistema.
59. Que la mercancía de temporadas especiales se reciba en las fechas establecidas, y sea exhibida en islas y cabeceras de forma preferente, siempre a la vista del consumidor.
60. Que los artículos contaminantes, se encuentren exhibidos en anaqueles separados de los comestibles.
61. Que los enseres mayores, menores y artículos de alto costo, estén registrarse en libreta pre foliada o tarjeta kardex, realizando pruebas selectivas con el propósito de constatar la existencia física de los artículos.
62. Que los señalamientos ubicados en los pasillos correspondan de acuerdo a los productos exhibidos.
63. Que el mobiliario de exhibición como el de la mercancía, se encuentre en condiciones óptimas de conservación y limpieza, de lo contrario el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, tendrá que acreditar las gestiones efectuadas ante la Delegación para su debido mantenimiento.
64. Que los productos existentes en bodega, se encuentren exhibidos conforme se vayan terminando en la sala de ventas, evitando las devoluciones o que productos similares sean presentados con precio diferente.
65. Que las islas y góndolas que se instalen, no obstaculicen pasillos ni impidan o dificulten la circulación de los usuarios ni del personal de la Tienda.
66. Que la mercancía no se encuentre estibada en la sala de ventas directamente en el piso.
67. Que la ropa (en caso de contar con ella) deberá encontrarse ordenada, limpia, debidamente exhibida por tallas y por variedad. En caso de no contar con ropa, se marcara como “No Aplica”.
68. Que la mercancía exhibida que se encuentre deteriorada, sea retirada de la sala de ventas, a fin de efectuarse la devolución, cambio físico, o merma.

Clave: 3800-006-008



NOTA: Conforme a lo establecido en el "Procedimiento de fincamiento de pedidos, recepción y bodega en tiendas IMSS-SNTSS" clave: 3800-003-021, vigente.

69. Que la mercancía promocionada o con oferta, sea exhibida durante la vigencia con cartulinas alusivas y cenefas.
70. Que la mercancía de lento o nulo desplazamiento, se identifique oportunamente realizando la devolución o cambio físico.
71. En caso de que no proceda la devolución, que las promociones de mercancía se apliquen conforme a lo normado por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
72. Que las ventas a Unidades Médicas y/o Administrativas IMSS se efectúen conforme al procedimiento autorizado por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, así como los cobros correspondientes a los pedidos surtidos. En caso de no contar con estas ventas, se marcara como "No Aplica".

FINCAMIENTO

73. Que el fincamiento de pedidos se efectúe invariablemente a través del SATI, de los proveedores que no se encuentren en el procedimiento de resurtido automático.
74. Que no se interrumpa el fincamiento de pedidos, por causa de la proximidad del levantamiento de inventario físico, verificando por medio del SATI el cumplimiento.
75. Que los pedidos de los proveedores que no se encuentren en el resurtido automático, se finquen de manera oportuna de acuerdo al desplazamiento de los productos, espacio de exhibición, almacenaje y tiempo promedio de entrega.
76. Que los formatos emitidos por el SATI utilizados para el fincamiento de pedidos estén debidamente requisitados.

RECEPCIÓN Y BODEGA

77. Que el área de recibo tenga en lugar visible, el horario de recepción a proveedores, así como un anuncio que contenga los teléfonos del Jefe de Oficina de Oficina de Sociales de Ingreso, el Administrador y/o encargado de la Administración de la Tienda y de la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
78. Que invariablemente se efectúe el conteo físico de la mercancía que se recibe, en presencia de personal de seguridad.

Clave: 3800-006-008



79. Que se aplique el color correspondiente al mes de su recepción a toda la mercancía recibida, con la finalidad de identificar la de mayor antigüedad.
80. Que se lleve a cabo el control de la mercancía de bodega a sala de ventas conforme al sistema Primeras Entradas-Primeras Salidas (*PEPS*) debiendo existir evidencia debidamente documentada.
81. Que el personal de vigilancia se encuentre en la puerta de acceso a la bodega, para la recepción de mercancía o ingreso de proveedores.
82. Que se registre en la bitácora de entrada y salida, los datos de los proveedores, promotores, vendedores, y visitantes a la tienda.
83. Que el vigilante reporte diariamente en la bitácora, la mercancía que entre y salga por la bodega (compras, transferencias, devoluciones, mermas, ventas a unidades IMSS, venta de mercancía en otras poblaciones, mercancía en reparación y la venta de línea blanca y electrónica) con el amparo del documento correspondiente.

