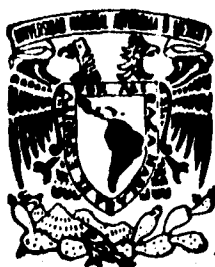


63
24



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCION
Y CONTRATACION DEL PERSONAL DEL CENTRO
COMERCIAL ISSSTE**

**SEMINARIO DE INVESTIGACION
ADMINISTRATIVA
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
PRESENTAN,
BERTHA ALICIA MUÑOZ RESENDIZ
IRASEMA SEGURA ROCHA**

ASESOR DEL SEMINARIO: L.A. JOSE ANTONIO FERNANDEZ ARENA



MEXICO, D. F.

1996

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

A MIS PADRES

ISAIAS Y MARIA

**CON EL AMOR Y RESPETO.
POR EL APOYO Y CONFIANZA QUE ME BRINDARON,
POR TENERME PACIENCIA.
ESPERO QUE ESTE LOGRO LOS SATISFAGA TANTO
COMO A MI.**

A MIS HERMANOS.

**ISAIAS
LUIS
ALEJANDRO
NORMA
PEDRO**

**CON EL CARIÑO QUE NOS UNE,
MIS MAS PROFUNDO AGRADECIMIENTO
POR EL APOYO Y CONFIANZA QUE ME BRINDARON
PARA ALCANZAR ESTA META.**

GRACIAS

BERTHA ALICIA

A MIS PADRES

IGNACIO Y CONCEPCION

**GRACIAS POR HABER SEMBRADO
LA SEMILLA DE LUCHA Y SUPERACION,
POR BRINDARME SU AMOR Y COMPRESION
GRACIAS POR SER QUIEN SOY.**

A MI AMIGA Y COMPAÑERA

CONCEPCION

**GRACIAS MADRE POR SER QUIEN ERES,
POR CONFIAR EN MI, POR MOTIVARME
Y POR BRINDARME TODO EL APOYO CUANDO
MAS LO NECESITE**

MUCHAS GRACIAS POR EXISTIR.

GRACIAS

IRASEMA.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

MUÑOZ RESENDIZ BERTHA ALICIA

SEGURA ROCHA IRASEMA

INDICE GENERAL

1.	INTRODUCCION	1
1.1.	ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACION	2
1.2.2	CONCEPTO DE ADMINISTRACION	2
1.3.	PROCESO ADMINISTRATIVO	2
1.4.	PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION	3
2.	LA EMPRESA	4
2.1.	CONCEPTO DE LA EMPRESA	4
2.2.	AREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA	4
2.3.	RECURSOS DE LA EMPRESA	5
3.	RECURSOS HUMANOS	6
3.1.	EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	6
3.2.	SELECCION Y CONTRACION DE PERSONAL	7
3.2.1.	PLANEACION DE RECURSOS HUMANOS	8
3.2.2	VACANTE	8
3.2.3	ANALISIS DE PUESTO	9
3.2.4	EVALUACION DE PUESTO	10
3.2.5	RECLUTAMIENTO	10
3.2.6	SOLICITUD DE EMPLEO	11
3.2.	PRUEBAS O TESTS	11
3.2.9.	ENTREVISTA ACLARATORIA	12
3.2.10.	INVESTIGACION DE ANTECEDENTES	13
3.2.11	EXAMEN MEDICO	13
3.2.12 .	DECISION DE CONTRATAR	13
3.2.13.	INDUCCION AL PERSONAL	14
4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	15
4.1.	CONCEPTO DE MANUAL	15
4.2.	CLASIFICACION DE LOS MANUALES	15
4.3	CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	15
4.4.	CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	15
4.4.1	CARATULA	15
4.4.2	PORTADA	15
4.4.3	INDICE	15
4.4.4.	INTRODUCCION	15
4.4.5	TEXTO	15
4.4.6	DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS	16
4.4.7	FORMAS	17
4.4.8	GLOSARIO	17
4.5.	VENTAJAS DE LOS MANUALES	17
5.	CENTRO COMERCIAL ISSSTE ZARAGOZA	
5.1	INVESTIGACION	17
5.2.	AUTORIZACION	18
5.2.1	CUESTIONARIO	19
5.2.2.	GRAFICACION	20-29
5.3.	DIAGNOSTICO	30

6.	MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCION Y CONTRATACION DEL PERSONAL DEL ISSSTE	
6.1.	INTRODICCION	31
6.2.	ANTECEDENTES HISTORICOS	32
6.2.1	MARCO JURIDICO	33
6.3	OBJETIVOS	34
6.3.1	POLITICAS	35
7.	DIAGRAMAS DE FLUJO (PUESTO DE CONFIANZA)	36
7.1.	GRAFICACION DE DIAGRAMA	37
7.2.	DIAGRAMA DE FLUJO (PUESTO DE BASE)	38
7.2.1	GRAFICACION DE DIAGRAMA	39
7.3	GLOSARIO	40
7.2.1	SIMBOLOGIA ASME	41
8.1.	SIMBOLOGIA ASNSI	42-43
8.2.	CONCLUSIONES	44
8.2.1	BIBLIOGRAFIA	45
9.	CASO PRACTICO DEL PERFIL DE PUESTOS DEL CENTRO COMERCIAL ISSSTE ZARAGOZA	
9.1.	GERENTE DEL CENTRO COMERCIAL	46-49
9.2	SUBGERENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS	50-53
9.2.1	JEFE DE RECURSOS HUMANOS	54-56
9.2.2	ANALISTA ESPECIALIZADO	57-59
9.2.3	JEFE DE RECURSOS MATERIALES	60-62
9.2.4	ANALISTA ESPECIALIZADO	63-64
9.2.5	DIBUJANTE	65-66
9.2.6	JEFE DE SERVICIOS GENERALES	67-68
9.3	SUBGERENTE DE OPERACIONES DE SUPERMERCADO	69-71
9.3.1	JEFE DE LINEA	72-75
9.3.2	AUXILIAR DE ALMACEN	76-77
9.3.3	AUXILIAR DE TIENDA	78-79
9.3.4.	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	80-81
9.4	SUBGERENTE DE OPERACIONES DE ALMACEN Y RECIBO	82-85
9.4.1	JEFE DE RECIBO	86-88
9.5	SUBGERENTE DE MERCANCIAS GENERALES	89-92
9.5.1	SUBGERENTE DE OPERACIONES FINANCIERAS	93-94
9.6	SUBGERENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS	95-98
9.6.	JEFE DE CAJAS	99-101
9.6.2	SUPERVISOR DE CAJAS	102-103
9.6.3	RECEPTOR DE PRODUCTO DE VENTA	104-105
9.6.4	JEFE DE CONTABILIDAD	106-108
9.6.5	AUXILIAR CONTABLE	109-110
9.7	ORGANIGRAMA	111
9.7.1	ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se desarrolla el tema "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL EN LA TIENDA DE AUTOSERVICIO ISSSTE".

La investigación se realizó al observar la inexistencia de un manual que presente los pasos a seguir para la selección y contratación del personal, siendo este, un factor importante para el buen desarrollo de la empresa.

Es importante contar con gente adecuada, ya que ésta es captada por clientes proveedores, inversionistas, etc., es quien realiza el servicio y produce atributos de identidad mediante su comportamiento, actitud, actuación y por todo lo que hace y dice.

El personal es el emisor directo de lo que es la organización, por eso consideramos importante el contar con un manual de procedimientos para la selección de personal ya que de esta forma se contrata gente adecuada (IDÓNEO) para cubrir las vacantes existentes e incrementar la calidad del producto o servicio que se ofrece.

El Manual de Procedimientos del Centro Comercial es con objeto de dar a conocer la organización y el funcionamiento de las áreas administrativas y operativas que los integran.

El manual responde a la necesidad básica de proporcionar información para determinar la responsabilidad inherente de cada puesto, las funciones asignadas que componen la estructura orgánica, tratando siempre de normar las actividades a realizar y orientando las acciones hacia el logro de los objetivos previamente establecidos.

Parte importante de todo proceso de modernización administrativa, lo constituye la identificación oportuna de la composición orgánica y funcional de cualquier entidad o centro de trabajo.

1. ASPECTOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN

1.1. CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN.

Es el proceso de alcanzar metas organizaciones trabajando por medio de personas y otros recursos organizacionales

Comparando las definiciones de los autores contemporáneos de Administración se distinguen tres características principales:

1. La administración es un proceso o una serie de actividades continuas y relacionadas.
2. La administración implica y se concentra en alcanzar metas organizaciones.
3. La Administración alcanza estas metas trabajando con y por medio de personas y otros recursos organizacionales.

1.2. PROCESO ADMINISTRATIVO.

El proceso administrativo está constituido por una serie de pasos o etapas a través de los cuales se realiza la administración'

Las etapas o pasos son los siguientes:

1. PREVISIÓN.

Consiste en determinar que es lo que se quiere lograr, investigar y establecer cuales son las condiciones futuras de la organización, determinando los diversos cursos de acción que se podrían seguir.

Comprende el establecimiento de objetivos, investigación de los medios con que se cuentan y los cursos alternativos que determinan cuantas acciones distintas existen para el logro del objetivo.

2. PLANEACIÓN.

Comprende la selección del curso de acción que se va a seguir, fijando políticas, procedimientos y programas.

3. ORGANIZACIÓN.

Se refiere a la estructura organizacional de la empresa y comprende jerarquías, funciones y obligaciones.

4. INTEGRACIÓN.

Realiza la dotación de personas y cosas a la empresa para el logro de objetivos, es decir la selección, inducción de cosas y personas, así como al desarrollo personal.

5. DIRECCIÓN.

Es la relación, coordinación y vigilancia de las actividades planeadas mediante el mando o autoridad, comunicación y supervisión.

6. CONTROL.

Se realiza la comparación del desempeño actual con estándares para determinar si la organización debe ser modificada comprendiendo el establecimiento de normas, operaciones de controles y la interpretación de resultados.

1.3. PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN.

1. DIVISIÓN DE TRABAJO.

Es el adquirir capacidad, seguridad y precisión en la realización de una función o actividad. Trabajo especializado.

2. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.

Autoridad es el derecho para dar ordenes y el poder para exigir obediencia.
La responsabilidad va de acuerdo a las actividades que se realizan.

3. DISCIPLINA.

Es el respeto a los convenios de obediencia, conducta existente entre la empresa y sus empleados.

4. UNIDAD DE MANDO.

Un subordinado debe recibir ordenes de un solo superior o jefe.

5. UNIDAD DE DIRECCIÓN.

Un solo plan para un grupo de actividades que persigan el mismo objetivo.

6. SUBORDINACIÓN DE INTERÉS INDIVIDUAL AL INTERÉS GENERAL.

Atender primero el interés general y después el interés individual.

7. REMUNERACIÓN DEL PERSONAL.

Es el precio de los servicios rendidos. Debe ser justa y proporcionar satisfacción al trabajador y al patrón o empresa.

La cuantía de la remuneración depende de la voluntad del patrón y del mérito del trabajador.

8. CENTRALIZACIÓN.

Reduce la importancia que el patrón da a sus subordinados.

9. JERARQUÍA.

Comprende la línea de autoridad, que es la ruta que sigue todas las comunicaciones que parten o van hacia la autoridad.

10. ORDEN.

"Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar"

"Un lugar para cada persona y cada persona en su lugar"

11. EQUIDAD.

Trabajo igual, salario igual.

12. ESTABILIDAD DEL PERSONAL.

Es la permanencia del personal, su aprendizaje y dominio de su trabajo.

13. INICIATIVA.

Es la libertad de decidir, ejecutar o proponer algo.

14. ESPÍRITU DE GRUPO.

Armonía y unión entre las personas de la empresa. "La unión hace la fuerza"³.

2. LA EMPRESA

2.1. CONCEPTO DE EMPRESA.

Es un conjunto de recursos humanos, materiales, financieros y técnicas que se coordinan para lograr una producción que satisfaga las necesidades de la población.

OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

- DE SERVICIO. Proporcionar ofertas que satisfagan las necesidades de los consumidores con los productos o servicios.
- SOCIAL. Buen trato económico y motivacional al personal.
- ECONÓMICO. Pago de dividendo razonable, liquidación de intereses y reinversión que garantice el buen crecimiento de la empresa⁴.

CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA.

POR SU GIRO O ACTIVIDAD	Industriales Comerciales De Servicio Otras	}	Pasquera Ganadería Agrícola
POR SU MAGNITUD	Micro Pequeña Mediana Grande		
POR SU PROPÓSITO	Públicas Privadas Mixtas ⁵		

2.2. AREAS FUNCIONALES DE LA EMPRESA.

La administración de un área funcional específica, es la aplicación del proceso administrativo al área funcional de que se trate.

La empresa esta formada por las siguientes área funcionales:

-- PRODUCCIÓN.

ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN.

Es la aplicación del proceso administrativo, en las actividades dirigidas a la producción de bienes y/o servicios.

"Producción es el proceso mediante el cual se elaboran bienes y/o servicios".

ELWOOD S. BUFFA.

FUNCIONES DE PRODUCCIÓN.

FUNCIONES DE PRODUCCIÓN.

Compras, ingeniería del producto y del proceso, control de calidad, mantenimiento, costos de producción, elaboración del producto.

- FINANZAS.

ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.

Emplear el proceso administrativo en las actividades que se realizan para obtener óptimos resultados en el manejo de los recursos financieros.

FUNCIONES DE FINANZAS.

Obtención de fondos, al realizar estudios sobre las mejores y más apropiadas fuentes de financiamiento, proyectos de inversión, maximización de utilidades y administración de fondos.

- MERCADOTECNIA.

ADMINISTRACIÓN DE MERCADOTECNIA.

Es el aplicar el proceso administrativo en las actividades destinadas a la realización de ventas de bienes o servicios.

Mercadotecnia es el conjunto de actividades encaminadas a facilitar intercambios.

FUNCIONES PRINCIPALES.

Investigación de mercado, publicidad, promoción, relaciones públicas, etc.

- RECURSOS HUMANOS.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Es el emplear el proceso administrativo en las actividades orientadas al acrecentamiento y conservación del recurso humano miembro de la organización.

FUNCIONES DE RECURSOS HUMANOS.

Análisis de puesto, valuación de puesto, reclutamiento, selección y contratación, Inducción, nómina y control de asistencia, entrenamiento, calificación de méritos, servicios y prestaciones, seguridad e higiene⁸

2.3. RECURSOS DE LA EMPRESA.

I. HUMANOS. Son elementos activos de la empresa; pueden ser: Obreros (su trabajo es manual), Empleados (su trabajo es intelectual y de servicio), Supervisores (vigila el cumplimiento de los planes), Técnicos (buscan crear nuevos productos, sistemas, etc.), Altos Ejecutivos y Directores.

II. MATERIALES. Son bienes tangibles de propiedad de la empresa como son edificio, maquinaria, mobiliario, equipo, herramienta, materia prima, materias auxiliares, productos terminados.

III. TÉCNICOS. Son aquellos que sirven como auxiliares en la coordinación de los otros recursos como son sistemas de administración, de producción, etc.

IV. FINANCIEROS. Son los elementos monetarios con que cuenta la empresa, pueden ser propios o ajenos y de él depende la existencia de la empresa. Efectivo disponible para pagos diarios, urgentes, capital constituido por valores, acciones, obligaciones, etc.

3. RECURSOS HUMANOS.

3.1. EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del recurso humano miembro de la organización, en beneficio del individuo, la organización y el país.

FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

-- CONTRATACIÓN Y EMPLEO.

Reclutamiento
Selección
Contratación
Inducción
Promoción, transferencias y ascensos.

-- CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.

Entrenamiento
Capacitación
Desarrollo

-- SUELDOS Y SALARIOS.

Análisis y valuación de puestos
Calificación de méritos
Remuneración y vacaciones

-- RELACIONES LABORALES.

Motivación y comunicación
Contratos colectivos de trabajo
Contratos individuales
Disciplina
Investigación de personal
Relaciones de trabajo

-- SERVICIOS Y PRESTACIONES.

Actividades recreativas
Actividades culturales
Prestaciones

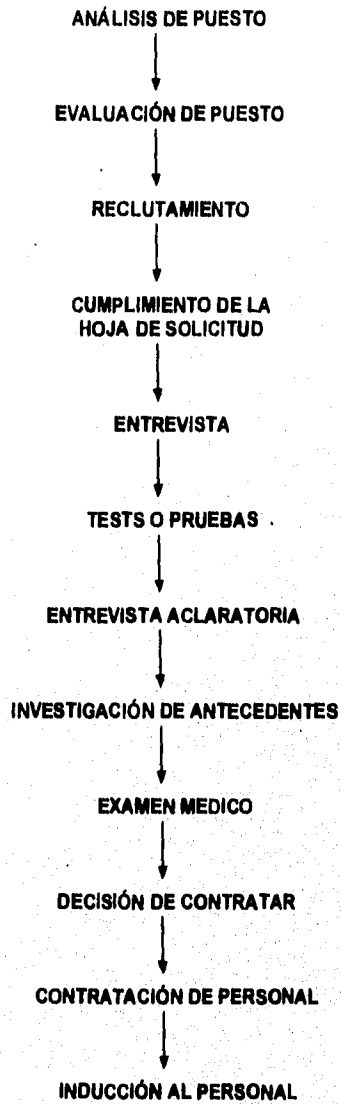
-- HIGIENE Y SEGURIDAD.

Servicio médico
Campañas de higiene y seguridad
Ausentismo y accidentes

-- PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

Inventario de recursos humanos
Rotación de personal
Auditoría de personal.

**PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL
POLÍTICAS, CRITERIOS E INSTRUMENTOS
PARA LA SELECCIÓN**



3.2. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

3.2.1. PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es la planeación de las necesidades de personal, estimación del tamaño y composición del equipo humano en un futuro.

Para poder determinar el tamaño y composición del equipo humano en el futuro se debe elegir entre varias opciones o formas de realizar los trabajos; de hecho debe decidirse la combinación adecuada de habilidades, facultades, conocimientos y actitudes personales.

Dentro de los planes que debe realizar el departamento de personal están:

-- INVENTARIO DE PERSONAL.

Que verifica las habilidades, capacidades y conocimiento existentes en la empresa.

-- PREVISIÓN.

Que es la predicción de los requerimientos de personal en un futuro.

-- PLANES DE ACCIÓN.

Se elaboran programas de trabajo para reclutar, seleccionar, introducir, transferir y promocionar al personal.

PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS FACTORES QUE DETERMINAN LA DEMANDA

CAUSAS DE LA DEMANDA	TÉCNICAS DE PREDICCIÓN	DEMANDA DE RECURSOS HUMANOS
EXTERNOS -Económicos -Políticos -Sociales -Tecnológicos -Competencia	- Estimaciones causales respecto al futuro inmediato. -Detalle de planes.	A corto plazo
DE LA ORGANIZACIÓN -Planes -Presupuestos -Pronósticos de Ocupación -Cambios de la Organización	- Detalle de presupuesto. - Análisis de nuevo negocio. - Modelos de computadora. - Consultas a expertos.	A largo plazo
DE LOS TRABAJADORES -Retiros -Despidos -Fallecidos -Incapacidades -Permisos ⁷	- Proyección de tendencias.	

3.2.2. VACANTE.

VACANTE DEFINITIVA.

Es la plaza que puede quedar sin titular por renuncia, baja, término de contrato o muerte del trabajador.

VACANTE PROVISIONAL.

Es la que queda temporalmente sin titular por un tiempo mayor de seis meses por encontrarse este con licencia sin sueldo.

PLAZA DE NUEVA CREACIÓN.

Es aquella cuya categoría o denominación no figura en los presupuestos y tabuladores vigentes o que vaya a aumentar el número de las ya existentes.

3.2.3. ANÁLISIS DE PUESTO.

Es un documentos que describe las actividades que se realizan en un puesto, los requerimientos con los que debe cumplir la persona que va a desempeñar las actividades del puesto.