NOTA: Se comprende como unidades IMSS, a todas aquellas contenidas en el Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social Vigente, en su artículo segundo.

84. Que los artículos y cantidades que se reciban, se encuentren de conformidad con la orden de compra de SATI.
85. Que el recibo de entrada de la mercancía, emitido por el SATI se encuentre firmado por el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, el Jefe de Recepción y Bodega y por el proveedor que entregó la mercancía en Tienda.
86. Que únicamente se reciba la mercancía autorizada en el catálogo de aprovisionamiento, siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones para su venta.
87. Que se lleve a cabo el control de los "Recibos de entrada" de mercancía en una relación, verificando que ésta sea ingresada física y contablemente, a través del SATI al momento de la recepción, quedando confirmada para la emisión del folio.
88. Que los productos que se encuentren en bodega se encuentren en tarimas, separados por familias afines, en cajas cerradas, y aislados los contaminantes de los comestibles.
89. Que los artículos sujetos a devolución, se ubiquen en un lugar determinado, acomodados en cajas con el nombre del proveedor, las devoluciones se efectuaran conforme a los lineamientos establecidos por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

Clave: 3800-006-008



90. Que el "Resumen de devolución de mercancía" se envíe oportunamente al área contable de la Tienda.
91. Que el control de devoluciones, transferencias y/o mermas se aplique de acuerdo a la norma establecida por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
92. Que toda la mercancía que salga por bodega (transferencias, devoluciones y/o mermas), este debidamente amparada con el documento correspondiente.
93. Que se cuente con el control actualizado de transferencias de mercancía (recibidas y enviadas) a través del SATI. En caso de no contar con transferencias en el periodo, se marcará como "No Aplica".
94. Que el manejo de mercancía se realice en forma adecuada, con objeto de evitar su deterioro y merma.
95. Que el Jefe de Mercaderías o quien designe el Administrador o Encargado de la Administración de la Tienda, coteje diariamente, un mínimo 5 facturas en forma aleatoria, validando contra la mercancía recibida físicamente, considerando como prioridad la mercancía de mayor riesgo y dejando en todos los casos evidencia documental de dicho cotejo.
96. Que se lleve a cabo el control de las mermas, utilizando los formatos autorizados, verificando que éstos sean debidamente requisitados y que las mermas se den de baja mensualmente a través del procedimiento normado.
97. Que exista un control de salida del cartón de desecho conforme a su peso y entregado a la compañía designada.
98. Que el personal de la Tienda revise la basura y el cartón, a fin de evitar que se sustraigan artículos propiedad del Instituto.

ADMINISTRACIÓN

99. Que se realice en forma semanal un arqueo al fondo fijo de la tienda y que éste se encuentre debidamente integrado.
100. Que el Administrador de la Tienda cuente con los manuales e instructivos vigentes y los oficios circulares que competen a la operación de la Tienda, dejando evidencia documental de la difusión al personal operativo, así como contar con el programa de metas de ventas y clientes dando el seguimiento respectivo, justificando las desviaciones.
101. Que se cumplan los horarios de apertura y cierre de la Tienda.