Los objetivos del análisis de puesto son:

- Mejorar situaciones de trabajo
- Orientar la selección de personal
- Adiestrar al trabajador
- Evaluar los puestos.

La información requerida para la descripción del puesto son:

- NOMBRE DEL PUESTO
- UN ORGANIGRAMA DE LA SECCIÓN DONDE SE ENCUENTRA EL PUESTO
- DEFINICIÓN DEL OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
- LISTA DE LAS PRINCIPALES TAREAS Y OBLIGACIONES QUE DEBE CUMPLIR
- EQUIPO O HERRAMIENTAS QUE SE EMPLEEN
- HABILIDADES REQUERIDAS EN EL PUESTO:
 - *Conocimientos necesarios
 - *Experiencia que normalmente son garantía del conocimiento y capacidades
 - *Iniciativa
 - *Destreza manual
 - *Exactitud en el cálculo, mediciones, selección, registros
- REQUISITOS FÍSICOS Y MENTALES:
 - *Esfuerzo físico
 - *Esfuerzo mental y/o visual
 - *Esfuerzo auditivo
 - *Factores diversos
- CONDICIONES DE TRABAJO:
 - *Medio ambiente
 - *Elementos que se manejan
 - *Equipo de seguridad y ropa requeridos
 - *Tensión nerviosa
- RESPONSABILIDADES:
 - *En equipo
 - * En efectivo o documentos, expresados en número de veces de salario mínimo
 - *En trámites o proceso. Consecuencia de un error
 - *En trabajo de otros. Supervisores
 - *En discreción
 - *En contacto con el público. Frecuencia y daño que puede ocasionar por un trato inadecuado.

3.2.4. VALUACIÓN DE PUESTOS.

Se aplica a la unidad de trabajo específica e impersonal, sin considerar a la persona que lo ocupa.

La calificación total del puesto se realiza a partir de los valores asignados a las distintas funciones y actividades correspondientes a un puesto, expresado en unidades o puntos.

Posteriormente, a esas unidades se les aplica un valor monetario con el fin de determinar el salario correspondiente al puesto.

El objetivo de la valuación de puestos es el establecer una escala salarial justa en relación con las características que requiere el desempeño de los diversos puestos.

El acierto en la provisión de la persona adecuada para un trabajo es función principal para el éxito de cualquier institución.

Los directivos de línea y la dirección de personal comparten la responsabilidad primaria de determinar, encontrar, mantener y desarrollar las personas adecuadas para realizar las actividades que resultarán en el logro de los objetivos de la institución.

Para seleccionar a una persona, una condición imprescindible es saber exactamente que es lo que necesita la empresa de ella y que es lo que ella puede ofrecer a la empresa.

SELECCIÓN significa separar o escoger algo como producto de un proceso de estudio y comparaciones de tal forma que para poder escoger algo es necesario tener la oportunidad de comparar ese algo con otros elementos de su misma especie y así decidir sobre el que más pueda interesar.

La selección de personal esta enfocada a identificar ciertas características que el recurso humano posee y que son factibles de acrecentar.

En una primera etapa se recopilarán los datos necesarios a fin de calificar el trabajo y verificar las necesidades de la empresa. En otra etapa se analizarán las características ideales que debería poseer la persona encargada de realizar dicho trabajo.

La selección de personal es el proceso de diagnosticar los puntos fuertes y débiles de cada candidato, su competencia, capacidades y limitaciones. Evalúa y selecciona los candidatos adecuados para el desempeño previsto.

3.2.5. RECLUTAMIENTO.

Es el proceso que tiene por objeto abastecer a la empresa del mayor número de solicitudes para contar con las mejores oportunidades de escoger entre varios candidatos.

Dentro del reclutamiento se pueden distinguir dos fases:

1. FUENTES DE RECLUTAMIENTO. Son los lugares de origen donde podrán encontrar elementos que necesita.

2. MEDIOS DE RECLUTAMIENTO. Son las diferentes formas y conductos que se usarán para enviar el mensaje e interesar a los candidatos y así atraerlos hacia la empresa.

Las fuentes pueden ser internas, dentro de la empresa y externas fuera de ella.

Los medios de reclutamiento pueden ser los medios de comunicación que son:

- Requisición al sindicato
- Solicitud oral o escrita hecha al personal
- Periódico
- Radio y televisión
- Folletos y boletines.

3.2.6. SOLICITUD DE EMPLEO.

La solicitud de empleo es la forma impresa por medio de la cual un aspirante proporciona información personal a una organización con objeto de que se inicie el procedimiento selectivo establecido para obtener elementos objetivos que permitan decidir su aceptación o rechazo.

La estructura de la solicitud de empleo puede estar formada por:

- a) Datos Generales
- b) Estructura familiar y sus características económicas
- c) Antecedentes de trabajo
- d) Estudios
- e) Situación social
- f) Situación económica.

La solicitud de empleo busca en el candidato ciertas características y valores que justifiquen el buen desempeño de las labores que se vayan a recomendar.

La evaluación de estas solicitudes se hacen bajo cuatro criterios fundamentales que son: La educación, experiencia, los ingresos alcanzados en cada empleo y la estabilidad.

3.2.7. ENTREVISTA INICIAL.

Es una conversación con propósito. En la entrevista de empleo los candidatos tienen la oportunidad de informar quienes son. En la entrevista se presenta un intercambio de datos y opiniones que harán posible la selección de personal. En esta etapa tanto la empresa como el candidato deberán dar respuesta a todas sus preguntas, para quedar convencidas que ambas partes les conviene la contratación.

El propósito final es tener una imagen completa y lo más fidedigna posible del candidato para encontrar aquello que satisfaga las necesidades de su puesto.

El entrevistador juega un papel decisivo, ya que dependerá de él la elección de personas que puedan contribuir en forma activa al logro de resultados dentro de la organización. El entrevistador es un profesional que posee habilidades y características necesarias que le permitan con apoyo de ciertas técnicas, la obtención de información.

Cuando se realiza la entrevista se debe de contar con objetivos concretos y un plan de la entrevista para poder lograrlos. Su fin primordial es proponer para cada puesto, a los candidatos más idóneos que pueden integrarse con mayor facilidad al ambiente de trabajo y a la organización en general.

3.2.8. PRUEBAS O TESTS.

Las pruebas o tests se usan para obtener información sobre habilidades, aptitudes, personalidad y otros datos que ayudan a formar un criterio capaz de tomar una decisión lo más acertada posible.

La finalidad de los tests dependen de lo que pretenda medir y de quien los aplica.

Hay diferentes tipos de tests y pruebas:

3.2.6. SOLICITUD DE EMPLEO.

La solicitud de empleo es la forma impresa por medio de la cual un aspirante proporciona información personal a una organización con objeto de que se inicie el procedimiento selectivo establecido para obtener elementos objetivos que permitan decidir su aceptación o rechazo.

La estructura de la solicitud de empleo puede estar formada por:

- a) Datos Generales
- b) Estructura familiar y sus características económicas
- c) Antecedentes de trabajo
- d) Estudios
- e) Situación social
- f) Situación económica.

La solicitud de empleo busca en el candidato ciertas características y valores que justifiquen el buen desempeño de las labores que se vayan a recomendar.

La evaluación de estas solicitudes se hacen bajo cuatro criterios fundamentales que son: La educación, experiencia, los ingresos alcanzados en cada empleo y la estabilidad.

3.2.7. ENTREVISTA INICIAL.

Es una conversación con propósito. En la entrevista de empleo los candidatos tienen la oportunidad de informar quienes son. En la entrevista se presenta un intercambio de datos y opiniones que harán posible la selección de personal. En esta etapa tanto la empresa como el candidato deberán dar respuesta a todas sus preguntas, para quedar convencidas que ambas partes les conviene la contratación.

El propósito final es tener una imagen completa y lo más fidedigna posible del candidato para encontrar aquello que satisfaga las necesidades de su puesto.

El entrevistador juega un papel decisivo, ya que dependerá de él la elección de personas que puedan contribuir en forma activa al logro de resultados dentro de la organización. El entrevistador es un profesional que posee habilidades y características necesarias que le permitan con apoyo de ciertas técnicas, la obtención de información.

Cuando se realiza la entrevista se debe de contar con objetivos concretos y un plan de la entrevista para poder lograrlos. Su fin primordial es proponer para cada puesto, a los candidatos más idóneos que pueden integrarse con mayor facilidad al ambiente de trabajo y a la organización en general.

3.2.8. PRUEBAS O TESTS.

Las pruebas o tests se usan para obtener información sobre habilidades, aptitudes, personalidad y otros datos que ayudan a formar un criterio capaz de tomar una decisión lo más acertada posible.

La finalidad de los tests dependen de lo que pretenda medir y de quien los aplica.

Hay diferentes tipos de tests y pruebas:

A) TESTS PSICOLÓGICOS que pueden ser:

- TESTS DE INTELIGENCIA, mide la capacidad intelectual o capacidad para aprender. Se usan principalmente para predecir el éxito académico.
 - TESTS DE APTITUD, mide la capacidad de la persona en determinados tipos de talentos.
 - TESTS DE INTERÉS, mide la intención de hacer el trabajo.
 - TESTS DE PERSONALIDAD, mide algún aspecto o un conjunto de ellos (temperamento)
- Permite observar si el candidato reúne aquellas características de personalidad (sociabilidad, etc.).

B) TESTS SITUACIONAL.

Mide las prestaciones del candidato al realizar actividades muy conectadas a las que corresponden al puesto de trabajo que se pretende cubrir. Entre ellos destacan:

- PRUEBAS O MUESTREOS, miden los niveles de logro en el desempeño de un segmento del trabajo a cubrir, se mide o se ve como se comporta realmente el trabajador.
- SIMULACIÓN, mide el comportamiento del candidato frente a situaciones que reflejan las que se encontrarán en la realidad.

Las herramientas van desde cuestionarios que contestan por escrito o verbalmente, discusiones en grupo sin líderes, etc.

C) OTROS.

Otros instrumentos de selección son los CENTROS DE EVALUACIÓN, en los que varios directivos de dos o más niveles por encima del puesto a cubrir a un experto que verifican, con ayuda de simulaciones durante uno o dos días, un conjunto de dimensiones preacordados del candidato.

Dado el costo de este instrumento suele emplearse únicamente para personas de alta calificación. La simulación más utilizada es el **in-basket** en la que se enfrenta al candidato con llamadas cartas, memorándum, informes, reuniones, etc., propios del puesto seleccionado y se le pide les de curso y solución. Luego en entrevista, debe justificar sus decisiones.

Además de los conocimientos, habilidades y destrezas específicas, debe verificar la energía, organización y planificación, delegación, maestría en comunicación oral y escrita, flexibilidad, autocontrol, toma de decisiones, competencia en las relaciones humanas, iniciativa, resistencia al stress, originalidad, liderazgo, sensibilidad para los asuntos sociales, impacto personal y aceptación de limitaciones.

Al pensar en la utilización de los tests no debe olvidarse que:

- No se puede medir todo
- No se conoce con exactitud cual es el perfil humano más idóneo para la buena realización de su actividad.
- Son muy falceables, pues todo candidato contesta de modo que le parece acertado y no con sinceridad.

3.2.9. ENTREVISTA ACLARATORIA.

Tiene como objeto aclarar con el aspirante algunos errores que haya cometido en las pruebas, así como rectificar o bien ratificar algunos aspectos provenientes de esas evaluaciones.

3.2.10. INVESTIGACIÓN DE ANTECEDENTES.

Es la revisión práctica de los hechos que desea conocer o comprobar.

Hay investigaciones de varios tipos, como son:

-INVESTIGACIÓN SOCIOECONÓMICA. Tiene como objeto comprobar el terreno de los hechos, veracidad o falsedad de datos declarados por el aspirante.

-INVESTIGACIÓN DE ANTECEDENTES DE TRABAJO. A medida que se haga más eficiente, mayor será la seguridad que la organización tenga en confiar o dudar de la conducta de tal o cual candidato.

-INVESTIGACIÓN DE ANTECEDENTES PENALES. Es una expresión clara y concreta sobre la conducta del individuo respecto a la observación de las normas sociales de carácter obligatorio.

3.2.11. EXAMEN MEDICO.

Es una revisión detallada del estado de salud que guarda en un momento dado una persona.

El examen médico puede tener como fines los siguientes:

-Conocer si el candidato padece enfermedades contagiosas

-Saber si tiene una enfermedad que pueda afectar con el puesto que se le pueda ofrecer

-Conocer si el candidato sufre o no al ingresar al trabajo, enfermedades profesionales

-Obtener indicios sobre la posibilidad de que el candidato sea alcohólico o drogadicto

-Verificar si tiene el uso normal y la agudeza requerida de sus sentidos

-Buscar si tiene algún defecto que lo predisponga a sufrir accidentes de trabajo

-Investigar su estado general de salud.

3.2.12. DECISIÓN DE CONTRATAR.

Con la información obtenida en cada una de las diversas fases del proceso de selección, se puede proceder a evaluar comparativamente los requerimientos del puesto con las características de los candidatos. Hecho esto se presenta al jefe inmediato y de ser necesario, al jefe del departamento para su consideración y decisión final.

En casos especiales se reúne a los candidatos entre los cuales va a recaer la decisión final, para que en una "prueba de situación" se valore su habilidad para interrelacionarse ante la presión, etc., facilitando la toma de decisión.

De no ser aconsejable o necesaria la prueba situacional, deberá comunicarse el resultado de la decisión, procediendo a la contratación del seleccionado, y los candidatos que no fueron seleccionados deberán ser registrados para futuras vacantes.

3.2.13. CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

Es el proceso por el cual se establece de común acuerdo entre la organización y el trabajador en forma individual y/o colectiva las decisiones bajo las cuales se realizará la prestación del servicio.

Tiene como propósito firmar el contrato por ambas partes, y requisitar totalmente el expediente del trabajador con los documentos que éste debe proporcionar para que la empresa quede amparada por documentos para el futuro. Entre estos documentos se encuentra fotografías, llenado de formas, filiación dactilográfica, en las que se requieren fotografías de frente y de perfil y sin retoque, acta de nacimiento de los hijos, de los documentos comprobatorios de estudios.

CONTENIDO DEL CONTRATO.

- I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón
- II. Si la relación de trabajo es por obra o tiempo determinado
- III. El servicio o servicios que deben prestarse
- IV. El lugar o lugares donde debe prestar el servicio
- V. La duración de la jornada de trabajo
- VI. La forma de la jornada de trabajo
- VII. El día y el lugar de pago del salario
- VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado
- IX. Otras condiciones de trabajo, tales como días de descanso, vacaciones y demás que convengan al trabajador y el patrón

3.2.14 INDUCCIÓN AL PERSONAL.

Es el guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación de su puesto.

La inducción se divide en dos etapas, que son:

1. **INDUCCIÓN AL DEPARTAMENTO**, en la cual le dan informes sobre algunos aspectos generales como historia de la organización, funciones, políticas generales de personal, reglas de disciplina, beneficios que la empresa ofrece, etc.

2. **INDUCCIÓN AL PUESTO**, se guía al candidato a su puesto, se presenta a su jefe y compañeros, se explica en que consiste el trabajo, se le muestran los lugares que debe conocer así como el señalar quien lo puede orientar y resolver su problema los primeros días.

4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

4.1. CONCEPTO DE MANUAL.

Es un documento que contiene información acerca de la organización de la empresa, la cual presenta una manera ordenada y sistemática; fácil de manejar, que orienta y uniforma la conducta del personal para la mejor ejecución del trabajo.

4.2. CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES.

1. GENERALES. Proporciona información de toda la organización de la empresa sin profundizar en detalles de las distintas áreas.

2. ESPECÍFICOS. Menciona reglas, procedimientos y la estructura orgánica de cada área.

Pueden clasificarse también por:

SU CONTENIDO.

Organización
Procedimientos
Objetivos y políticas
Bienvenida
Contenido múltiple

EL ÁREA DE ACTIVIDAD.

Ventas
Producción
Finanzas
Personal
Otras funciones
Generales de dos o más de las demás

4.3. CONCEPTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

Es un documento que presenta un texto que señala las políticas y procedimientos a seguir en la ejecución de una actividad, así como ilustraciones a base de diagramas, figuras geométricas y/o dibujos.

4.4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

El manual de procedimientos está constituido por:

4.4.1. CARÁTULA. Es la cubierta del documento

4.4.2. PORTADA. Presente de una manera ordenada los elementos que identifican el documento.

4.4.3. ÍNDICE. Presenta de una manera ordenada los elementos constitutivos del documento o los títulos principales que comprende el manual.

4.4.4. INTRODUCCIÓN. Explica los objetivos del manual, cómo se usará, cómo y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones. Ofrece una exposición relativa a la estructura del manual

CUERPO DEL MANUAL¹⁰.

4.4.5. TEXTO. Menciona los objetivos, las políticas a seguir, la redacción por escrito de la secuencia de las operaciones o pasos de un proceso o actividad; enumerándolas en orden cronológico señalando en que consiste cada operación y/o quién, cómo, cuándo, donde, y para que debe ejecutarse.

El texto debe ser redactado en una forma clara, utilizando un lenguaje común, sencillo y un mínimo de términos técnicos para que ésta sea comprensible para todo el personal.

4.4.6. DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS.

Los diagramas administrativos son la representación gráfica de algún fenómeno administrativo y su función principal es el de representar y transmitir a otras personas el conocimiento de un fenómeno.

Los símbolos que se utilizan en los diagramas deben ser consistentes y claramente comprensibles.

CLASIFICACIÓN DE LOS DIAGRAMAS.

- DE ORGANIZACIÓN. Representa la estructura orgánica de toda la empresa o parte de ella y se les llama organograma u organigrama.
- DE PROCEDIMIENTO O DE FLUJO. Muestra la secuencia y el curso de las operaciones de un proceso o actividad o parte de él; a estos diagramas se le llama fluxogramas.
- DE TIEMPO. Expresa la relación existente de una actividad administrativa con el tiempo en el que se debe realizar dicha actividad y son llamados cronogramas.
- ESTADÍSTICOS. Representa datos cuantificables y sus relaciones; representadas por puntos, líneas, figuras o volúmenes.
- DIVERSOS. Son aquellos que dificultan su clasificación y que no entran en las clases antes mencionadas.

Los ORGANIGRAMAS según su FORMATO pueden ser:

- Verticales
- Horizontales
- Circulares
- Escalares.

Los FLUXOGRAMAS pueden clasificarse:

1. De acuerdo a su FORMATO y pueden ser:

- De formato VERTICAL. La secuencia de operaciones va de arriba hacia abajo.
- De formato HORIZONTAL. El flujo de los pasos a seguir va de izquierda a derecha.
- De formato PANORÁMICO. En una sola carta está representado el proceso entero. El flujo de las operaciones es vertical y horizontal, presentando distintas acciones y con la participación de dos o más departamentos.
- De formato ARQUITECTÓNICO. Describe la ruta de una persona o forma sobre el plano arquitectónico del área de trabajo.

2. De acuerdo a su PROPÓSITO y puede ser:

- DE LABOR. Responde a la pregunta ¿Qué hace?
- DE MÉTODO. Da respuesta a ¿Cómo se hace?
- DE ESPACIO. Contesta ¿Para qué se hace?
- ANALÍTICO. Dice para qué se hacen las cosas
- COMBINADO. Presenta la combinación de dos o más de los anteriores.

Otra clasificación de los fluxogramas es la que se basa en la NATURALEZA DE LOS DATOS y puede ser:

- CUALITATIVOS. Describen las etapas de un proceso en el orden que ocurren.
- CUANTITATIVOS. Incluye el anterior y registra cantidades.
- CON ESCALA DE TIEMPO. Incluye los dos anteriores y el tiempo para cada operación.

En los fluxogramas los símbolos que se utilizan pueden ser:

- CONVENCIONALES. Son figuras geométricas y dependen del procedimiento y del empleo del manual.

La simbología más utilizada es:

*Simbología ASME que se utiliza para representar el flujo de materiales o personas.

*La simbología ANSI que se utiliza en la representación de flujo de información.

-FIGURATIVOS. Se utilizan dibujos, fotografías o caricaturas para representar alguna operación".

4.4.7. LAS FORMAS.

En las oficinas uno de los materiales que más se manejan está constituido por "FORMAS". Es conveniente incluir en el manual una sección de formas, que contenga todas las que se utilizan en el proceso que se describe.

Al incluir las formas en el manual se puede establecer un adecuado control de las mismas, ayudando a usar y retener únicamente las que son necesarias, asegurar que reducen costos, distribuir únicamente las necesarias y solo al personal que las requiera o que le sean útil, revisar periódicamente su uso y la información que contiene para conservarlas de acuerdo a las necesidades de la empresa y establecer un control de inventario de las formas¹².

4.4.8. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

En algunos manuales se puede incluir un capítulo de definiciones que contiene los términos que no son muy conocidos o pueden tener varios significados. De esta manera se asegura que todos los miembros de la empresa le den a una palabra el mismo significado.

4.5. VENTAJAS DE LOS MANUALES.

Las ventajas que presenta el tener y utilizar los manuales son:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles
- Facilita el estudio de los problemas de la organización
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones
- Sirve como guía para la preparación del personal
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás
- Controlan el cumplimiento de las funciones de la empresa
- Delimitan actividades, responsabilidades y funciones
- Aumentan la eficiencia
- Son una fuente de información
- Reduce costos al incrementar la eficiencia.

INVESTIGACIÓN

Durante el tiempo (2 meses) establecido para la recopilación de documentos se logro consultar los siguientes documentos:

- Organigrama
- Plantilla
- Nómina
- Manual de Organización
- Entrevista
- Convocatoria (puesto de base)
- Cuestionario.*

Para la aplicación del cuestionario se tomó en cuenta lo siguiente:

- Total de empleados 236 (base y confianza)
- Muestra 56 empleados (base y confianza).

A continuación se detalla:



Instituto de Seguridad
y Servicios Sociales
de los Trabajadores
del Estado

SUBDIRECCION GENERAL DE PROTECCION
AL SALARIO.
SUBDIRECCION DE OPERACION EN EL
VALLE DE MEXICO.
CENTRO COMERCIAL ISSSTE ZARAGOZA
TIENDA NO. 159
OFICIO NO. 0674

México D.F., a 25 de marzo de 1995

A QUIEN CORRESPONDA:

Por este conducto, hago de su conocimiento la autorización a la C. MUNOZ RESENDIZ BERTHA ALICIA Y SEGURA ROCHA IRASEMA, - ambas pasantes en la LIC. DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS, para - la elaboración del MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCION Y CONTRATACION DEL PERSONAL de esta Unidad a mi cargo.

Sin más por el momento, y a petición de las interesadas, quedo de Usted para cualquier aclaración.

A T E N T A M E N T E

C. JUAN MANUEL ALVAREZ RAMIREZ
GERENTE DEL C.C. ISSSTE NO.159



ISSSTE
SUBDIRECCION GENERAL
DE PROTECCION AL SALARIO
C. C. No. 159 ZARAGOZA
GERENCIA

c.c.p. Sergio Martínez de la Rosa.- Subdirector de Operaciones en el Valle de México.

Gilberto Freeman Ortega.- Feje de Serv. Institucionales.

Archivo.

AL CONTINENTE DE LOS C.C. EN LAS OFICINAS
CONTENDAS EN EL ANEXO 5.- 114-00000000

JMAM*RNMA

CUESTIONARIO

NOMBRE: _____

EDAD: _____

ESCOLARIDAD: _____

ANTIGUEDAD: _____

1.- ¿Qué puesto desempeña?

R. _____

2.- ¿Qué requisitos tuvo que cubrir para la ocupación del puesto?

R. _____

3.- ¿Qué documentación fue solicitada?

R. _____

4.- ¿Conoce los objetivos de su puesto?

R. _____

5.- ¿Le aplicaron exámenes?

R. _____

6.- ¿De que tipo?

R. _____

7.- ¿Conoce las funciones a desarrollar en su puesto?

R. _____

8.- ¿Describa brevemente el procedimiento que siguió para ser contratado?

R. _____

9.- ¿Por qué medios se entero de la vacante?

R. _____

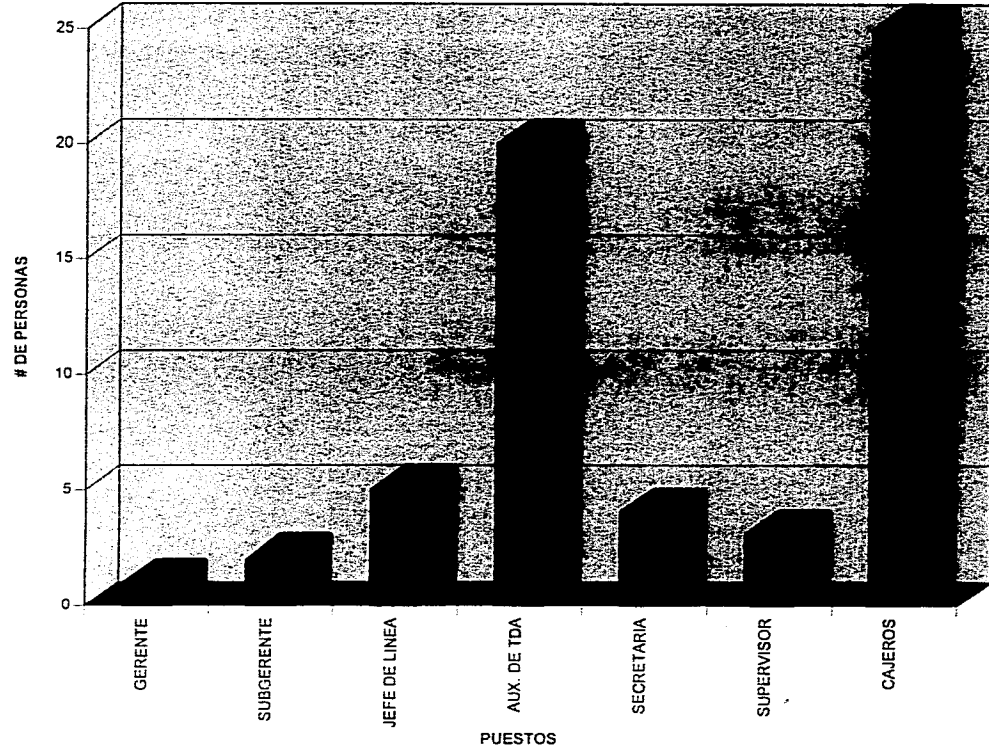
10.- ¿Considera que las actividades realizadas van de acuerdo a la categoría que le fue asignada

R. _____

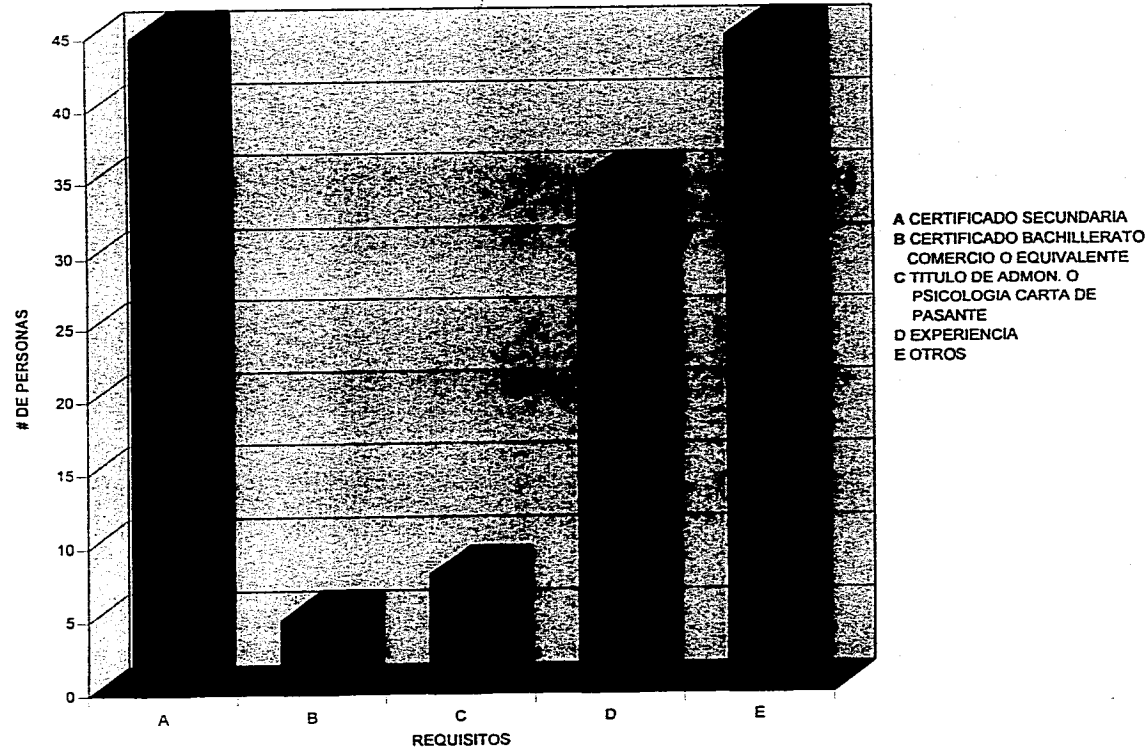
CITAS TEXTUALES

1. **Administración de Empresas Teoría y Práctica 1a. Parte, Agustín Reyes Ponce, Editorial Limusa. P. 36**
2. **Simplificación del trabajo de Oficina. González y Rueda Porfirio Teodorino. P. 104**
3. **Administración Aplica Teoría y Práctica, Primera Parte, Salvador Mercado H. Editorial Limusa 1a. Edición 1989. P. 33**
4. **Admon. Aplicada Teoría y Práctica, Primera Parte Salvador Mercado H. Editorial Limusa 1a. Edición 1989. P. 34**
5. **Admon. Aplicada Teoría y Práctica, Primera Parte Salvador Mercado H. Editorial Limusa 1a. Edición 1989. P. 35**
6. **Curso Introductorio a la Admon., Jorge Barajas Medina, Editorial Trillas 3a., Edición 1994. P. 19**
7. **Manual de Recursos Humanos, integrando al Personal y la Empresa, Michael, Armstrong, Traducción Teresa Niño Torres, Fondo Editorial Legis. P. 83**
8. **Manual de Recursos Humanos, en la Hotelería, Secretaría de Turismo 1a. Edición 1990 Editorial Limusa. P. 89**
9. **Manual de Recursos Humanos en la Hotelería, Secretaría de Turismo 1a. Edición 1990 Editorial Limusa. P. 94**
10. **Los Manuales de Procedimiento en las oficinas publicas M. Clahual Krauss. Colección Admon. P. 29**
11. **Los Manuales de Procedimiento en las oficinas publicas M. Clahual Krauss. Colección Admon. P. 31**
12. **Los Manuales de Procedimiento en las Oficinas Pública M. Clahual Krauss. Colección Admon. P. 42**