Clave: 3800-006-008



- 102.** Que la Tienda cuente con los documentos vigentes legales, federales y municipales (licencias, permisos, etc.,) necesarios para el funcionamiento de la misma, en caso de que se encuentren en trámite de actualización deberá documentar que documento se encuentra en trámite.
- 103.** Que la Tienda cuente con copia del “Contrato de arrendamiento”, en caso de que el inmueble sea rentado, de lo contrario se marcará como “No Aplica”.
- 104.** Que cuente con el o los “Permisos de uso temporal revocable o bien el o los contratos de subarriendo” previsto en el “Procedimiento de uso de espacios para la venta de productos complementarios en las Tiendas IMSS-SNTSS” Clave 3800-003-015 vigente, verificando que se cumpla el objeto definido, vendiéndose exclusivamente productos autorizados por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
- 105.** Que se gestionen con oportunidad los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros necesarios para el buen funcionamiento de la Tienda.
- 106.** Que se cuente con la plantilla de personal autorizado completa, desarrollando las funciones inherentes a su categoría o en su caso la Tienda deberá mostrar las gestiones necesarias para contar con dicha plantilla.
- 107.** Que se cumplan con los horarios de entradas, salidas, descansos y vacaciones, establecidos al personal de las diferentes áreas de la Tienda.
- 108.** Que se lleve a cabo la inducción al puesto y el programa de capacitación para el personal.
- 109.** Que se resuelvan en las fechas establecidas, las situaciones detectadas en las visitas realizadas por el Órgano Interno de Control, la Oficina de Sociales de Ingreso y la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
- 110.** Verificar que exista constancia por escrito de la difusión a todo el personal de la Tienda de los puntos contenidos en la presente guía de supervisión, los resultados de la supervisión recibida, indicando las desviaciones encontradas y las medidas tomadas para su solución.
- 111.** Que se gestione el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de la unidad.
- 112.** Que el mobiliario y equipo asignado a la Tienda cuente con el número nacional de inventario, así como que los documentos que respalden dicho resguardo se encuentren debidamente actualizados y firmados por el usuario.
- 113.** Que se gestione con oportunidad la baja y retiro del mobiliario y equipo que no se encuentra apto para su uso.

Clave: 3800-006-008



114. Que los traspasos y salidas de bienes se encuentren debidamente amparados con la noticia de movimiento correspondiente de acuerdo a la normatividad vigente en la materia.
115. Verificar que la Tienda realice el cobro correcto de la mercancía adquirida por los empleados de la Tienda.
116. Verifica que la Tienda cuente con un programa de limpieza rutinaria y exhaustiva conjuntamente con los responsables de las áreas.
117. Que se cuente con los implementos de trabajo necesarios para llevar a cabo las labores de intendencia y demostrar la gestión de los mismos, en tiempo y forma.

EXPEDICIÓN DE VALES DE PRESTACIONES A CRÉDITO

118. Que los “Vale de prestaciones a crédito” se expedirán a través del SIAP.
119. Que para efectuar la expedición de los vales de víveres, se requieren los documentos establecidos en el “Procedimiento para la expedición, canje y transmisión del vale de prestaciones a crédito en Tiendas del IMSS-SNTSS, clave: 3800-003-006 y que los responsables de la expedición solicitan la documentación certificando la autenticidad de los documentos, solicitando la presentación de la identificación vigente del trabajador o jubilado.
120. Que el personal responsable de expedir los vales de prestaciones a crédito, cuenten cada uno con su propia contraseña de acceso al sistema.
121. Que las cancelaciones de vales de prestaciones a crédito se respaldan con “Acta administrativa”.
122. Que en caso de incidencias en el sistema de emisión de vales, estas se reporten a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, para la atención correspondiente, a través del sistema Remedy.
123. Que los “Reportes de cifras de control de registros” que emite el sistema después de efectuar el enlace electrónico se envíen por correo electrónico al Departamento Delegacional de Personal en Delegaciones o a Oficinas Centrales a la División de Atención al Personal obteniendo acuse de recibo.

ÁREA CONTABLE

124. Que el ingreso por la venta de mercancía este documentado según la forma de pago: efectivo, tarjeta de crédito con ficha de depósito, “Vale de prestaciones a crédito”, “Cupones de empresa”, en su caso, “Nota de cambio” a clientes y cancelaciones debidamente justificadas.

Clave: 3800-006-008



125. Que se realice de forma correcta el depósito de los ingresos conforme a la normatividad vigente.
126. Que se cuente con la documentación que respalde que se llevó a cabo de forma correcta el registro contable de los ingresos por uso de espacios (permisionarios y/o subarrendatarios).
127. Que la Tienda cuente con él o (los) contrato(s) vigente(s) de permisionario(s) y/o subarrendatario(s).
128. Que se cuente con la documentación de por lo menos dos variaciones de inventarios físicos y el seguimiento correspondiente.
129. Que el registro de variación en el Sistema PREI-Millennium se lleve a cabo y la cancelación de la provisión correspondiente
130. Que las devoluciones se incorporen al SATI y se contabilicen mediante la interfaz en el Sistema PREI.
131. Que las cifras de los reportes mensuales que emite SATI coincidan con las reportadas en anexos financieros
132. Que la documentación soporte de recibos, devoluciones, mermas, transferencias, ajustes, siniestros (seguimiento), con base en la información de SATI, coincida con lo registrado en el Sistema PREI-Millennium.
133. Que se realicen los arqueos a las cajas y al fondo fijo para cambios asignado a la unidad conforme a la norma establecida.
134. Que la mercancía sin cargo que otorguen los proveedores sea ingresada a la Tienda y registrada contablemente en los Sistemas Institucionales.
135. Que se realice el envío oportuno de recepciones generadas en SATI a la Oficina de Sociales de Ingreso para su revisión y validación.
136. Que se efectuó el envío oportuno al área de personal de la Delegación de los Vales de prestaciones a crédito para su recuperación.
137. Que se verifique y registre correctamente la variación del resultado por el inventario físico en SATI y en el Sistema PREI-Millennium por el área contable, cuando esta haya sido verificada por el JOSI delegacional.
138. Que la rotación de Inventarios se lleve a cabo de acuerdo a los días normados por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.