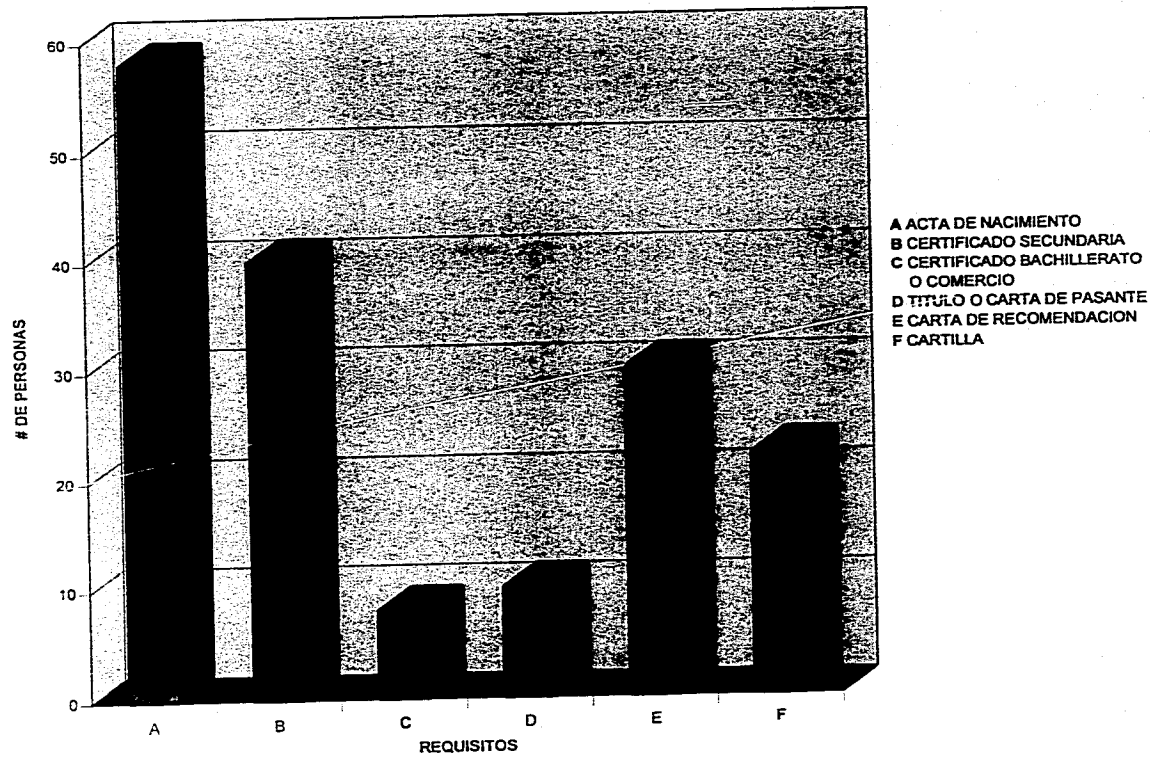
PREGUNTA #1



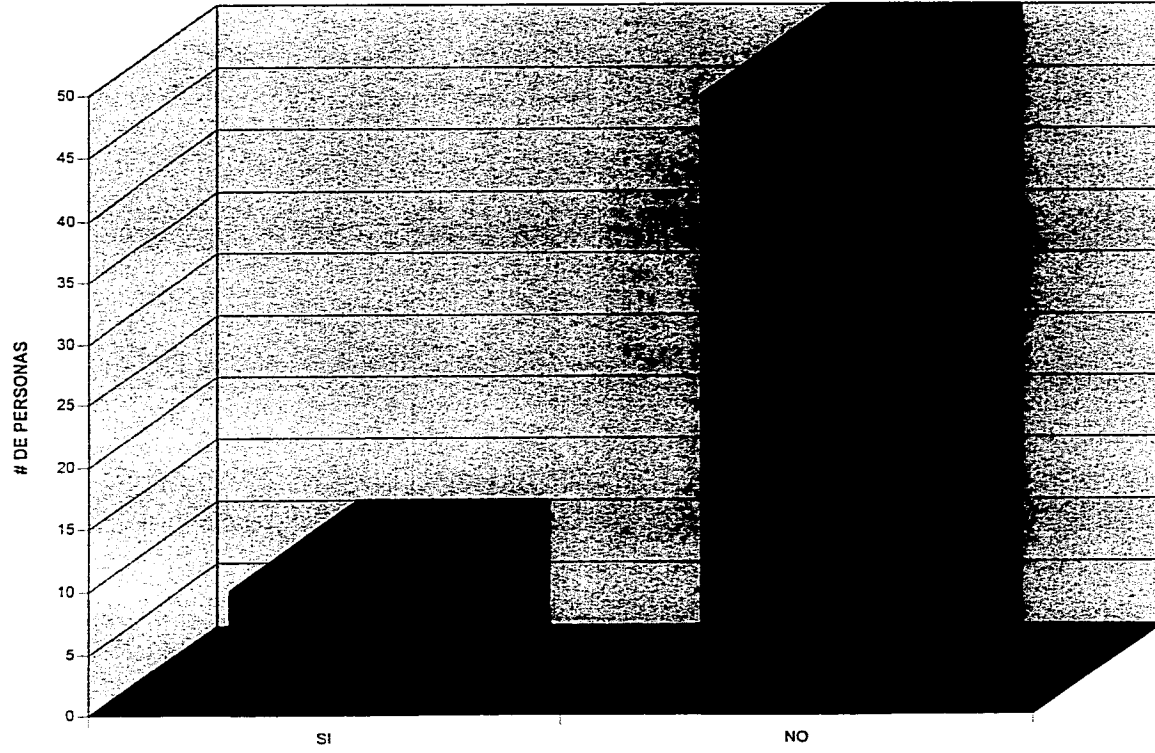
PREGUNTA #2



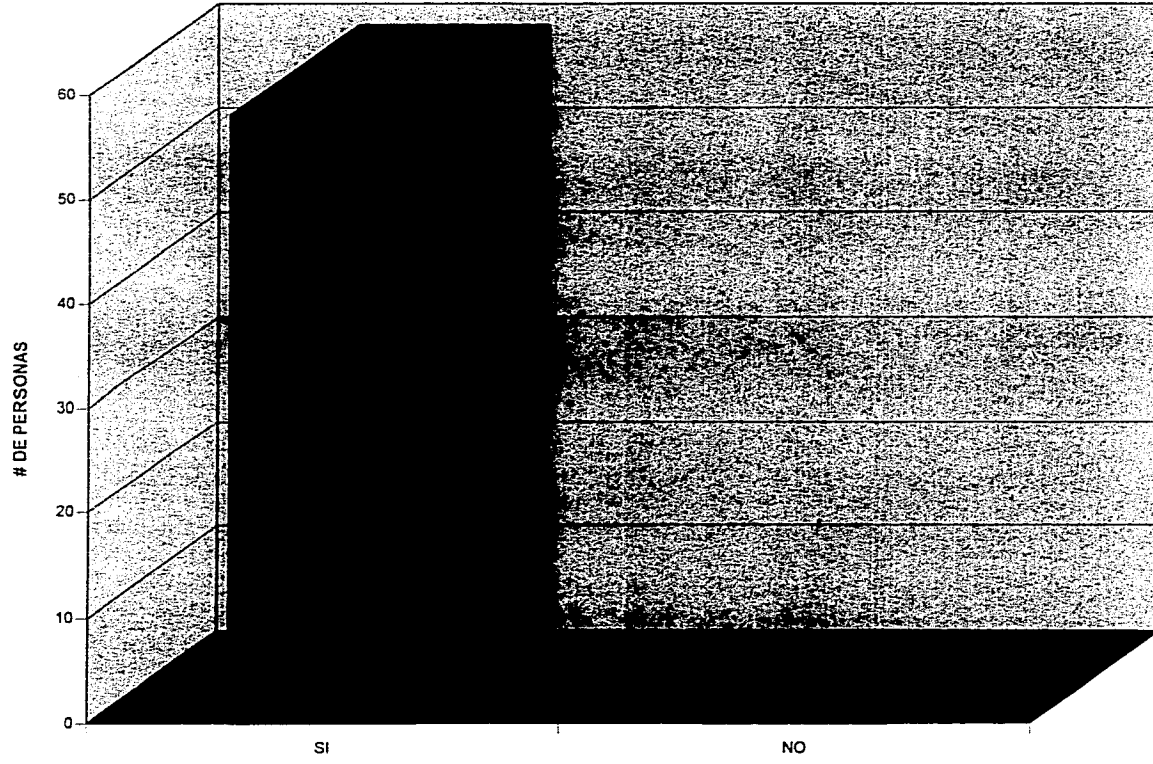
PREGUNTA #3



PREGUNTA #4

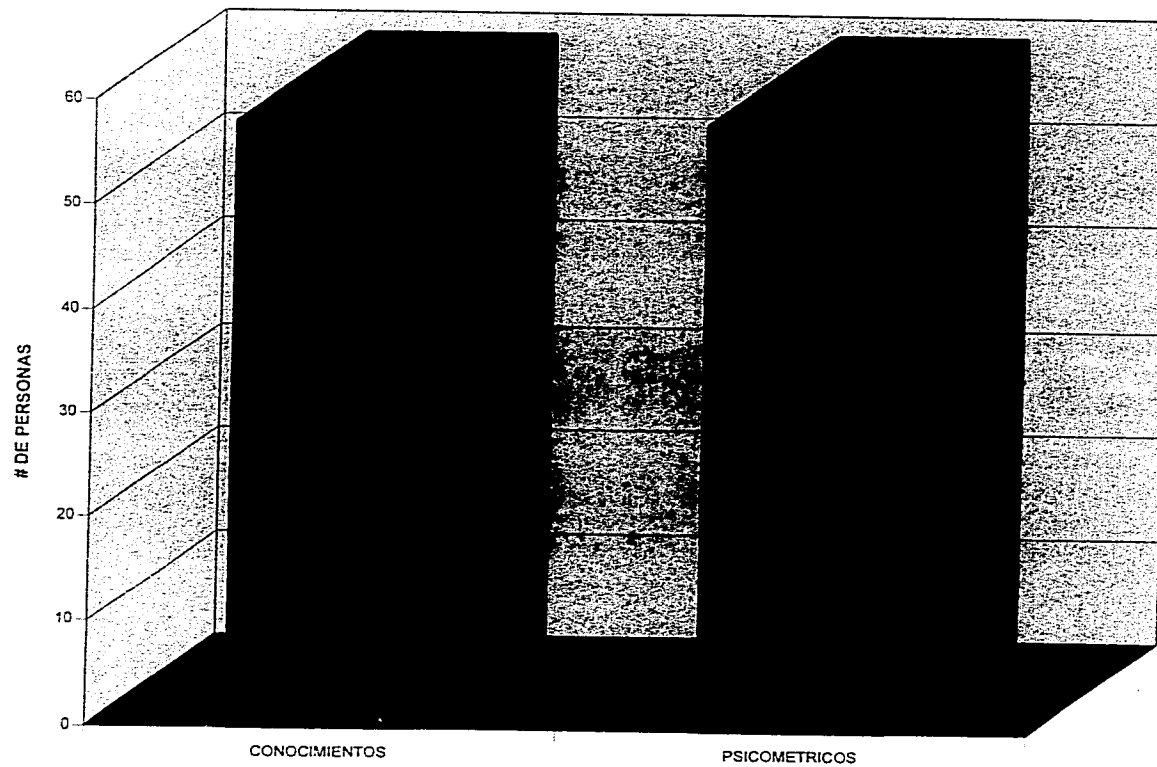


PREGUNTA #5

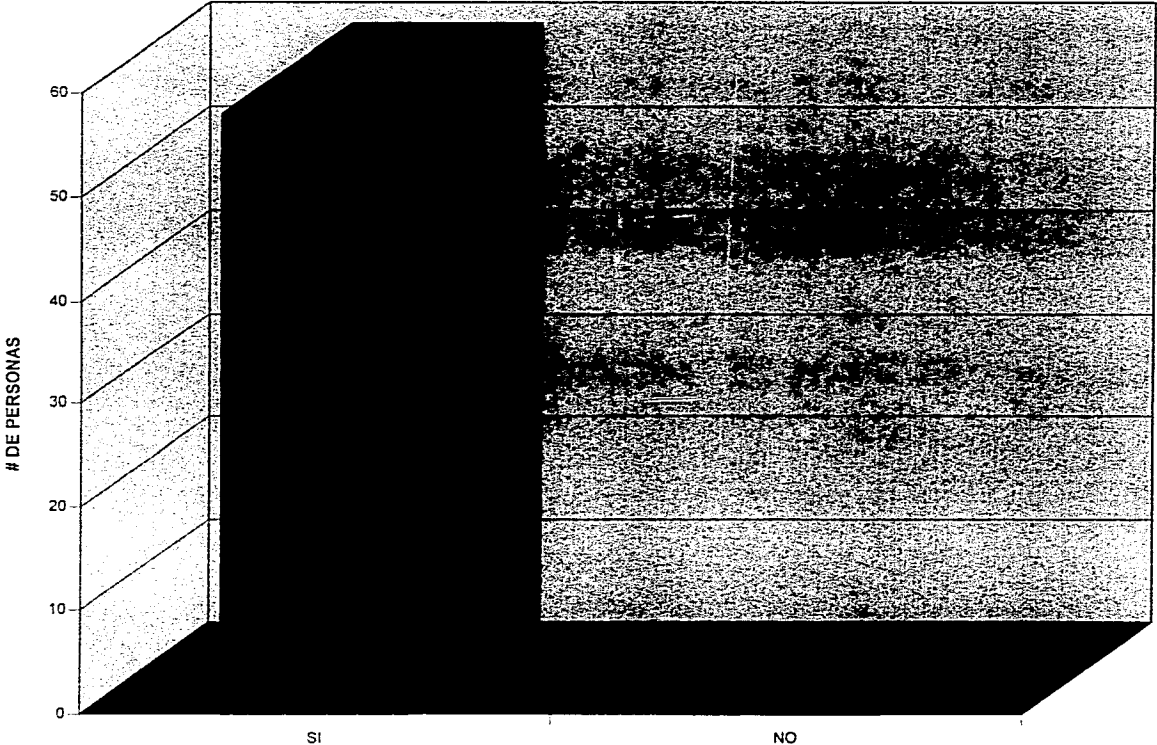


PREGUNTA #6

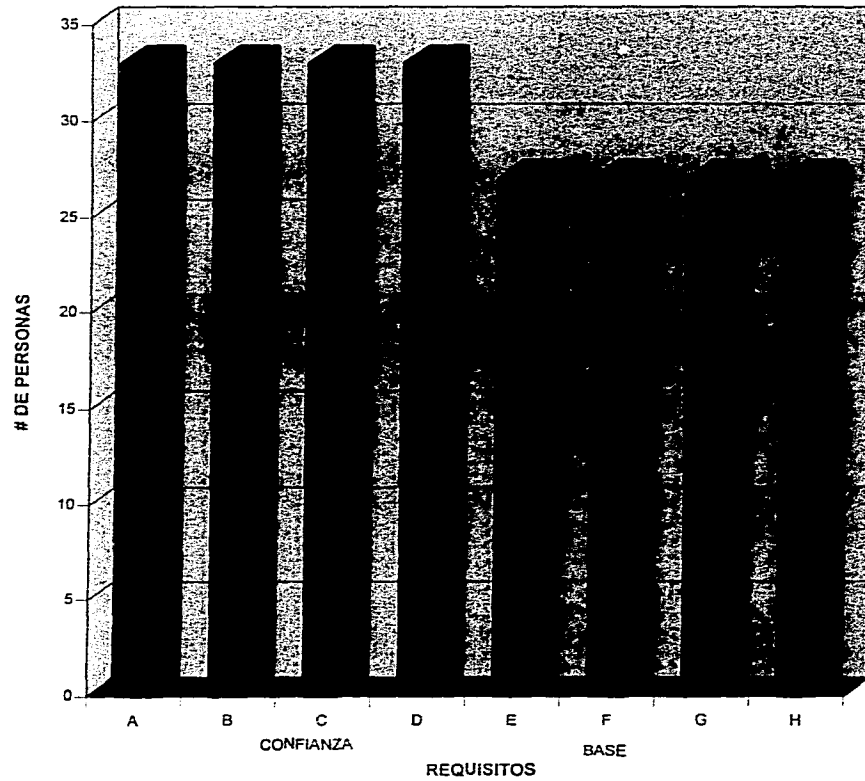
25



PREGUNTA #7

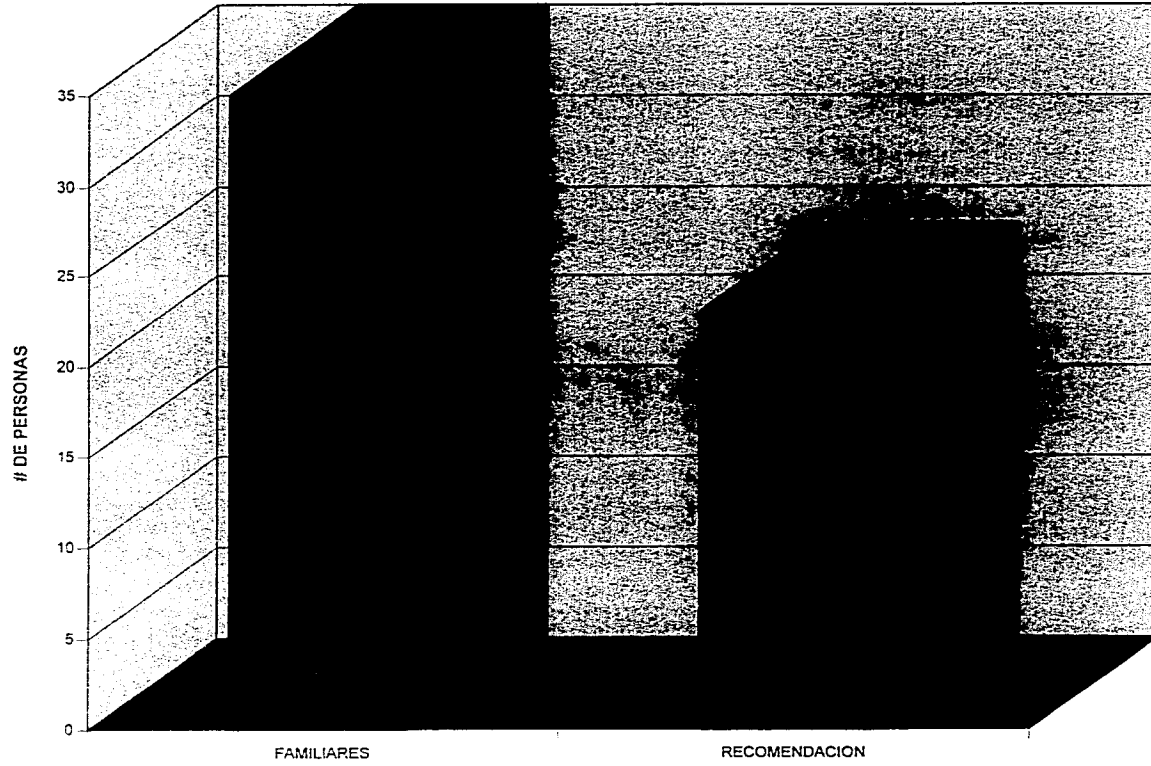


PREGUNTA #8

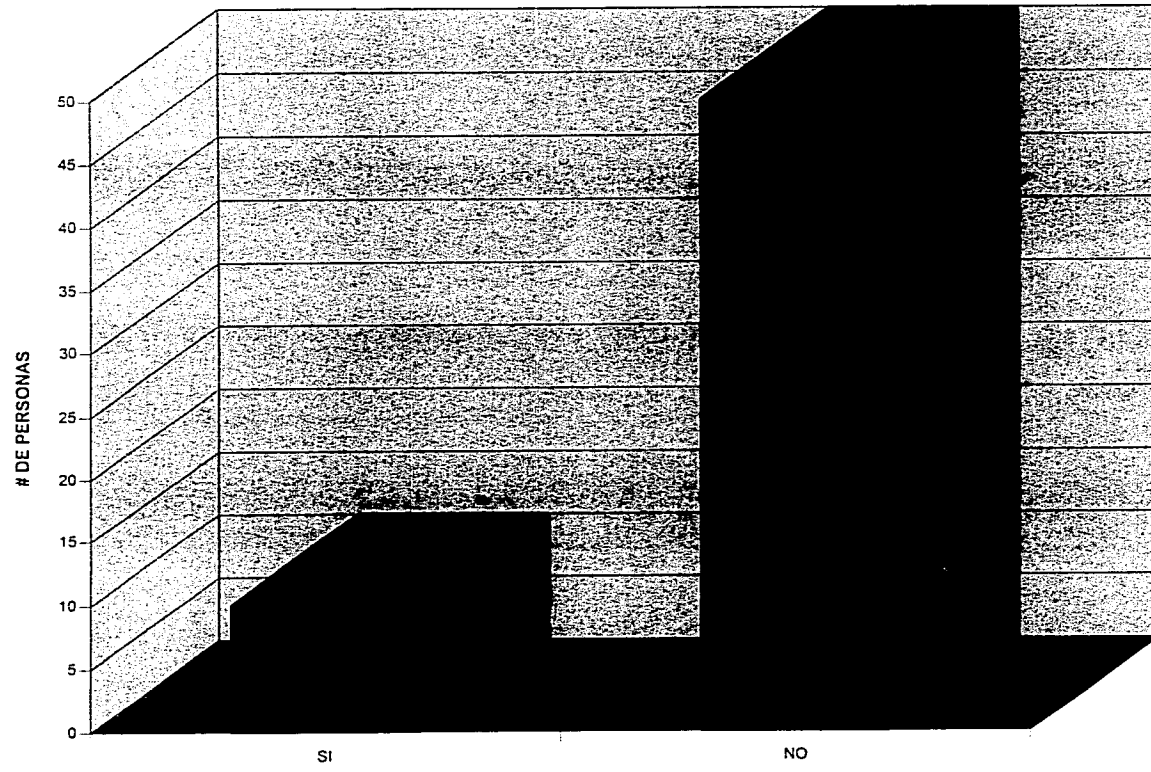


- A ANUNCIAR VAC. ANALISIS DE PTO PROPUESTA DE GTE ENVIO DOCTO VERTIZ. ES ACEPTADA?
- B INFORMAR SAN FDO. ES ACEPTADA ENTREGA ACUSE RECEPCION SOL. PROGRAMAR EXAMEN
- C APLICAR EXAMEN INFORMAR RESULTADOS ES ACEPTADA REQUISICION DE DOCTOS. FIRMA DE CONTRATO
- D LLEVAR OFICIO ENTREVISTA GTE ENTREVISTA JEFE DIRECTO INDUCCION
- E NOTIFICACION VACANTE CONVOCA.
- F EVALUACION DE FACTORES ESCALAFONARIOS APROBADA.
- G EXAMEN DE ADMISION ES APROB
- H ENTREVISTA CON JEFE INM. INTRODUCCION

PREGUNTA #9



PREGUNTA #10



DIAGNOSTICO

De acuerdo con los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados al personal de diferentes áreas del Centro Comercial se pudo observar que el personal cumple con los requisitos y documentación que se les solicita, pero desconocen lo más importante, que son los objetivos de su puesto.

Se determinó que la mayoría del personal tiene una categoría dentro de la plantilla, pero en realidad desempeñan funciones diferentes a su puesto.

El único medio que se utiliza para el reclutamiento es el Interno que es básicamente recomendaciones y familiares.

En cuanto a la aplicación de exámenes fue general ya que a todos los niveles se aplicaron psicométricos y de conocimientos.

Los procedimientos a seguir van a depender del puesto solicitado, ya sea de confianza o base.

INTRODUCCIÓN

La elaboración del Manual es para que se establezcan los principios de una mejoramiento permanente en la estructura de las unidades de venta y el debido seguimiento de su desarrollo orgánico y funcional.

El presente Manual tiene como finalidad el establecer una metodología y técnicas de evaluación que deben de seguirse al efectuar el reclutamiento y selección de personal de la tienda de autoservicio ISSSTE que se inicia desde la recepción de candidatos hasta su contratación o eliminación.

Tiene como objetivo principal lograr que su uso y consulta resulte rápida, clara y concisa, para toda persona que lo consulte.

El Manual consta de 5 partes:

PRIMERA: Comprende señalar la finalidad del Manual, los objetivos que se persiguen y las políticas que normarán las acciones para llevar a cabo el proceso y lograr los objetivos.

SEGUNDA: Se presenta el organigrama de la tienda así como una pequeña reseña histórica de la misma.

TERCERA: Menciona en forma escrita todas las actividades a realizar en el proceso. Se enlistan todas las actividades en servicio de acuerdo al orden en que deben ser realizadas.

CUARTA: Se presenta gráficamente el procedimiento descrito en la tercera parte.

QUINTA: En este punto se presentan las formas utilizadas en el proceso así como el glosario en el que se incluirá la simbología utilizada en los diagramas.

Las revisiones y actualizaciones se realizan cada año y esta actividad será realizada por el Departamento de Administración 1a. Sección de Recursos Humanos.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Los antecedentes del actual sistema de tiendas y farmacias del ISSSTE se remontan a la inauguración de la primera tienda el día 31 de julio de 1953, realizada por el entonces Presidente de la República Sr. Adolfo Ruiz Cortines. Dicha tienda se estableció todavía bajo la tutela de la Dirección de Pensiones y Retiro. Posteriormente, el 28 de diciembre de 1959 se llevó a cabo la promulgación de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, por lo cual la tienda mencionada se incorporó al nascente organismo. El 16 de mayo de 1961 entraba en operación la Tienda No. 2, y el 14 de julio del mismo año la número 3; así sucesivamente, hasta llegar en la actualidad a un sistema de 254 tiendas y 88 farmacias al mes de septiembre de 1991. Durante este año, las ventas totales y el número de consumidores del sistema, se estima que asciendan a 1,831,010 millones de pesos y a 77,520,794 personas, respectivamente.

La fundamentación legal proplamente encaminada a la existencia de las tiendas se concibe en la Ley del ISSSTE, la cual en el Artículo 3°, establece con carácter obligatorio las siguientes prestaciones:

FRACCIÓN XVII.- Servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida del servicio público y familiares derechohabientes.

En forma específica en el Capítulo Séptimo, relativo a las prestaciones sociales y culturales, el Artículo 137 dice: "El Instituto atenderá de acuerdo con esta Ley, a las necesidades básicas del trabajador y su familia a través de la prestación de servicios que contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del poder adquisitivo de sus salarios, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo". El Artículo 138 complementa lo anterior al establecer que "Para los efectos del artículo anterior el Instituto proporcionará a precios módicos los servicios sociales siguientes: Fracción I.- Venta de productos básicos y de consumo para el hogar".

Con el objeto de consolidar el esfuerzo que el Estado ha realizado para otorgar dichas prestaciones, la presente Administración determinó disminuir temporalmente el crecimiento en el número de unidades comerciales, excepto aquellos centros de trabajo cuya realización estuviera contenida en los programas de inversión prioritaria, potando por mejorar la calidad de los servicios que se proporcionan.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

MARCO JURÍDICO

PRINCIPALES ORDENAMIENTOS:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

D.O.F. 05-11-1917 y sus reformas.

LEGISLACIÓN

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
Artículo 19
D.O.F. 29-XII-1982
- Ley del ISSSTE
Artículo 150, Fracción VI
Artículo 163, Fracción VI
D.O.F. 27-XII-1983
- Ley de Planeación
D.O.F. 05-1-1983
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales
Artículo 5°
Artículo 16, Fracción IX
Artículo 46, Fracción IV
Artículo 58, Fracción VIII
Artículo 59, Fracción III
D.O.F. 14-V-1986

REGLAMENTOS

- Estatuto Orgánico del ISSSTE
Artículo 21, Fracción VII
Artículo 47, Fracción I-X
D.O.F. 06-VI-1988

ACUERDOS

- Acuerdo por el que las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, adecuarán sus Planes, Sistemas, Estructuras y Procedimientos, conforme al proceso permanente, programado y participativo de Reforma Administrativa.
D.O.F. 29-IV-1979

OTRAS DISPOSICIONES

- Plan Nacional de Desarrollo, 1989-1994.
Poder Ejecutivo Federal
31-V-1989

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

6.2.1. OBJETIVOS.

- Sistematizar el proceso de reclutamiento y selección del personal de la Tienda de Autoservicio ISSSTE.
- Coordinar los esfuerzos de las personas que participan en el proceso.
- Implementar el uso de pruebas de aptitud, para evaluar el grado de probabilidad de éxito del candidato para el desarrollo de las actividades a desempeñar.
- Implementar el uso de instrumentos complementarios a la solicitud de empleo.
- Facilitar el proceso de selección y contratación de personal para ocupar la (s) vacante (s) existente (s).
- Disminuir los costos al aumentar la eficiencia mediante la contratación del personal idóneo.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

6.2.2. POLÍTICAS.

- Fuentes de reclutamiento serán: por convocatoria cuando es de base, y para puestos de confianza, por fuentes internas.
- Únicamente la Gerencia por conducto de la sección de Recursos Humanos, esta autorizada para llevar a cabo el reclutamiento y selección de personal.
- No se contratará a candidatos que no reúnan los requisitos mínimos establecidos en la descripción del puesto.
- Se archivarán las solicitudes de las personas que no hayan sido contratadas para posteriores vacantes.
- Las solicitudes se archivarán por un periodo no mayor a 6 meses.

DIAGRAMA DE FLUJO

"PUESTO DE CONFIANZA"

1. Inicio
2. Anunciar la vacante
3. Análisis de puesto
4. Propuesta del gerente
5. Envío de documento, a Oficina Vértiz
6. Es aceptada? NO, SI, continúa paso 7
7. Informar a Oficina General San Fernando
8. Es aceptada? NO, SI, continúa paso 9
9. Entrega, acuse de recibo a Gerente
10. Recepción de solicitud
11. Programar exámenes
12. Aplicación de exámenes de acuerdo al puesto
13. Informar resultados a candidatos
14. Es aceptada? NO, SI, continúa paso 15
15. Requisición de documentos a candidatos
16. Firma de contrato
17. Llevar oficio de Presentación al Centro Comercial
18. Entrevistarse con Jefe Inmediato
19. Inducción
20. Fin.

DIAGRAMA DE FLUJO PUESTO DE BASE

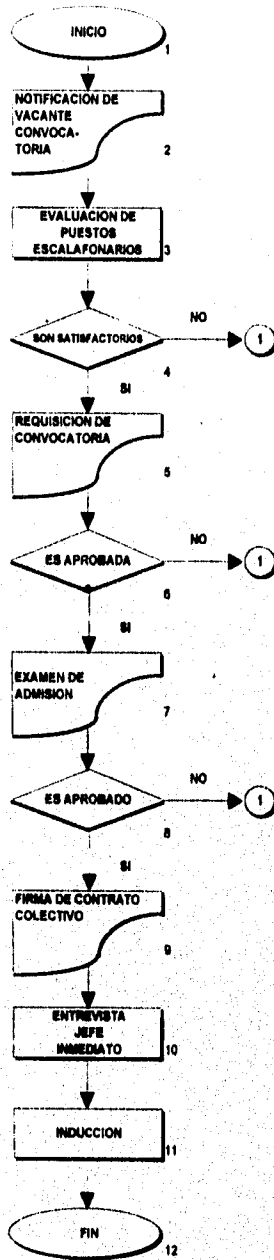
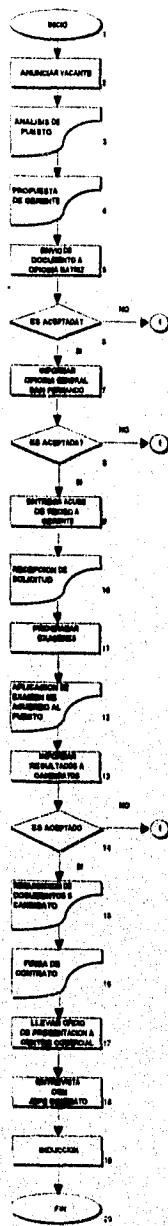


DIAGRAMA DE FLUJO

"PUESTO DE BASE"

1. Inicio
2. Notificación de vacante (convocatoria)
3. Análisis de puesto
4. Evaluación de factores escalafonarios (Sindicato)
5. Son satisfactorios? NO, SI, continúa paso 6
6. Requisición de convocatoria
7. Es aprobada? NO, SI, continúa paso 8
8. Examen de admisión
9. Es aprobada? NO, SI, continúa paso 10
10. Entrevista con Jefe inmediato
11. Introducción
12. Fin.

DIAGRAMA DE FLUJO
PUESTO DE CONFIANZA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE "TIENDAS DE AUTOSERVICIO"

GLOSARIO.

ACUSE: Es el documento en el cual se firma de recibido de los integrantes del mismo.

ANÁLISIS DE PUESTO: Es un documento que describe las actividades de un puesto.

ANTIGÜEDAD: Es el tiempo de servicio prestado por el trabajador a la empresa.

APTITUD: Es la suma de las facultades físicas y mentales, la iniciativa, laboriosidad y la eficiencia para llevar a cabo una actividad determinada.

CONOCIMIENTO: Es la posesión de principios teóricos y prácticos necesarios para ocupar una plaza.

CONTRATO: Convenio entre dos o más personas.

DIAGRAMA: Representación gráfica de algún concepto.

DISCIPLINA: Es el cumplimiento de las instrucciones dictadas por los superiores y grado de adaptabilidad a las diversas rutinas de trabajo.

ESCALAFÓN: Es el sistema organizado para efectuar la promoción de ascenso de los trabajadores de base.

EVALUACIÓN: Es un derechos de los trabajadores mediante un grado de calificación.

FACTORES ESCALAFONARIOS: Son los conocimientos, aptitudes, disciplina, puntualidad y antigüedad que tiene un trabajador.

GRÁFICA: Representación por signos o dibujos.

OBJETIVO: Fin de un sistema.

ORGANIGRAMA: Representación gráfica de la estructura formal y orgánica de una empresa, en la que se indican línea de autoridad, comunicación, relaciones tanto lineales como de "staff".

POLÍTICA: Son normas que regulan la conducta del individuo.

PROCESO: Serie de acciones u opns. De acuerdo con un plan que hace pasar un elemento por un procedimiento de una fase a otra, para obtener un fin.

RECLUTAMIENTO: Proceso que tiene por objeto abastecer a la empresa del mayor número de solicitudes para contar con las mejores oportunidades de seleccionar entre varios candidatos.

SELECCIÓN: Separar o escoger algo como producto de un proceso de estudio y comparaciones.

SÍMBOLOS: Representación visible de un concepto.

TÉCNICA: Conjunto de procedimientos de un arte y una ciencia.

EVALUACIÓN: Cuantificación del resultado de una acción.

SISMOLOGÍA ASME

OPERACIÓN

Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Por lo común, la pieza, materia o producto del caso se modifica durante la operación.



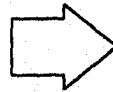
INSPECCIÓN

Indica que se verifica la calidad, la cantidad o ambas.



TRANSPORTE

Indica el movimiento de los trabajadores, materiales y equipo de un lugar a otro.



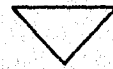
DEPOSITO PROVISIONAL O ESPERA

Indica demora en el desarrollo de los hechos: por ejemplo, trabajos en suspenso entre dos operaciones sucesivas, o abandono momentáneo no registrado, de cualquier objeto hasta que se necesite.



ALMACENAMIENTO PERMANENTE

Indica depósito de un objeto bajo vigilancia de un almacén donde se lo recibe o entrega mediante alguna forma de autorización o donde se guarda con fines de referencia.



ACTIVIDADES COMBINADAS

Para indicar que varias actividades son ejecutadas al mismo tiempo o por el mismo operario en un mismo lugar de trabajo, se combinan los símbolos de tales actividades. Por ejemplo, un círculo dentro de un cuadrado, representa la actividad combinada de operación e inspección.



**SISMOLOGÍA ANSI
PARA PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS**

PROCESAMIENTO

Representa una función de proceso, tal como un cálculo.



ENTRADA - SALIDA

Representa entrada de información para ser procesada, o bien, salida de información una vez que ha sido procesada.



DECISIÓN

Punto del flujo en donde es posible seguir caminos alternativos.



TERMINAL

Indica donde se inicia o donde termina el flujo.



ALMACENAMIENTO

Almacenar la información.



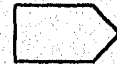
OPERACIÓN MANUAL

Operación que no ejecuta la computadora y que por lo tanto se tiene que realizar en forma manual.



MODIFICACIÓN DE PROGRAMA

Instrucción o grupo de instrucciones que cambian al programa.



PROCESO PREDEFINIDO

Un grupo de operaciones no detalladas en el programa.



OPERACIÓN CON TECLADO

Operación en que se utiliza un dispositivo operado con teclas, perforación o verificación de tarjetas.



DOCUMENTO

Forma o reporte impreso



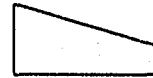
DISCO, TAMBOR DE LIBRE ACCESO

Indica de qué manera son almacenados los datos.



TECLADO EN LÍNEA

Información suministrada a o por un computador utilizando un dispositivo en línea.



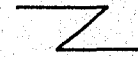
EXHIBICIÓN

Información exhibida por pantallas o dispositivos de vídeo.



ENLACE DE COMUNICACIÓN

La transmisión automática de información de una a otra ubicación a través de líneas de comunicación.



CONECTOR

Conecta una parte de un diagrama de flujo con otra.



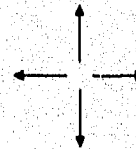
CONECTOR DE PAGINA

Usado en vez del signo conector para indicar entrada o salida desde o a una página.



FLECHAS

Conectar los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



CONCLUSIONES

La efectiva selección implica la previsión, planeación, organización, integración, dirección y control, ósea la aplicación del proceso administrativo para lograr sus fines.

Para realizar la selección de personal deben tenerse objetivos que busquen utilizar técnicas que permitan identificar a las personas cuyo potencial, interés y demás características se apeguen y cumplan con los requisitos establecidos por la organización.

El manual de procedimiento es un documento administrativo que sirve como medio de control, ya que en él se define en forma ordenada todas las actividades de un departamento, trabajo específico, entre otros.

Como un medio de crear personal de éxito la decisión de contratar es esencial, ya que serán más fructíferos cuando las personas contratadas poseen aptitud y conocimientos para ocupar los puestos vacantes en la Institución.

Para decidir la contratación hay que estudiar y evaluar las posibilidades del candidato y eliminar aquellos que no cumplan con los requisitos establecidos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Organización Internacional del Trabajo: Introducción al Estudio del Trabajo.
2. Dirección General de Estudios Administrativos, Secretaría de la Presidencia. Manuales Administrativos, Guías para su elaboración.
3. González y Rueda, Porfirio Teonodiro. Simplificación del Trabajo de Oficina.
4. Quiroga Leos, Gustavo, Organización y Métodos en la Administración Pública. Lazzaro Victor, Sistemas y Procedimientos.
5. Técnicas de Administración de Recursos Humanos, Francisco Sánchez Impreso en los Talleres Gráficos de la Dirección de Publicaciones del Instituto Politécnico Nacional, 1982.
6. La Empresa, Dirección de Administración, Curso de Dirección de Personal Volumen I., Los Recursos Humanos en la Empresa, Plaza & Janes Editores.
7. Administración Aplicada, Teoría y Práctica, Primera Parte, Salvador Mercado H., Editorial Limusa 1a. Edición 1989.
8. La Empresa, Dirección de Empresas, Volumen III., La estructura Empresarial, Editorial Plaza & Janes.
9. Administración de Recursos Humanos, Fernando Arias Galicia 4a. Edición 1989, Editorial Trillas.
10. Manual de Recursos Humanos en la Hotelería, Secretaría de Turismo, 1a. Edición 1990, Editorial Limusa.
11. Gerencia de Recursos Humanos, Integrando al Personal y la Empresa, Michael Armstrong, Traducción Teresa Niño Torres, Fondo Editorial Legis.
12. Curso Introductorio a la Administración, Jorge Barajas Medina, Editorial Trillas 3a., Edición 1994.
13. Administración de Empresas Teoría y Práctica 1a. Parte, Agustín Reyes Ponce, Editorial Limusa.
14. Los Manuales de Procedimiento en las Oficinas Públicas.- M: Dahuah Krauss. colección admon.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

GERENTE DE CENTRO COMERCIAL

PUESTO:	Gerente de Centro Comercial.
AMBITO DE OPERACIÓN:	Todas las áreas de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Subdelegado de Protección al Salario.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo. Subgerente de Operaciones de Supermercado Subgerente de Operaciones de Mercancías Generales. Subgerente de Operaciones Financieras. Subgerente de Operaciones Administrativas.

OBJETIVO:

Coordinar la operación y funcionamiento de la unidad comercial, adoptando medidas y acciones abocadas a la utilización y aprovechamiento efectivo de los recursos humanos, materiales y financieros, con base en las normas, políticas y lineamientos establecidos por el Instituto y por la Subdirección General de Protección al Salario, con el fin de satisfacer adecuadamente las demandas de los derechohabientes y sus familiares, y del público en general, así como orientar a estos hacia patrones de consumo prioritarios, mejorando, a su vez, los niveles de calidad e higiene de los productos que se expendan.

FUNCIONES:

- Dirigir, coordinar, organizar, planear y controlar los recursos humanos, materiales y financieros que permitan un funcionamiento eficiente a nivel operativo y administrativo de la unidad comercial a su cargo, a fin de brindar un servicio que satisfaga los requerimientos del consumidor.

- Difundir y supervisar el cumplimiento y aplicación de los manuales de organización, instructivos, procedimientos y disposiciones generales entre el personal de la tienda a su cargo.

- Elaborar con los Subgerentes de Operaciones programas de trabajo por área de responsabilidad, haciéndolos corresponsables de las actividades encomendadas, sus acciones y resultados.

- Efectuar conjuntamente con los Subgerentes de Operaciones, o responsables de área, reuniones quincenales de evaluación de los programas de trabajo establecidos, que determinen los avances logrados en materia de ventas, compras, productividad, captación de consumidores, niveles de mermas, etc.; y con base en los resultados, coordinar actividades correctivas que permitan cumplir con los objetivos predeterminados.

- Atender ágil y oportunamente, las observaciones y, en su caso, indicaciones realizadas por las autoridades de la Subdelegación correspondiente y/o de la Subdirección General de Protección al Salario.

- Coordinar el diseño y elaboración de los planos de distribución de la unidad comercial, que permita tanto en el área de bodega como en piso de venta, una distribución estratégica del mobiliario, así como a las normas y políticas establecidas por el Instituto.

- Vigilar periódicamente que la mercancía en piso de venta se encuentre debidamente acomodada, distribuida y con etiqueta de precio de venta al público; asimismo, que la misma se presenta en niveles de existencia adecuados, en especial, la considerada en el cuadro básico.

- Realizar visitas periódicas a piso de venta a fin de supervisar la iluminación y limpieza del área respectiva, así como verificar que el personal adscrito presente el uniforme y gáseto de identificación correspondiente y observe un trato amable al consumidor. Todo ello para la buena imagen del Instituto.

- Establecer con los Subgerentes de Operaciones de Mercancías Generales y de Supermercado la calendarización, promoción y realización de programas de temporada, tales como: artículos escolares, juguetes, cuaremas, día del padre, día de la madre, día del niño, etc.; e informar de los resultados obtenidos a las oficinas centrales, así como a la Subdelegación a la que corresponda, o en su caso, a la Subdirección de Operación del Valle de México.

- Vigilar que los trámites para la devolución, donación, oferta, destrucción y baja de mercancía se efectúen conforme a los correspondientes procedimientos vigentes.

- Supervisar periódicamente que el personal adscrito al área de cajas observe un trato amable y eficiente al consumidor, y culde la entrega oportuna de efectivo a la Caja General.

- Evaluar periódicamente que las concesiones ubicadas en la unidad comercial cumplan con las políticas establecidas por el Instituto, a fin de que éstas brinden un servicio competitivo en calidad y precio en los artículos que expenden.

- Supervisar que el recibo y cambio de cartas de crédito del "Programa de Préstamos a Mediano Plazo para la Adquisición de Bienes de Consumo Duradero", se ajuste al cumplimiento normativo del procedimiento respectivo.

- Coordinar, junto con el Subdelegado correspondiente, las medidas y acciones enfocadas a la agilización y eficacia en la toma física de inventarios tanto en piso de venta como en bodega.

- Vigilar, junto con el Subgerente de Operaciones Financieras y el Cajero General, que los ingresos obtenidos por concepto de ventas se depositen invariablemente el día siguiente hábil a su recaudación en la Institución bancaria autorizada por la Subdirección General, efectuando su traslado por el Servicio Panamericano de Protección.

- Elaborar con los Subgerentes de Operaciones programas de trabajo por área de responsabilidad, haciéndolos corresponsables de las actividades encomendadas, sus acciones y resultados.

- Efectuar conjuntamente con los Subgerentes de Operaciones, o responsables de área, reuniones quincenales de evaluación de los programas de trabajo establecidos, que determinen los avances logrados en materia de ventas, compras, productividad, captación de consumidores, niveles de mermas, etc.; y con base en los resultados, coordinar actividades correctivas que permitan cumplir con los objetivos predeterminados.

- Atender ágil y oportunamente, las observaciones y, en su caso, indicaciones realizadas por las autoridades de la Subdelegación correspondiente y/o de la Subdirección General de Protección al Salario.

- Coordinar el diseño y elaboración de los planos de distribución de la unidad comercial, que permita tanto en el área de bodega como en piso de venta, una distribución estratégica del mobiliario, así como a las normas y políticas establecidas por el Instituto.

- Vigilar periódicamente que la mercancía en piso de venta se encuentre debidamente acomodada, distribuida y con etiqueta de precio de venta al público; asimismo, que la misma se presente en niveles de existencia adecuados, en especial, la considerada en el cuadro básico.

- Realizar visitas periódicas a piso de venta a fin de supervisar la iluminación y limpieza del área respectiva, así como verificar que el personal adscrito presente el uniforme y gólete de identificación correspondiente y observe un trato amable al consumidor. Todo ello para la buena imagen del Instituto.

- Establecer con los Subgerentes de Operaciones de Mercancías Generales y de Supermercado la calendarización, promoción y realización de programas de temporada, tales como: artículos escolares, juguetes, cuaresma, día del padre, día de la madre, día del niño, etc.; e informar de los resultados obtenidos a las oficinas centrales, así como a la Subdelegación a la que corresponda, o en su caso, a la Subdirección de Operación del Valle de México.

- Vigilar que los trámites para la devolución, donación, oferta, destrucción y baja de mercancía se efectúen conforme a los correspondientes procedimientos vigentes.

- Supervisar periódicamente que el personal adscrito al área de cajas observe un trato amable y eficiente al consumidor, y cuide la entrega oportuna de efectivo a la Caja General.

- Evaluar periódicamente que las concesiones ubicadas en la unidad comercial cumplan con las políticas establecidas por el Instituto, a fin de que éstas brinden un servicio competitivo en calidad y precio en los artículos que expenden.

- Supervisar que el recibo y cambio de cartas de crédito del "Programa de Préstamos a Mediano Plazo para la Adquisición de Bienes de Consumo Duradero", se ajuste al cumplimiento normativo del procedimiento respectivo.

- Coordinar, junto con el Subdelegado correspondiente, las medidas y acciones enfocadas a la agilización y eficacia en la toma física de inventarios tanto en piso de venta como en bodega.

- Vigilar, junto con el Subgerente de Operaciones Financieras y el Cajero General, que los ingresos obtenidos por concepto de ventas se depositen invariablemente el día siguiente hábil a su recaudación en la Institución bancaria autorizada por la Subdirección General, efectuando su traslado por el Servicio Panamericano de Protección.