Clave: 3800-006-008



- 139.** Que se informe a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, en el momento que es detectado los casos en que se presente sobre inventario o subinversión de mercancía, así como el motivo que los originó y las medidas correctivas tomadas por la Tienda.
- 140.** Que la elaboración de las conciliaciones e integraciones de las cuentas contables indicadas, se encuentren debidamente depuradas conforme a lo normado por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
- 141.** En caso de identificarse partidas en conciliación con antigüedad mayor a 60 días, verificará que hayan sido reportadas a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
- 142.** Que la información financiera correspondiente al cierre contable mensual, sea enviada a través del JOSI a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, en un periodo no mayor a 8 días naturales del siguiente mes en que fue generada.
- 143.** Verificar que las observaciones efectuadas a los informes financieros, por las instancias pertinentes se hayan corregido.
- 144.** Que se dé seguimiento en su caso a las observaciones fincadas por el Órgano Interno de Control Delegacional, en caso de no contar se indicara "No Aplica".
- 145.** Que se dé seguimiento a las acciones preventivas y correctivas determinadas en supervisiones anteriores, en materia contable.

Clave: 3800-006-008



ANEXO 2

Guía de supervisión para los Velatorios IMSS
3800-006-009



El JOSI o el responsable de la supervisión y apoyo a la operación deberán supervisar que el Velatorio cumpla con los siguientes puntos:

IMAGEN Y ADMINISTRACIÓN

1. Que el Velatorio cuente con el número y logotipo Institucional.
2. Que la pintura de la unidad se encuentre en buenas condiciones, o en su caso, se acrediten las gestiones realizadas ante la Delegación o el FIBESO para su debido mantenimiento.
3. Que las instalaciones eléctricas e hidráulicas se encuentren en buenas condiciones.
4. Que el obituario se encuentre en lugar visible, que indique los nombres de los fallecidos, capillas y horarios de servicios.
5. Que el personal se encuentre presentable, porte el gafete y en su caso, el uniforme del IMSS o FIBESO según sea el caso.
6. Que se reporten oportunamente las necesidades de reparación del inmueble al área de Conservación Delegacional, y en caso de inmuebles rentados al FIBESO.
7. Que los vehículos se encuentren limpios y en condiciones para la prestación oportuna del servicio.
8. Que el equipo de velación en domicilio, traslado del cuerpo (recolección) y cortejo se encuentre en condiciones adecuadas para su uso.
9. Que el Administrador (a), visite personalmente a los contratantes en las capillas del velatorio, a fin de constatar la calidad de la atención de los servicios.

LIMPIEZA

10. Que cuente con programa de limpieza rutinaria y exhaustiva de las áreas.
11. Que las instalaciones se encuentren en buenas condiciones de limpieza y presentación.
12. Que las instalaciones de los baños se encuentren en condiciones óptimas de uso.
13. Que se lleve a cabo el aseo de las áreas de acuerdo a lo programado.
14. Que se cuente con los implementos de trabajo necesarios para realizar las labores de intendencia.

Clave: 3800-006-009



15. Que se cuente con plano de distribución de cada una de las áreas del velatorio para la asignación del personal de intendencia en cada turno.
16. Que la limpieza en sala de embalsamar y crematorio sea permanente.
17. Que el retiro de los desechos biológicos y/o tóxicos sean recogidos en tiempo y forma, por la empresa contratada con la seguridad que se requiere.
18. Sí la Delegación proporciona los materiales y contenedores para el manejo de los desechos biológicos y/o tóxicos.

ÁREA DE TRÁMITES Y SERVICIOS O AGENTE DE FUNERALES

19. Que cuente con la lista de precios de los servicios a la vista del público.
20. Que cuente con buzón o registro de quejas y sugerencias, verificando que las quejas y/o sugerencias hayan sido atendidas en tiempo y forma por el Administrador del Velatorio.
21. Que los Encargados del despacho de trámites y servicios, proporcionen atención amable e información completa de precios, trámites, hora de instalación, cortejo, etc., a los contratantes de los servicios.
22. Que los formatos utilizados en la prestación del servicio sean requisitados en su totalidad: contrato de prestaciones de servicios funerarios, recibo de trámites, carta poder, orden de subrogación de servicios, orden de salida de servicios.
23. Que los servicios de instalación, traslado del cuerpo y cortejo, se programen en horarios que permitan optimizar la jornada de los trabajadores.
24. Que las órdenes de servicio para realizar trámites ante dependencias oficiales, registro civil, salubridad, panteones, entre otros, recolección, instalación y cortejo, sean entregadas al personal con oportunidad.
25. Que el personal con categoría de Servicios Auxiliares, atienda con oportunidad las instrucciones registradas en la "Orden de salida del servicio".
26. Que los traslados oficiales del área médica coincidan con los Contratos de prestaciones de servicios funerarios, facturas y los ingresos reportados.
27. Que las firmas de los Directivos de las unidades médicas autorizadas para los servicios de traslado oficial, se encuentran actualizadas y coincidan con las registradas en el formato de autorización de traslado de cadáver.
28. Que se apliquen a los contratantes la encuesta para evaluar la calidad de los servicios funerarios, así mismo se recabe la información sobre la fuente del conocimiento de los servicios funerarios que prestan los Velatorios IMSS.

Clave: 3800-006-009



29. Que las tablas de datos que contiene el sistema informático vigente, coincidan con los precios exhibidos y cobrados a los contratantes del servicio.

CAJAS O ÁREA DE COBRO

30. Que se utilice el sistema informático vigente para el cobro de los servicios funerarios.
31. Que los servicios funerarios se cobren conforme al “Procedimiento para el cobro de servicios y artículos funerarios, y para el pago de servicios subrogados en los Velatorios IMSS” clave 3800-003-010.
32. Que los contratos de prestación de servicios coincidan con la “Factura” emitida por el sistema informático vigente.
33. Que los ingresos productos de la venta de servicios funerarios se encuentren documentados según la forma de pago, como son: efectivo, tarjeta de crédito, vale de crédito de la Comisión Paritaria, traslados oficiales.
34. Si se efectúa diariamente corte inicial y corte final en cada turno de la caja.
35. Si se realizan arqueos a la caja recaudadora en el turno.
36. Que los ingresos en efectivo y tarjeta de crédito y/o débito se depositen a más tardar al siguiente día hábil, de la fecha de recepción.
37. El proceso de recolección de valores y que se realice el depósito de todo lo recaudado el día anterior.

ÁREA CONTABLE

38. Que la relación de vales de crédito de la Comisión o Subcomisión Paritaria de protección al Salario coincida con la “Relación de recibos tramitados de vales de la Comisión o Subcomisión Paritaria”, clave 3800-009-020, con las órdenes de servicios, facturas y vales.
39. Que se revise mensualmente el asiento contable por los servicios y artículos proporcionados (creación del pasivo), con la relación de servicios con cargo a unidades médicas, los que deben de coincidir con las órdenes de servicio y factura del mes que corresponda.
40. Que concilie la cuenta 21060521 correspondiente a traslados oficiales y se envíe a la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
41. Que los ingresos diarios coincidan con las facturas emitidas diariamente así como con los servicios otorgados.

Clave: 3800-006-009



42. Que se cuente con los contratos vigentes de prestación de servicios subrogados.
43. Que el importe de la facturación presentada por los proveedores para trámite de pago, corresponda a los servicios proporcionados al Velatorio y a los precios autorizados.
44. Que en las facturas se recaben las firmas autorizadas y elabore la relación de documentos susceptibles de pago y se entreguen al proveedor para su gestión de pago ante el Departamento de Presupuesto, Contabilidad y Erogaciones Delegacional.
45. Que se gestione con oportunidad el trámite de pago de las facturas FIBESO.
46. Que se realice en forma efectiva el ejercicio del presupuesto autorizado.
47. Que el personal responsable del manejo del sistema informático vigente, lo utilice para emitir y enviar en forma mensual el cierre contable al FIBESO.
48. Que la entrega de vales de crédito de la Comisión o Subcomisión Paritaria de Protección al Salario se efectúe en las fechas establecidas, mediante la Relación de recibos tramitados de vales de la Comisión o Subcomisión Paritaria Clave 3800-009-020 correspondiente.