- Supervisar regularmente, en coordinación con el Subgerente de Operaciones Financieras, la elaboración de los informes de movimiento diario de valores, análisis de tendencia en ventas contra presupuesto, registro contable de operaciones, estados financieros y ejercicio del presupuesto de ventas, compras y gastos.

- Supervisar el envío regular y oportuno de los reportes contables y financieros a la Subdirección de Recursos Financieros.

- Evaluar periódicamente, en coordinación con el Subgerente de Operaciones Financieras, los arqueos de Caja General, con el fin de conocer el manejo de valores, así como detectar y evitar posibles desviaciones en los mismos.

- Informar a las autoridades (Aseguradora, Subdirección de Administración y Servicios, Subdelegación o, en su caso Subdirección de Operación del Valle de México) de los siniestros acontecidos, tales como: robos, asaltos, incendios, inundaciones, paros de labores, e tc. Asimismo, hacer acto de presencia en los lugares que sea requerido a efecto de cumplir con las correspondientes disposiciones legales.

- Elaborar, coordinar y supervisar con los Subgerentes de Operaciones de Almacén y Recibo, Supermercado y Mercancías Generales los programas periódicos tendientes a controlar los niveles de mermas por mercancía faltante y/o en mal estado, a fin de disminuir tales niveles con respecto a los observados en períodos anteriores.

- Corresponsabilizar a los Subgerentes de Operaciones de Almacén y Recibo, Supermercado y Mercancías Generales en el control de los niveles mensuales acumulados de mercancía en mal estado generados en sus áreas respectivas, a efecto de que no rebasen el monto total máximo establecido para los Centros Comerciales en la correspondiente normatividad.

- Proponer, junto con el Subgerente de Operaciones de Mercancías Generales, los programas de oferta de mercancía no opta para la venta en condiciones normales e implantarlos una vez autorizados.

- Verificar que la actualización de los cartales correspondientes a precios y ofertas de mercancía se efectúe de manera oportuna y que aquellas se ubiquen en lugares visibles para el derecho-habiente.

- Realizar visitas periódicas al área de almacén y recibo a fin de supervisar la limpieza, acomodo, distribución y recepción de mercancía; asimismo, evaluar el registro de entrada y salida de la misma a piso de venta, haciendo las observaciones correctivas que en su caso lo ameriten.

- Evaluar, junto con los Subgerentes de Operaciones de Almacén y Recibo, Supermercado y Mercancías Generales, los requerimientos de mercancías a efecto de evitar desabasto o sobreinventario de las mismas.

- Difundir entre los Subgerentes de Operaciones de Almacén y Recibo, Supermercado y Mercancías Generales el Catálogo de Proveedores autorizado, vigente y actualizado del Instituto que les permita conocer el universo de proveedores y artículos disponibles en cualquier momento.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

SUBGERENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

PUESTO:	Subgerente de Operaciones Administrativas.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área Administrativa de la Unidad Comercial.
JEFE INMEDIATO:	Gerente de Centro Comercial.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Jefe de Recursos Humanos Jefe de Recursos Materiales Jefe de Servicios Generales Dibujante.

OBJETIVO:

Planear, controlar, manejar y supervisar, con la asistencia de los departamentos adscritos a su área, así como en coordinación con, y en apoyo a, las Subgerencias de Operaciones de la tienda, la utilización y administración eficiente de los recursos humanos, materiales y servicios generales disponibles, tomando en consideración las normas, políticas y lineamientos establecidos por la Subdirección General de Protección al Salario.

FUNCIONES:

- Brindar apoyo al Gerente en coordinación con los departamentos respectivos en la administración, supervisión y control de los recursos humanos, materiales y servicios generales.
- Organizar al personal asignado a su área mediante la distribución de actividades.
- Participar en coordinación con el Gerente y los Jefes de Departamento de su área en la elaboración de programas de trabajo que determinen los objetivos de eficiencia operativa y administrativa, las acciones conducentes para su logro, la corresponsabilidad de los participantes, los tiempos de ejecución y los resultados esperados.
- Disfrutar y supervisar entre las áreas que integran la unidad comercial, el cumplimiento y aplicación de manuales de organización, instructivos, procedimientos y disposiciones generales emitidas por la Subdirección General de Protección al Salario.
- Participar con los Subgerentes de Operaciones en las reuniones quincenales de evaluación presididas por el Gerente, para evaluar en forma sistemática los resultados de los programas preestablecidos, las medidas correctivas adoptadas y los tiempos de ejecución.

- Efectuar reuniones semanales con los Jefes de Departamento adscritos a su área, a efecto de evaluar las actividades programadas establecidas con el GERENTE.

- Elaborar la bitácora del área a efecto de registrar la problemática interna, posibles desviaciones en el cumplimiento de sus objetivos, las acciones correctivas y sus tiempos de ejecución; esta bitácora se turnará al Gerente para que elabore la bitácora general de la tienda.

- Evaluar con el Gerente y el Jefe de Recursos Humanos, la selección de personal requerido, de conformidad a la plantilla de personal autorizado y a las políticas establecidas por el Instituto.

- En coordinación con el Gerente y el Jefe de Recursos Humanos gestionar ante la Subdirección de Administración y Servicios de la Subdirección General los movimientos del personal adscrito a la tienda, tales como: nuevo ingreso, reingreso, renunciaciones, licencias con o sin goce de sueldo, cambios de adscripción con o sin plaza, movimientos escalafonarios, etc.; a efecto de que en los casos que corresponda se proceda a cubrir de inmediato la plaza vacante.

- Colaborar con el Subgerente de Operaciones Financieras en la formulación e integración del presupuesto de servicios personales.

- Supervisar periódicamente que el control de asistencia de toda la tienda se realice conforme a las normas establecidas.

- Elaborar, organizar y coordinar con Subgerentes de Operaciones la implementación de mecanismos objetivos de evaluación del personal, que permita establecer programas idóneos de capacitación.

- Intervenir en la formulación de Actas Administrativas, derivadas de accidentes de trabajo, sanciones o hechos generados que afecten la operación del Centro Comercial.

- Supervisar que los informes y reportes, periódicos y eventuales se envíen oportunamente a la Subdirección de Administración y Servicios.

- Coordinar con el Jefe de Recursos Humanos la elaboración y actualización de las plantillas de personal en materia de sueldos, puestos, distribución orgánica, etc., a efecto de presentar un control administrativo eficiente; conocer la cantidad real de personal que labora, así como evaluar las características técnicas y profesionales del mismo.

- Programar con el Gerente, Subgerente de Operaciones y el Jefe de Recursos Humanos la asignación de horarios, períodos vacacionales y licencias del personal adscrito al Centro Comercial, que permita mantener los recursos humanos necesarios para el funcionamiento normal de la unidad de venta.

- Supervisar periódicamente que los trámites relacionados con prestaciones que solicite el personal de la unidad comercial, efectúen con oportunidad y de acuerdo a la normatividad establecida por la Subdirección General de Protección al Salario.

- Supervisar la difusión del Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo ISSSTE entre el personal que labora en la unidad comercial, a fin de preservar el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.

- Supervisar que el pago de sueldos al personal adscrito al Centro Comercial se realice en forma efectiva, ágil y de acuerdo a la calendarización preestablecida para ello.

- Gestionar oportunamente ante la Subdirección de Administración y Servicios de requisición de mobiliario, equipo, artículos y servicios de consumo interno para el buen funcionamiento de la unidad comercial, de conformidad con la correspondiente asignación presupuestal; o, en su defecto, tramitar o gestionar la adquisición de bienes que no puedan ser suministrados por el Instituto.

- Coordinar con el Jefe de Recursos Materiales las actividades de actualización de los registros y controles de mobiliario y equipo de la tienda.

- Apoyar al Gerente y a los correspondientes Subgerentes de Operaciones en la custodia, mantenimiento y conservación del equipo de cómputo asignado a la unidad de venta.

- Verificar que la operación de los equipos de cómputo se realice con el hardware y software autorizado por las Subdirecciones de Programación y Organización y Coordinación Operativa.

- Verificar que los equipos de cómputo no sean utilizados con fines distintos a los autorizados, con el propósito de evitar daños al hardware y software propiedad del Instituto, y, en su caso, determinar la responsabilidad respectiva.

- Reportar al Gerente las fallas de hardware y software y corroborar su correcto funcionamiento, así como apoyar en la clasificación y resguardo de las bibliotecas de los sistemas computacionales de acuerdo a las normas y métodos previstos.

- Verificar que la transmisión de datos a las áreas respectivas, se realice de acuerdo a los procedimientos, métodos y normas establecidas.

- Supervisar conjuntamente con los Jefes de Área a su cargo, el buen estado y limpieza del inmueble, mobiliario y equipo, estableciendo un programa de conservación y mantenimiento destinado a la prevención y corrección del deterioro de la tienda.

- Verificar que el equipo de seguridad se encuentre en condiciones óptimas para afrontar alguna contingencia que por su naturaleza afecte el funcionamiento del Centro Comercial.

- Vigilar que estén en regla los documentos legales y sanitarios para la operación de la unidad de venta.

- Verificar que la documentación generada en el área se encuentre debidamente registrada.

- Revisar periódicamente y en forma no programada que el trabajador se encuentre laborando en su área de adscripción, verificando su productividad.

- Supervisar que todos los servicios contratados por la unidad en cuanto a mantenimiento, vigilancia, etc., se presten de acuerdo a las cláusulas estipuladas en los contratos; asimismo, realizar un seguimiento para verificar el cumplimiento de las cláusulas de los contratos de mantenimiento.

- Participar con los Jefes de Recursos Materiales y de Servicios Generales en la integración del programa de mantenimiento y conservación del mobiliario, equipo e infraestructura del Centro Comercial.

- Hacer acto de presencia en los lugares y en las ocasiones en que sea requerido, a efecto de cumplir con las correspondientes disposiciones legales.

- Participar en la apertura y cierre de la unidad comercial conforme a los horarios establecidos y al rol asignado por el Gerente.

- Elaborar los Informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Gerente y la Subdirección Administrativa.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante en Administración o carreras que se relacionen con las actividades a desarrollar.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimientos sobre organización y administración.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo de personal.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE RECURSOS HUMANOS

PUESTO:	Jefe de Recursos Humanos.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área administrativa de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Subgerente de Operaciones Administrativas.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Analista Especializado.

OBJETIVO:

Planear, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el manejo del personal que labora en la unidad comercial, mediante la implantación de sistemas de evaluación, control, administración y capacitación; así como en la gestión de los tramites administrativos ante la Subdirección de Administración y Servicios, a efecto de prestar un servicio administrativo eficiente al Centro Comercial.

FUNCIONES:

- Apoyar al Subgerente de Operaciones Administrativas en la supervisión y control de las actividades relacionadas con la administración y control de las actividades relacionadas con la administración de los recursos humanos de la unidad comercial.
- Participar con el Subgerente de Operaciones Administrativas en la elaboración de programas de trabajo, que permitan aumentar los niveles de eficiencia administrativa.
- Concurrir a las reuniones semanales que organice el Subgerente de Operaciones Administrativas, con el propósito de evaluar los avances obtenidos en los programas de trabajo.
- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área el conocimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que se desarrollan.
- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Subgerente de Operaciones Administrativas.

- Apoyar al Subgerente de Operaciones Administrativas en la gestión ante la Subdirección de Administración y Servicios de los movimientos de persona, tales como: nuevo ingreso, reingreso, cambios de adscripción, movimientos escalafonarios, etc., a efecto de que en los casos que corresponda se proceda a cubrir la plaza vacante.

- Programar de acuerdo con el Subgerente de Operaciones Administrativas periodos vacacionales y roles de jornadas de trabajo del personal de la tienda, sin perjuicio o deterioro del servicio.

- Coordinar con el Subgerente de Operaciones Administrativas y responsables de área, la concesión de licencias con o sin goce de sueldo, así como permisos económicos, a fin de que ésta se realice sin perjuicio o deterioro del servicio.

- Tramitar ante la Subdirección de Administración y Servicios de la Subdirección General de Protección al Salario los requerimientos que solicite el personal de la tienda, tales como: pagos de marcha, ayuda de lentes, retiro del fondo de pensiones, certificación de cartas poder y, en general, pagos extraordinarios.

- Elaborar de acuerdo con el SUBGERENTE de Operaciones Administrativas, la implantación de programas de capacitación y adiestramiento que permitan elevar los niveles de eficiencia del personal que labora en la unidad comercial.

- Determinar y calificar quincenalmente las incidencias asentadas en las tarjetas de asistencia del personal adscrito a la tienda, así como elaborar y tramitar el correspondiente reporte.

- Establecer y preservar el control de asistencia del Centro Comercial; asimismo, revisar que las tarjetas de asistencia se encuentren firmadas y el reloj checador funcione adecuadamente.

- Coordinar trimestralmente con los encargados de área, la evaluación objetiva del personal que amerita ser acreedor de notas buenas.

- Coordinar el cotejo de los reportes de asistencia contra nómina de pago a efecto de detectar:

- a) Personal que aparece en nómina y no está controlado;
- b) Personal que está controlado y no aparece en nómina;
- c) Irregularidades en el pago de nómina.

- Expedir al personal adscrito a la tienda gafetes de identificación, constancias de trabajo, así como realizar los trámites para la obtención de la credencial del servicio médico del ISSSTE.

- Coordinar la elaboración de los expedientes laborales del personal, con objeto de conservar un historial del mismo.

- Controlar y custodiar la documentación oficial generada en el área, así como la recibida por áreas externas.

- Promover entre el personal de la tienda la difusión del Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Instituto, a fin de preservar el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de derechos, prestaciones, obligaciones y prohibiciones.

- Elaborar y actualizar las plantillas de personal en materia de sueldos, puestos, distribución orgánica, etc., con la finalidad de llevar un control administrativo eficiente, conocer el número exacto del personal que labora en el Centro Comercial, así como evaluar las características técnicas y profesionales del mismo.

- Evaluar con el Gerente y el Subgerente de Operaciones Administrativas la selección del personal requerido, de conformidad con la plantilla de personal autorizado y en base a las políticas establecidas por el Instituto.

- Efectuar el pago de la nómina al personal de la tienda en forma efectiva, ágil y de acuerdo al calendario preestablecido; asimismo, verificar que los cheques sean entregados al personal correspondiente, previa identificación.

- Entregar quincenalmente a la Subdirección de Recursos Humanos los cheques cancelados, así como aquellos que no fueron cobrados por el personal que labora en la tienda.

- Tramitar en el levantamiento de Actas Administrativas, derivadas de sanciones, accidentes de trabajo o hechos generados que afecten la operación de la unidad comercial.

- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área realice las actividades inherentes al puesto que ocupa.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante de administración, psicología industrial o carreras seleccionadas a las actividades que se consideran en el puesto.

- Experiencia en las actividades del puesto.

- Conocimientos generales de administración de recursos humanos y organización.

- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo de personal.

- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.

- Alto sentido de responsabilidad.

- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

ANALISTA ESPECIALIZADO (RECURSOS HUMANOS)

PUESTO:	Auxiliar de Recursos Humanos.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área administrativa de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Jefe de Recursos Humanos.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Ninguno.

OBJETIVO:

Apoyar en el control, supervisión y seguimiento de los trámites administrativos ante la Subdirección de Administración y Servicios, así como en la implantación de mecanismos de control, asistencia y evaluación del personal que labora en la unidad comercial, todo ello para la buena administración de tales recursos.

FUNCIONES:

- Apoyar al Jefe de Recursos Humanos en las actividades relacionadas con la administración del personal que integra la unidad comercial.
- Revisar diariamente que el reloj checador funcione adecuadamente; asimismo, verificar que las tarjetas de asistencia se encuentren debidamente ordenadas y el registro de entrada y salida en las mismas se efectúe exclusivamente por el personal involucrado.
- Auxiliar en el llenado de las formas oficiales correspondientes para el goce de cualquier prestación, así como participar en el trámite de las mismas a través de los canales correspondientes.
- Conocer y aplicar los manuales, procedimientos e instructivos correspondientes a las funciones que desempeña.
- Apoyar en los trámites ante la Subdirección de Administración y Servicios de los movimientos del personal, tales como: nuevo ingreso, reintegro, renuncias, cambios de adscripción, movimientos escalafonarios, etc.

- Elaborar y preservar el control de asistencia de la unidad comercial, vigilando los siguientes aspectos:

- Elaboración de Tarjetas;
- Calificación de incidencias;
- Recepción de Justificaciones;
- Elaboración de Formatos RH-5;
- Registros diarios en Kardex;
- Integración del Archivo;
- Control de Licencias;
- Registro de Asistencias.

- Auxiliar al jefe de Recursos Humanos en la supervisión de los periodos vacacionales y roles de jornadas de trabajo del personal que labora en el Centro Comercial.

- Elaborar los expedientes laborales del personal adscrito a la unidad comercial, conservando tales documentos en su archivo específico.

- Efectuar el cotejo de los reportes de asistencia contra nómina de pago, a efecto de detectar las anomalías observadas e informar a su jefe inmediato.

- Auxiliar al Jefe de Recursos Humanos en el pago de la nómina al personal de la tienda, verificando que los cheques sean entregados al personal correspondiente, previa identificación.

- Auxiliar en la elaboración de los Informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Subgerente de Operaciones Administrativas.

- Elaborar los gafetes de identificación, constancias de trabajo y participar en los trámites para la obtención de la credencial del servicio médico del ISSSTE y actualización de la tarjeta sanitaria, del personal que así lo requiera.

- Elaborar las requisiciones de papelería que necesite el Departamento.

- Controlar, custodiar y manejar la documentación oficial recibida y generada en el área, contenida en los archivos del Departamento.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Carta de pasante de administración o carreras relacionadas a las actividades que se consideran en el puesto.
- Aprobar examen teórico.
- Aprobar examen práctico.
- Aprobar examen psicométrico.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Alto sentido de responsabilidad.
- Aptitudes para el desempeño del puesto.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE RECURSOS MATERIALES

PUESTO:	Jefe de Recursos Materiales.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Toda la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Subgerente de Operaciones Administrativas.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Analista Especializado.

OBJETIVO:

Controlar y supervisar la utilización del mobiliario, equipo, instalaciones y materiales con que dispone la unidad de venta, a través de la implantación de registros de tales bienes. Asimismo, gestionar, ante la Subdirección de Administración y Servicios, los requerimientos de materiales necesarios para la eficiente utilización de la infraestructura de la tienda.

FUNCIONES:

- Colaborar con el Subgerente de Operaciones Administrativas en la supervisión, manejo y control de los recursos materiales de que dispone el Centro Comercial, a fin de realizar una administración eficiente de los mismos.
- Participar con el Subgerente de Operaciones Administrativas en la elaboración de programas de trabajo tendientes a establecer las actividades a desarrollar, sus tiempos de ejecución y corresponsabilidad de los participantes.
- Concurrir a las reuniones semanales que organice el Subgerente de Operaciones Administrativas, a efecto de evaluar los avances obtenidos en los programas de trabajo.
- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área, el cumplimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que se desarrollan.
- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Subgerente de Operaciones Administrativas.

- Establecer programas periódicos de recuenta y actualización de los activos fijos de la unidad comercial, que permita establecer las altas, bajas, cambios, adiciones y resguardo correspondiente. Asimismo, controlar, manejar y custodiar los archivos respectivos.

- Apoyar al Subgerente de Operaciones Administrativas en las tareas que se refieren al equipo de cómputo asignado a la unidad comercial: custodia, mantenimiento preventivo y correctivo, suministro adecuado de insumos y materiales, y supervisión en la vigencia de los seguros contra siniestros.

- Llevar un control de los vehículos asignados a la tienda, supervisando que se destinen exclusivamente al desempeño de las actividades requeridas por la unidad, realizando inspecciones periódicas mediante las cuales se compruebe su asignación y su estado de conservación.

- Llevar un control de los bienes que están asegurados por la unidad comercial.