ADMINISTRACIÓN

49. Que el Velatorio cuente con los manuales y procedimientos vigentes, así como con las disposiciones que emite la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas.
50. Que cuente con el programa de servicios e ingresos y le dé seguimiento.
51. Que el Velatorio cuente con los documentos legales vigentes (licencias, permisos, etc.) necesarios para su funcionamiento o se encuentre en trámite o actualización.
52. Que exista constancia de la promoción y difusión de los servicios en las unidades médicas y administrativas ubicadas en el ámbito de su área de operación.
53. Que se controle y supervise el uso de espacios en el Velatorio y que los contratos se encuentren vigentes.
54. Que se gestione con oportunidad la baja y retiro del mobiliario y equipo que no se encuentra apto para su uso.
55. Que el mobiliario y equipo asignado al Velatorio se encuentre debidamente inventariado, y cuente con los resguardos correspondientes.

Clave: 3800-006-009



56. Que los modelos y precios autorizados de artículos funerarios sean los contratados para el ejercicio.
57. Que la utilización del fondo fijo asignado al Velatorio sea la adecuada.
58. Que cuente con personal de vigilancia.

ÁREA DE PERSONAL (APS)

59. Que se gestionen con oportunidad los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros necesarios para el funcionamiento del Velatorio.
60. Que cuente con los registros de horarios de entradas y salidas, descansos y vacaciones del personal de las diferentes áreas del velatorio.
61. Que la plantilla de personal se encuentre completa, en caso de comisión con los antecedentes que la sustenten, y en su caso, las gestiones de reubicación del personal.
62. Que el registro de entrada y salida del personal FIBESO se haga en forma personal en las tarjetas de asistencia.
63. Que se optimice el gasto en el renglón de tiempo extra y guardias asegurando que el ejercicio de ambos conceptos este plenamente justificado.

ALMACÉN

64. Que se cuenta con el inventario actualizado de los ataúdes y urnas a consignación, así como los precios establecidos para su venta.
65. Que el acomodo de los ataúdes sea sobre anaqueles o racks evitando colocarlos en el piso, así como la limpieza de los mismos.
66. Que los ataúdes de donación se reincorporen al inventario del sistema informático vigente.
67. Que los ataúdes para donación estén debidamente clasificados y diferenciados de los ataúdes nuevos.
68. Que las cantidades registradas de ataúdes donados coincida con el "Control de salida de ataúdes de donación", clave 3800-009-041.
69. Que informe mensualmente a la Jefatura de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales; Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas y a la División de Velatorios la existencia de ataúdes de donación para efectos de control y otorgamiento a las entidades públicas o privadas que los requieran.

Clave: 3800-006-009



70. Que atiendan las solicitudes de donación de ataúdes, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la donación de ataúdes y su control en los Velatorios IMSS, clave 3800-003-011.
71. Que el abastecimiento de artículos funerarios, sea continuo y de acuerdo al stock y capacidad de almacenamiento del Velatorio.
72. Que cuente con copia de los contratos de adquisición de artículos funerarios.
73. Que el control de existencias de ataúdes, urnas y empaques, se realice oportunamente, manteniendo el abastecimiento de los artículos.
74. Que el inventario físico de ataúdes, urnas y empaques, corresponda a las existencias registradas en el sistema informático vigente.
75. Que el personal de vigilancia reporte en su bitácora el número de entregas de proveedores y salidas de artículos funerarios.
76. Que se registre en bitácora la salida y entrada de los equipos de velación en domicilio.

SALA DE EMBALSAMAR, CREMATORIO Y MANEJO DE R.P.B.I. (RESIDUOS PELIGROSOS BIOLÓGICOS INFECCIOSOS)

77. Que los embalsamamientos realizados por personal del Velatorio cumplan con los requisitos establecidos en la Ley de Salud de la entidad federativa donde se ubica el Velatorio.
78. Que el retiro de sábanas utilizadas en la sala de embalsamar sean retiradas debidamente empacadas en bolsas rojas como lo estipula la norma establecida por servicios generales, evitando su acumulación en contenedores.
79. Que se depositen y se resguarden los desechos R.P.B.I. (jeringas, gasas, algodón, etc.) en área específica, en bolsa roja, separada de la basura normal.
80. Que los horneros estén capacitados en el manejo del horno crematorio y cuenten con el manual de operación proporcionado por el fabricante.
81. Que los horneros cuenten con el equipo necesario para la realización de su trabajo.
82. Que se realice el mantenimiento preventivo del horno crematorio de acuerdo al calendario establecido.
83. Que las rutas de evacuación del área del horno crematorio se encuentren libres de obstáculos.

Clave: 3800-006-009



PARQUE VEHICULAR

84. Que se cuente con bitácora de control de las entradas y salidas de los vehículos por los servicios otorgados.
85. Que exista control del suministro de combustibles y lubricantes de la plantilla vehicular del Velatorio.
86. Que se gestione el oportuno mantenimiento preventivo y correctivo a los vehículos asignados al Velatorio.
87. Que exista control del mantenimiento de cada vehículo asignado al Velatorio.
88. Que se lleva control de los vehículos que se encuentren en reparación.
89. Que cada uno de los vehículos cuenta con la documentación oficial y placas actualizadas para circular.

VIGILANCIA

90. Que cuente con equipo de seguridad requerido (extinguidores con fechas actualizadas de carga) y señalamientos de evacuación.
91. Que el personal de vigilancia entregué por escrito al Administrador cada mañana el parte de novedades del día anterior.
92. Que el personal de vigilancia cuente con las consignas específicas para cada área asignada del velatorio.
93. Que el personal de vigilancia efectúe rondines a todas las áreas del velatorio.
94. Que el personal de vigilancia verifique y controle en la bitácora de salidas y entradas la salida de los vehículos del velatorio, así como la persona que lo conduce.

Clave: 3800-006-009



ANEXO 3

**Cédula de trabajo de supervisión
3800-009-059**



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

DELEGACIÓN: _____ (1)

FECHA: _____ (3)

UNIDAD OPERATIVA: _____ (2)

HOJA 1 DE _____ (4)

Nº	OBSERVACIONES	ACCIONES A DESARROLLAR	REFERENCIA NORMATIVA	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)

JOSI y/o Responsable de la supervisión y apoyo a la operación	Responsable de la Unidad Operativa	(11)	Jefe de Servicios de Salud en el Trabajo, Prestaciones Económicas y Sociales
		Jefe de Oficina de Sociales de Ingreso y/o Jefe de Departamento de Prestaciones Sociales	
Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma	Nombre y firma

3800-009-059



ANEXO 3
Cédula de trabajo de supervisión
INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	DATO	ANOTAR
1	Delegación	El nombre de la Delegación, Regional, Estatal o de la CDMX.
2	Unidad Operativa	El número y nombre de la Tienda IMSS-SNTSS y/o Velatorio IMSS según corresponda.
3	Fecha	Anotar el día, mes y año de la supervisión, utilizando número arábigos.
4	Hoja 1 de ____	El número progresivo de la hoja y el número total de hojas utilizadas.
5	No.	El número de actividad supervisada en la que se detectaron desviaciones, conforme a la numeración establecida en la “Guía de supervisión para el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS”, clave 3800-006-008 (Anexo 1) y/o “Guía de supervisión para los Velatorios IMSS”, clave 3800-006-009 (Anexo 2), según corresponda.
6	Observaciones	La descripción de la observación detectada y repercusiones en la operación.
7	Acciones a desarrollar	Acciones preventivas y/o correctivas propuestas para la atención de las desviaciones o prevención de las mismas.
8	Referencia normativa	El nombre del procedimiento, clave y/o capítulo o numeral que proporcione sustento a la desviación detectada.
9	Fecha de cumplimiento	La fecha determinada para dar solución a la desviación detectada.
10	Responsable	El nombre del personal de la unidad operativa que ejecuta las acciones encaminadas a solucionar las desviaciones en las fechas comprometidas.
11	Firmas	En nombre y firma del personal que participa en la supervisión. Clave: 3800-009-059