- Proporcionar en forma efectiva y oportuna los insumos y materiales necesarios para satisfacer los servicios de fotocopiado, telefonía, mantenimiento, etc.

- Participar en coordinación con el Jefe de Servicios Generales, en la implantación de programas de mantenimiento correctivo y preventivo del mobiliario, equipo e instalaciones de la unidad comercial.

- Implantar programas de adquisición de requerimientos de equipo de trabajo y papelería, a efecto de realizar los trámites de solicitud ante la Subdirección de Administración y Servicios. Asimismo, controlar el suministro racional de estos materiales a las diversas áreas que integran el Centro Comercial.

- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área realice las actividades inherentes al puesto que ocupa.

- Elaborar los informes y reportes, periódicos y eventuales que solicite el Subgerente de Operaciones Administrativas.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante de administración o carreras relacionadas a las actividades que se consideren en el puesto.

- Experiencia en las actividades del puesto.

- Conocimientos generales sobre administración y organización.

- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo de personal.

- Alto sentido de responsabilidad.

- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.

- Estabilidad y control emocional.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante de administración o carreras relacionadas a las actividades que se consideren en el puesto.

- Experiencia en las actividades del puesto.

- Conocimientos generales sobre administración y organización.

- Presentación de la documentación oficial que requiere el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo de personal.

- Alto sentido de responsabilidad.

- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.

- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

ANALISTA ESPECIALIZADO (RECURSOS MATERIALES)

PUESTO: Auxiliar Recursos Materiales.

FUNCIONES:

- Auxiliar a su jefe inmediato, en las actividades relacionadas con el manejo y control de recursos materiales, responsabilidad de su área de adscripción.
- Conocer y aplicar los manuales, procedimientos e instructivos correspondientes a las funciones que desempeña.
- Actualizar el control y registro del mobiliario y equipo del Centro Comercial considerando los movimientos de altas, bajas, cambios, adiciones, resguardo correspondiente, etc.
- Auxiliar a su jefe inmediato, en los trámites de suministro de insumos y materiales requeridos en los programas de mantenimiento correctivo y preventivo del mobiliario, equipo e instalaciones de la unidad comercial.
- Controlar los expedientes de los vehículos asignados a la unidad, verificando el uso al cual se destina, su asignación y su estado de conservación.
- Auxiliar a su jefe inmediato, en los trámites ante la Subdirección de Administración y Servicios de las requisiciones de artículos de consumo interno, referentes a equipo de trabajo y papelería.
- Apoyar al Jefe de Recursos Humanos en la elaboración de los informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Subgerente de Operaciones Administrativas.
- Registrar y controlar la documentación generada por las diversas áreas de la tienda a través del proceso de archivo.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Carta de pasante en administración o carreras relacionadas a las actividades que se consideran en el puesto.
- Aprobar examen teórico.
- Aprobar examen práctico.
- Aprobar examen psicométrico.
- Presentación de la documentación oficial que requiere el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Sentido de responsabilidad.
- Aptitudes para el desempeño del puesto.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

DIBUJANTE

PUESTO:	Dibujante.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área administrativa de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Subgerente de Operaciones Administrativas.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Ninguno.

OBJETIVO:

Apoyar a todas las áreas de la unidad comercial en la elaboración y diseño de carteles, posters, láminas, anuncios, etc., a efecto de facilitar al público consumidor la ubicación de la mercancía que se expende en el piso de venta; así como elaborar organigramas, formatos, letreros, láminas, etc. De las áreas de almacén, recibo, y en general, de las áreas de la tienda.

FUNCIONES:

- Atender las disposiciones que el Subgerente de Operaciones Administrativas le comunique, referente a las siguientes actividades:
 - ° Diseñar y rotular los carteles referentes a promociones, ofertas, líneas de mercancía e indicadores de las áreas de piso de venta y bodega.
 - ° Elaborar los organigramas funcionales y de puestos de las áreas que integran la unidad Comercial.
 - ° Dibujar y actualizar el plano de distribución del Centro Comercial.
 - ° Elaborar y diseñar los formatos de control, registro y presentación de los trabajos que se desarrollan en las diversas áreas que integran el Centro Comercial.
- Custodiar el equipo y materiales que se utilizan en el desempeño de sus actividades, haciéndose directamente responsable del mismo.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Técnico en Dibujo.
- Aprobar examen teórico.
- Aprobar examen práctico.
- Aprobar examen psicométrico.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Inicialiva para la creación de nuevos modelos de presentación.
- Alto sentido de responsabilidad en la presentación y cumplimiento de sus trabajos.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE SERVICIOS GENERALES

PUESTO: Jefe de Servicios Generales.

ÁMBITO DE OPERACIÓN: Toda la unidad comercial.

JEFE INMEDIATO: Subgerente de Operaciones Administrativas.

PUESTOS BAJO SU MANDO: Analista Especializado.

OBJETIVO:

Proporcionar los servicios de mantenimiento, conservación y custodia de las instalaciones, mobiliario y equipo de la tienda, a través del control y supervisión de los servicios subrogados de limpieza y vigilancia, así como de la gestión, ante la Subdirección de Administración y Servicios, de los servicios generales, a efecto de contribuir al mantenimiento operativo de la unidad comercial.

FUNCIONES:

- Colaborar con el Subgerente de Operaciones Administrativas en la coordinación, supervisión y ejecución de las actividades derivadas de la prestación de los servicios generales que requiere la unidad comercial para su adecuado funcionamiento.
- Participar con el Subgerente de Operaciones Administrativas en la elaboración de programas de trabajo tendientes a establecer las actividades a desarrollar, sus tiempos de ejecución y la corresponsabilidad de los participantes.
- Concurrir a las reuniones semanales que organice el Subgerente de Operaciones Administrativas, a efecto de evaluar los avances obtenidos en los programas de trabajo.
- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área, el cumplimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que se desarrollan.
- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Subgerente de Operaciones Administrativas.

- Tramitar las reparaciones y el mantenimiento menor de la unidad comercial de acuerdo a los recursos humanos y materiales disponibles, solicitando la autorización de la Subdirección de Administración y Servicios, o, en su caso, de la Subdelegación a la que pertenece la unidad, para la compra del material necesario en la realización del trabajo.

- Proporcionar los servicios de fotocopiado, reparación, apoyo técnico y otros que requiera la unidad comercial.

- Supervisar que el servicio subrogado de limpieza desempeñe de manera efectiva los servicios de mantenimiento y conservación de las instalaciones, mobiliario y equipo del Centro Comercial.

- Programar en coordinación con el Jefe de Recursos Materiales los requerimientos de mantenimiento y conservación, de tal manera que se asegure el abasto eficiente y oportuno de los materiales a utilizar.

- Supervisar que el servicio de vigilancia en las áreas estratégicas y de acceso al Centro Comercial, se desarrolle de manera eficiente y efectiva en la salvaguarda y custodia de los bienes y valores que son patrimonio del Instituto.

- Apoyar al Subgerente de Operaciones Administrativas en el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo de cómputo asignado a la unidad, así como vigilar la vigencia de los seguros contra siniestros que sufran los equipos.

- Coordinar el seguimiento de los servicios de asignación, justificación y uso de vehículos, dotación de combustible, lubricantes y servicio de mantenimiento a transportes.

- Tramitar la contratación de los servicios externos de reparación y mantenimiento que requiere la infraestructura de la unidad comercial, cuando éstos no puedan ser suministrados por la Subdirección de Administración y Servicios, considerando para ello la correspondiente asignación presupuestal y la normatividad de operación en vigor.

- Supervisar constantemente que el equipo de seguridad contra incendios se encuentre en condiciones óptimas y en lugares estratégicos, así como establecer en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos programas de capacitación dirigidos al personal para la utilización eficiente del mismo. Todo ello para afrontar cualquier contingencia.

- Custodiar, controlar y manejar el archivo general de la documentación recibida y generada por las diversas áreas que integran la unidad comercial.

- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área realice las actividades inherentes al puesto que ocupa.

- Elaborar los informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Subgerente de Operaciones Administrativas.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

SUBGERENTE DE OPERACIONES DE SUPERMERCADO

IDENTIFICACIÓN:

PUESTO:	Subgerente de Operaciones de Supermercado.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de supermercado de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Gerente de Centro Comercial.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Jefe de Línea de Abarrotes. Jefe de Línea de Vinos y Licores. Jefe de Línea de Frutas y Verduras. Jefe de Línea de Salchichonería y Lácteos.

OBJETIVO:

Planear, controlar, dirigir y supervisar las actividades de mercadeo y abasto del área a su cargo, mediante la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, administrativos, materiales y financieros asignados para tal fin, a efecto de prestar un servicio eficiente al consumidor, considerando para ello la aplicación de la normatividad en vigor.

FUNCIONES:

- Coordinar en colaboración con los Jefes de Línea la ejecución de las actividades de mercadeo y abasto del área a su cargo, a fin de prestar un servicio operativo eficiente al consumidor.
- Organizar al personal asignado mediante la distribución de actividades.
- Participar con el Gerente en la elaboración de programas de trabajo que determinen la corresponsabilidad de los participantes en las actividades establecidas, las líneas de acción a seguir y los resultados esperados.
- Asistir a reuniones quincenales de evaluación que organice el Gerente, a efecto de evaluar las actividades programáticas establecidas con el Gerente.

- Efectuar reuniones semanales con los Jefes de Línea a efecto de evaluar las actividades programáticas establecidas con el Gerente.

- Elaborar la bitácora del área describiendo su problemática, acciones correctivas y resultados obtenidos, misma que turnará al Gerente para que elabore la bitácora general de la tienda.

- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área el conocimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que desarrollan.

- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Gerente de acuerdo a la normatividad de operación en vigor.

- Difundir entre el personal adscrito a su área el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Instituto, con objeto de establecer el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.

- Supervisar que la distribución estratégica de mobiliario, equipo y mercancía se efectúe con base en los planos de distribución de la unidad comercial, así como a las normas y políticas establecidas por el Instituto.

- Analizar periódicamente el plano de distribución de su área de adscripción, a fin de proponer al Gerente modificaciones que permitan hacer más eficiente el mercadeo de la mercancía exhibida.

- Verificar periódicamente que el acomodo, cuadraje y marcaje de la mercancía en exhibición se efectúe de acuerdo a las normas y políticas establecidas.

- Supervisar y autorizar las propuestas de pedidos de mercancía al almacén elaboradas por los Jefes de Línea, con base en la verificación de los niveles de existencias, rotación, desplazamiento e historial de los artículos solicitados, a efecto de mantener variedad y niveles de existencia, en piso de venta, adecuados a las necesidades del consumidor.

- Participar con el Gerente y los Jefes de Línea en la organización, calendarización, promoción y realización de programas de temporada, tales como: cuaremas, frutas de temporada, vinos y licores, Navidad, etc., e informar de los resultados obtenidos al área respectiva.

- Supervisar la conservación del archivo de hojas de control de existencias.

- Evaluar junto con el Gerente y el Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo los requerimientos de mercancía a fin de evitar desabasto de la misma en piso de venta y bodega.

- Efectuar recorridos diarios por el área a su cargo en compañía del personal de seguridad, al inicio y término de la jornada laboral, con el propósito de verificar que los anaqueles y mercancías se encuentren conforme el reporte de seguridad elaborado el día anterior. Asimismo, informar al Gerente de las anomalías detectadas.

- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área desarrolle las actividades inherentes al puesto que ocupa.

- Elaborar los informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Gerente.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante en administración, mercadotecnia o carreras que se relacionen con las actividades a desarrollar.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimiento sobre organización administrativa y mercadotecnia.
- Presentación de la documentación oficial que requiere el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Iniciativa para crear estrategias de mercadeo.
- Aptitudes para el manejo de personal.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE LINEA

PUESTO:	Jefe de Línea.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de adscripción en el piso de venta de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Subgerente de Operaciones de Supermercado o de Mercancías Generales.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Auxiliar de Tienda de Supermercado o Mercancías Generales.

OBJETIVO:

Apoyar a su jefe inmediato en la organización, ejecución y supervisión de las actividades derivadas del mercado y abasto de las líneas de productos bajo su responsabilidad. Todo ello con apego a las normas, políticas y lineamientos establecidos para tal efecto, y con el fin de brindar un servicio eficiente al consumidor.

FUNCIONES:

- Apoyar al Subgerente de Operaciones de Mercancías Generales o de Supermercado en la organización y ejecución de las actividades de mercadeo y abasto de la línea de productos a su cargo, a efecto de prestar un servicio eficiente al consumidor.

- Organizar al personal asignada a su área mediante la distribución de actividades.

- Participar con el respectivo Subgerente de Operaciones en la elaboración de programas de trabajo que permitan aumentar los niveles de eficiencia operativa y administrativa del área a su cargo.

- Concurrir a las reuniones semanales que organice su jefe inmediato, a efecto de evaluar la operatividad de su área de responsabilidades en función de las actividades programáticas establecidas.

- Difundir y supervisar entre el personal asignado a su área, el conocimiento y aplicación de indicaciones normativas generales en el manejo de la mercancía.

- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por su jefe inmediato de acuerdo a la normatividad de operación en vigor.
- Difundir entre el personal adscrito a su área el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Instituto, a fin de establecer el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.
- Conocer el Catálogo de Proveedores autorizado, vigente y actualizado por la Subdirección de Abasto.
- Verificar que el mobiliario, equipo y mercancía se encuentre distribuido con base en el plano de distribución del área a su cargo, así como a las normas y políticas establecidas por el Instituto.
- Analizar periódicamente con su jefe inmediato el plano de distribución de su área de adscripción a fin de establecer modificaciones que permitan hacer más eficiente el mercadeo de la mercancía exhibida.
- Verificar que el acomodo, cuadraje y precio de la mercancía se efectúe sin obstaculizar el flujo de consumidores en los pasillos de esa área.
- Reportar oportunamente a su jefe inmediato los daños y desperfectos del mobiliario ubicado en su área de trabajo, con la finalidad de evitar posibles deterioros en la mercancía exhibida.
- Solicitar a su jefe inmediato la autorización de los pedidos de mercancía a bodega, a efecto de mantener variedad y niveles de existencia adecuadas a las necesidades del consumidor.
- Establecer, de acuerdo con su jefe inmediato, la organización, promoción y ejecución de los programas de temporada de las líneas de productos a su cargo.
- Difundir las ofertas de artículos que promociona el área de su responsabilidad mediante el voceo, los carteles y el pizarrón de ofertas.
- Detectar, con el apoyo de los Auxiliares de Tienda, la mercancía en mal estado, caduca o de lento o nulo desplazamiento, a fin de proponer a su jefe inmediato su devolución, transferencia, destrucción, o, en su caso, la oferta o la donación.
- Elaborar y registrar las notas de devolución y el informe diario respectivo.
- Ejecutar los programas tendientes a controlar y abatir los niveles de merma por mercancía faltante y/o en mal estado de su área de adscripción, a efecto de disminuir tales niveles con respecto a los observados en periodos anteriores.
- Informar a su jefe inmediato los faltantes de mercancía detectadas en su área.
- Vigilar permanentemente que la mercancía abandonada u olvidada por el consumidor en el área de cajas, se reinstale en su correspondiente anaquel.
- Auxiliar a la sección de devoluciones en los cambios de mercancía solicitados por el consumidor.

- Ejecutar las acciones previamente establecidas para la toma física de inventarios, reportando los resultados obtenidos a su jefe inmediato.
- Supervisar que el personal adscrito a su línea desempeñe sus labores con el equipo, uniforme y gáñete de identidad correspondiente, a fin de preservar la limpieza e higiene en el manejo de los productos.
- Supervisar que el personal adscrito a su línea desempeñe sus labores con el equipo, uniforme y gáñete de identidad correspondiente, a fin de preservar la limpieza e higiene en el manejo de los productos.
- Supervisar el buen estado y limpieza del mobiliario, equipo y piso del área de venta, a efecto de presentar una imagen adecuada al consumidor.
- Coordinar con su jefe inmediato y el Subgerente de Operaciones Administrativas la actualización oportuna de las tarjetas de salud del personal.
- Vigilar que el rol de horarios del personal sea acorde a las necesidades del área, con la finalidad de que todas las líneas de la tienda operen hasta el cierre de la unidad.
- Comunicar a los auxiliares de Tienda el rol programado de asistencia para días festivos y domingos, del área a su cargo, así como supervisar que el mismo se cumpla de acuerdo a lo previsto.
- Mantener una comunicación constante y oportuna con el Gerente y con sus respectivos Subgerentes de Operaciones, a fin de informarles sobre los programas de trabajo en su área.
- Detectar las necesidades de capacitación del personal del área, con objeto de proponer a su jefe inmediato mecanismos de capacitación acordes a los requerimientos.
- Comunicar a su jefe inmediato accidentes de trabajo y actitudes irregulares por parte del personal, que afecten la operatividad de su área.
- Detectar las irregularidades en el manejo de la mercancía por parte del personal que labora en su área, a efecto de comunicarlo a su jefe inmediato para su sanción o levantamiento de la correspondiente Acta Administrativa.
- Supervisar que el personal del área a su cargo observe un comportamiento atento y cortés hacia el consumidor.
- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área desarrolle las actividades inherentes al puesto que ocupa.
- Elaborar los informes y reportes, periódicos y eventuales, que le solicite su jefe inmediato.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Certificado de preparatoria, vocacional o comercio completo.
- Aprobar examen teórico.
- Aprobar examen práctico.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Alto sentido de responsabilidad y honra - bidad.
- Aptitudes para el manejo de personal.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

AUXILIAR DE ALMACÉN

PUESTO:	Auxiliar de Almacén
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de almacén y recibo de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Jefe de Recibo.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Ninguno.

OBJETIVO:

Recibir, trasladar, acomodar y custodiar la mercancía que maneja en su área de adscripción; asimismo, mantener limpia el área de trabajo, así como auxiliar en el registro y control de los movimientos de entradas y salidas por devoluciones, transferencias, destrucción, baja, oferta o donación, de acuerdo con la normatividad en vigor.

FUNCIONES:

- Auxiliar al Jefe de Recibo en las actividades derivadas de la recepción, control, traslado y almacenaje de la mercancía adquirida.
- Revisar, clasificar y acomodar la mercancía de acuerdo al plano de distribución y a los lineamientos establecidos en el sistema para el control de inventarios denominado "Primeras Entradas Primeras Salidas" (P.E.P.S.) en función de su desplazamiento.
- Registrar los movimientos de entrada y salida de mercancía a piso de venta, de conformidad con la normatividad correspondiente y reportando, en su caso, los máximos y mínimos establecidos.
- Apoyar al Jefe de Recibo en el suministro de las requisiciones de mercancía, solicitadas por el piso de venta.
- Efectuar, con la supervisión del Jefe de Recibo, el marcaje de la mercancía recibida, considerando la fecha de recepción de la misma, de acuerdo con la normatividad establecida.
- Efectuar, con la supervisión del Jefe de Recibo, el levantamiento periódico del inventario físico de mercancía en almacén, coadyuvando a su debida cuantificación.

- Apoyar al Jefe de Recibo en la destrucción de la mercancía en mal estado.
- Auxiliar al Jefe de Recibo en la recepción de mercancía de proveedores, así como apoyar en la descarga de mercancía en el área de recepción.
- Mantener limpia y ordenada el área de trabajo.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Certificado de secundaria o prevocacional.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Aprobar examen de conocimientos.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Alto sentido de responsabilidad.
- Aptitudes para el desempeño del puesto.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

AUXILIAR DE TIENDA

PUESTO:	Auxiliar de Tienda.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de adscripción en el piso de venta de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Jefes de Línea de Supermercado o Mercancías Generales.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Ninguno.

OBJETIVO:

Apoyar en las actividades de distribución de mercancías, acomodo, marcaje, surtido, pedidos acordes al área, exhibiciones adecuadas, recibo, devoluciones, limpieza, atención al público, etc., a fin de prestar un servicio de mercadeo eficiente al público consumidor, observando permanente la normatividad en vigor.

FUNCIONES:

- Apoyar al Jefe de Línea en las actividades operativas del área a su cargo.
- Conocer y aplicar las indicaciones normativas generales en el manejo de la mercancía.
- Atender ágil y oportunamente las observaciones e indicaciones realizadas por su jefe inmediato.
- Revisar, clasificar y acomodar la mercancía en los anaqueles, estantes y vitrinas que se ubican en su área de adscripción.
- Recibir y verificar que la mercancía solicitada al almacén concuerde con la respectiva requisición.
- Etiquetar la mercancía que es incorporada en la estantería del área.
- Difundir las ofertas de artículos que promociona su área, mediante el voceo, los carteles y el pizarrón de ofertas.

- Auxiliar a su jefe inmediato en la detección de mercancía exhibida que se encuentra en mal estado, caduca o de lento o nulo desplazamiento, a efecto de promover su devolución, transferencia, destrucción, oferta o donación.

- Comunicar periódicamente a su jefe inmediato los niveles de existencia de la mercancía exhibida, a fin de mantener el surtido y variedad adecuados de los mismos.

- Mantener limpia y ordenada el área a su cargo.

- Participar activamente en la ejecución de los programas tendientes a disminuir los niveles de mermas de los productos que maneja.

- Informar a su jefe inmediato cualquier faltante de mercancía que detecte en el piso de venta de la línea de productos a la que esté adscrito.

- Participar, cuando su jefe inmediato lo solicite, en las actividades de reinstalación de la mercancía que es olvidada o abandonada por el consumidor en el área de cajas.

- Atender al cliente en las devoluciones de mercancía que solicite, recibiendo la mercancía devuelta, y, en su caso, elaborando la nota de devolución y haciendo un informe diario.

- Orientar al consumidor en la localización y precios de la mercancía exhibida en la tienda.

- Participar en las actividades relacionadas a la toma física de inventarios en su área de adscripción.

- Portar el uniforme y gásete de identidad respectivos, así como atender al consumidor con agilidad y cortesía adecuados para mejorar la imagen del Instituto.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Certificado de secundario o prevocacional.

- Aprobar examen de conocimientos.

- Aprobar examen práctico.

- Presentación de la documentación oficial que requiere el Instituto.

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.

- Aptitud para el desempeño del puesto.

- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.

- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

PUESTO: Auxiliar Administrativo

ÁMBITO DE OPERACIÓN: Área de préstamos de la unidad comercial.

JEFE INMEDIATO: Jefe de Préstamos a Mediano Plazo.

PUESTOS BAJO SU MANDO: Ninguno.

OBJETIVO:

Apoyar en las actividades derivadas del Programa de Préstamos a Mediano Plazo, orientando la gestión, adquisición y entrega de la mercancía solicitada para los derechohabientes.

FUNCIONES:

- Apoyar al Jefe de Préstamos a Mediano Plazo en la ejecución de actividades relacionadas con el Programa de Préstamos a Mediano Plazo.
- Conocer y aplicar las normas, políticas y lineamientos referentes a las actividades que desarrolla.
- Atender y brindar un trato amable al derechohabiente que solicite información sobre los requisitos para la obtención de un préstamo, explicándole los montos de crédito y características del mismo, conforme al sueldo base que percibe y la antigüedad que tiene.
- Orientar al derechohabiente en la selección de los bienes de consumo duradero que se encuentren contenidos en las tablas de crédito autorizadas por el Instituto.
- Verificar que la carta de crédito recibida esté debidamente autorizada y certificada.
- Verificar que el importe total de los artículos seleccionados sea igual al crédito otorgado; si es mayor, el derechohabiente pagará la diferencia; si es menor, se completará con otros artículos.
- Auxiliar a su jefe inmediato en la elaboración de los informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Subgerente de Operaciones de Mercancías Generales.

- Custodiar la documentación oficial recibida y generada en el área, contenida en el archivo del Departamento.

- Informar al Jefe de Préstamos a Mediano Plazo de cualquier situación irregular que se presente.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Preparatoria, vocacional o comercio completo.
- Aprobar examen teórico.
- Aprobar examen práctico.
- Aprobar examen psicométrico.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Sentido de responsabilidad.
- Aptitudes para el desempeño del puesto.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

SUBGERENTE DE OPERACIONES DE ALMACÉN Y RECIBO

PUESTO:	Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de almacenes y recibo de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Gerente de Centro Comercial.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Jefe de Recibo de Abarrotes, Vinos y Licores. Jefe de Recibo de Artículos para el Hogar. Jefe de Recibo de Mercancías Generales y Ropa. Jefe de Recibo de Perecederos.

OBJETIVO:

Planear, controlar y dirigir, en coordinación con el área a su cargo, las actividades de recibo, registro y almacenaje de la mercancía adquirida por la unidad comercial, mediante la utilización eficiente de los recursos humanos y materiales disponibles, así como del establecimiento de controles y registros acordes a la normatividad en vigor.

FUNCIONES:

- Coordinar la operación y funcionamiento del área a su cargo mediante la supervisión de la ejecución de actividades de recibo y almacenaje de mercancías, que permitan disponer de existencias adecuadas para el suministro de las mismas a piso de venta.
- Participar con el Gerente en la elaboración de programas de trabajo que determinen la corresponsabilidad de los participantes en las actividades establecidas, las líneas de acción a seguir y los resultados esperados.
- Asistir a reuniones quincenales de evaluación que organice el Gerente, a fin de determinar los avances en los programas de trabajo, las medidas correctivas adoptadas y sus tiempos de ejecución.
- Efectuar reuniones semanales con los responsables de área a efecto de evaluar las actividades programáticas establecidas con el GERENTE.

- Generar la bitácora del área, a efecto de registrar la problemática interna, acciones correctivas y resultados obtenidos, la cual turnará el Gerente para que elabore la bitácora general de la tienda.

- Difundir y supervisar entre su personal el cumplimiento y aplicación de los manuales, instructivos y procedimientos relacionados con su área de trabajo.

- Atender ágil y oportunamente las observaciones e indicaciones realizadas por el GERENTE.

- Promover entre el personal adscrito a su área el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Instituto, a fin de mantener el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.

- Analizar y evaluar periódicamente el plano de distribución de los almacenes que integral el área, a fin de proponer modificaciones que permitan hacer más eficiente el registro y control en la recepción de mercancía, así como en la salida de ésta a piso de venta.

- Supervisar periódicamente que los Jefes de Recibo desempeñen de manera correcta y efectiva, con base en la normatividad en vigor, la recepción de mercancías de proveedores, haciéndolos corresponsables de las cantidades y condiciones de la mercancía recibida.

- Apoyar al Gerente, en coordinación con los Subgerentes de Operaciones de Mercancías Generales y Supermercado, en la elaboración de pedidos de mercancía a proveedores a efecto de evitar el desabasto o la sobreinversión.

- Conocer y difundir entre el personal adscrito a su área el Catálogo de Proveedores autorizado, vigente y actualizado por la Subdirección de Abasto.

- Supervisar periódicamente el acomodo por familia de productos y la organización de la mercancía recibida en almacén, de acuerdo con la normatividad en vigor.

- Establecer un control de la mercancía no apta para la venta o de lento o nulo desplazamiento, que se recibe de piso de venta o detectada en almacén, a efecto de realizar los trámites para su transferencia, devolución, destrucción, baja, oferta o donación.

- Implantar y coordinar con los correspondientes Jefes de Recibo programas tendientes a controlar y disminuir los niveles de mermas, por mercancía faltante y/o en mal estado, a fin de disminuir tales niveles con respecto a los observados en periodos anteriores, manteniéndolos dentro de los márgenes permitidos en la normatividad.

- Coordinar, dirigir y supervisar junto con el Gerente, el levantamiento periódico del inventario físico de mercancías en los almacenes a su cargo, para mantener un control estricto y adecuado de las existencias que son patrimonio del Instituto.

- Conservar y custodiar las instalaciones, mobiliario, equipo y mercancía del área a su cargo.

- Reportar oportunamente los daños y desperfectos en las instalaciones del área su cargo, a efecto de evitar posibles deterioros de la mercancía almacenada.

- Supervisar que el equipo de refrigeración ubicado en su área de adscripción funcione en forma adecuada, a efecto de que se conserven en buen estado los productos perecederos.

- Supervisar que el personal de vigilancia adscrita a su área desempeñe sus funciones de control y seguridad en forma adecuada, con objeto de impedir el acceso de personas ajenas a la misma.

- Vigilar que el servicio subrogado de limpieza efectúe sus funciones de manera eficiente.

- Informar al Gerente sobre siniestros acontecidos en su área, tales como: robos, asaltos, incendios, inundaciones y todo acontecimiento que afecta el funcionamiento y el inventario del almacén.

- Verificar que el equipo de seguridad se encuentre en condiciones óptimas y en lugares estratégicos para afrontar alguna contingencia que, por su naturaleza, afecte el funcionamiento del área a su cargo o dañe irremediamente las existencias que son patrimonio del Instituto.

- Reportar ante el Gerente accidentes de trabajo, sanciones y actitudes irregulares por parte del personal a su cargo.

- Evaluar periódicamente que la documentación generada en el área se encuentre debidamente integrada y controlada.

- Hacer acto de presencia en los lugares y ocasiones en que sea requerido, a efecto de cumplir con las disposiciones legales correspondientes.

- Participar en la apertura y cierre de la unidad comercial conforme a los horarios establecidos y al rol asignado por el Gerente.

- Supervisar periódicamente que el área a su cargo cuente con el equipo y material suficiente, para el desempeño adecuado de sus actividades, y en su caso, tramitar las requisiciones del mismo ante la Subgerencia de Operaciones Administrativas.

- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal que labora en el área, realice las actividades inherentes al puesto que ocupa.

- Verificar que los equipos de cómputo no sean utilizados con fines distintos a los autorizados, con el propósito de evitar daños al hardware y software del Instituto, y, en su caso, determinar la responsabilidad respectiva.

- Reportar al Gerente las fallas de hardware y software y corroborar su correcto funcionamiento, así como apoyar en la clasificación y resguardo de las bibliotecas de los sistemas computacionales de acuerdo a las normas y métodos previstos.

- Verificar que transmisión de datos a las áreas respectivas, se realice de acuerdo a los procedimientos, métodos y normas establecidas.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante de la profesión que se relacione con las actividades a desarrollar.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimientos sobre organización y administración.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo de personal.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE RECIBO

PUESTO: Jefe de Recibo.

ÁMBITO DE OPERACIÓN: Área de almacén y recibo de la unidad comercial.

JEFE INMEDIATO: Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo.

PUESTOS BAJO SU MANDO: Auxiliar de Almacén.

OBJETIVO:

Organizar, controlar y manejar con la asistencia del Auxiliar de Almacén la recepción, registro y almacenaje de las líneas de artículos bajo su responsabilidad; custodiando la mercancía y manteniendo un control y registro veraz, estricto y oportuno de los movimientos de entrada y salida por devoluciones, transferencias, destrucción, baja, oferta o donación. Todo ello conforme a la normatividad en vigor.

FUNCIONES:

- Organizar y supervisar al personal a su cargo en las actividades de recepción, control, traslado y almacenaje de la mercancía adquirida por el Centro Comercial.
- Conocer y difundir entre el personal adscrito a su área el Catálogo de Proveedores autorizado, vigente y actualizado por la Subdirección de Abasto.
- Difundir y supervisar el cumplimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con su área de trabajo.
- Vigilar que se cumpla el horario establecido para la recepción de mercancía a proveedores.
- Supervisar la descarga de mercancía en el área de recepción.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE RECIBO

PUESTO:	Jefe de Recibo.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de almacén y recibo de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Auxiliar de Almacén.

OBJETIVO:

Organizar, controlar y manejar con la asistencia del Auxiliar de Almacén la recepción, registro y almacenaje de las líneas de artículos bajo su responsabilidad; custodiando la mercancía y manteniendo un control y registro veraz, estricto y oportuno de los movimientos de entrada y salida por devoluciones, transferencias, destrucción, baja, oferta o donación. Todo ello conforme a la normatividad en vigor.

FUNCIONES:

- Organizar y supervisar al personal a su cargo en las actividades de recepción, control, traslado y almacenaje de la mercancía adquirida por el Centro Comercial.
- Conocer y difundir entre el personal adscrito a su área el Catálogo de Proveedores autorizado, vigente y actualizado por la Subdirección de Abasto.
- Difundir y supervisar el cumplimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con su área de trabajo.
- Vigilar que se cumpla el horario establecido para la recepción de mercancía a proveedores.
- Supervisar la descarga de mercancía en el área de recepción.

- Realizar la cuantificación física de la mercancía que ingresa a la tienda en presencia del proveedor, a fin de verificar que la cantidad, calidad, tipo y precio de la misma corresponda a la descripción señalada tanto en los pedidos como en la propia remisión oficial, circulando en rojo las cantidades recibidas y asegurándose que la mercancía que se recibe se registre debidamente en el almacén conforme a la normalidad en vigor.

- Rechazar la mercancía cuyas características no correspondan a la cantidad, calidad, tipo y precio detallado en la remisión oficial, responsabilizándose directamente si aquella llega a ingresar a la unidad comercial en condiciones inadecuadas para la venta.

- Organizar la mercancía recibida en almacén de acuerdo a los lineamientos establecidos en el sistema para el control de inventarios denominado "Primeras Entradas Primeras Salidas" (P.E.P.S.).

- Supervisar que se realice la distribución de mobiliario y mercancía de acuerdo al plano respectivo.

- Supervisar que los movimientos de entrada y salida de mercancía a piso de venta se registren de conformidad con la normatividad establecida.

- Realizar un control y registro de la documentación recibida y generada en el área.

- Reportar al Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo la mercancía no apta para la venta que se remita a piso de venta, a efecto de que se realice su devolución, transferencia, destrucción, oferta, baja o donación, asimismo, detectar la mercancía en almacén que se encuentre en esta misma situación.

- Detectar las irregularidades en el manejo de la mercancía por parte del personal adscrito al área, a efecto de comunicarlo al Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo para su sanción y levantamiento de la correspondiente Acta Administrativa.

- Supervisar el levantamiento periódico del inventario físico de mercancía en almacén, a efecto de mantener un control estricto y veraz sobre las existencias de la unidad comercial.

- Implantar, en coordinación con el Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo, programas tendientes a controlar y disminuir los niveles de mermas por mercancía faltante y/o en mal estado, a fin de disminuir tales niveles con respecto a los observados en periodos anteriores.

- Supervisar la limpieza del área a su cargo, con objeto de que la mercancía almacenada se conserve en buen estado, así como evitar accidentes en su recepción y traslado.

- Supervisar que el personal de vigilancia ubicado en el área desempeñe sus funciones de control y seguridad en forma adecuada, a fin de salvaguardar la mercancía e impedir el acceso de personas ajenas al área respectiva.

- Verificar que el equipo contra incendios se ubique en áreas estratégicas; en caso contrario, reportarlo a la Subgerencia de Operaciones Administrativas.

- Reportar oportunamente los daños y desperfectos del mobiliario, equipo e instalaciones del área, a efecto de evitar posibles deterioros en la mercancía almacenada.

- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área, realice las actividades inherentes al puesto que ocupa.

- Supervisar que el personal asignado a su área porte el gáfete de identidad y el uniforme respectivo.

- Operar los equipos de cómputo con el hardware y software autorizado de acuerdo a los fines establecidos, evitando usos diversos que puedan ocasionar todo tipo de daños a la propiedad del Instituto.

- Informar al superior inmediato de las anomalías detectadas en el momento en que éstas se presenten en el equipo de cómputo con el hardware, software, protocolos de comunicaciones, respaldos, etc.

- Controlar el acceso del personal que opere el equipo de cómputo de acuerdo al procedimiento establecido y supervisar de manera directa la operación de los sistemas en funcionamiento.

- Elaborar los informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Certificado de preparatoria, vocacional, comercio o equivalente.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimientos generales de organización y administración.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Aptitudes para el manejo de personal.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

SUBGERENTE DE OPERACIONES DE MERCANCÍAS GENERALES

PUESTO:	Subgerente de Operaciones de Mercancías Generales.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de mercancías generales.
JEFE INMEDIATO:	Gerente de Centro Comercial.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Jefe de Préstamos a Mediano Plazo. Jefe de Línea de Damas y Niñas. Jefe de Línea de Caballeros y Niños. Jefe de Línea de Bebés. Jefe de Línea de Blancos. Jefe de Línea de Ferrería y Juguetería. Jefe de Línea de Libros, Papelería, Discos y Cassettes. Jefe de Línea de Artículos para el Hogar. Jefe de Línea Blanca y Electrónica.

OBJETIVO:

Planear, controlar, dirigir y supervisar las actividades de mercadeo y abasto del área a su cargo, mediante la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, administrativos, materiales y financieros asignados para tal fin, a efecto de prestar un servicio eficiente al consumidor, considerando para ello la aplicación de la normatividad en vigor.

FUNCIONES:

- Coordinar en colaboración con los Jefes de Línea la dirección y ejecución de actividades de mercadeo y abasto del área, a fin de prestar un servicio operativo eficiente al consumidor.
- Organizar al personal asignada a su área mediante la distribución de actividad.
- Participar con el Gerente en la elaboración de programas de trabajo que determinen la corresponsabilidad de los participantes en las actividades establecidas, las líneas de acción a seguir y los resultados esperados.
- Participar en las reuniones quincenales de evaluación que organice el Gerente, a fin de determinar los avances en los programas de trabajo, las medidas correctivas adoptadas y sus tiempos de ejecución.

- Efectuar reuniones semanales con los Jefes de Línea y el Jefe de Préstamos a Mediano Plazo, a efecto de evaluar las actividades programáticas establecidas con el Gerente.

- Elaborar la bitácora del área, describiendo la problemática, acciones correctivas y resultados obtenidos, misma que turnará al Gerente para que realice la bitácora general de la unidad comercial.

- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área el conocimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que desarrollan.

- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Gerente de acuerdo a la normatividad de operación en vigor.

- Promover el conocimiento del Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Instituto entre el personal del área de Mercancías Generales, para el debido respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.

- Supervisar que el mobiliario, equipo y mercancía se encuentren distribuidos estratégicamente de acuerdo al Lay-Out del área a su cargo, así como a las normas y políticas establecidas por el Instituto.

- Analizar periódicamente el plano de distribución de su área de adscripción a fin de proponer al Gerente modificaciones que permitan hacer más eficiente el mercadeo de la mercancía exhibida.

- Verificar periódicamente que el acomodo, cuadraje y marcaje de la mercancía en piso de venta se efectúe de acuerdo a las normas y políticas establecidas.

- Supervisar y autorizar las propuestas de pedidos de mercancía al almacén elaboradas por los Jefes de Línea, con base en la verificación de los niveles de existencias, rotación, desplazamiento e historial de los artículos solicitados, a efecto de mantener variedad y niveles de existencia, en piso de venta, acordes a las necesidades del consumidor.

- Participar con el Gerente y los Jefes de Línea en la organización, calendarización, promoción y realización de programas de temporada, tales como: artículos escolares, juguetes, día del padre, día de la madre, Navidad, año nuevo, etc.; e informar oportunamente de los resultados obtenidos al área respectiva.

- Supervisar la conservación del archivo de hojas de control de existencias.

- Evaluar junto con el Gerente y el Subgerente de Operaciones de Almacén y Recibo los requerimientos de mercancía a fin de evitar desabasto de la misma en piso de venta y bodega.

- Elaborar y poner en ejecución, en coordinación con los Jefes de Línea, programas periódicos tendientes a disminuir y controlar los niveles de mermas por mercancía faltante y/o en mal estado, a fin de que tales niveles sean menores con respecto a los observados en periodos anteriores y sean congruentes con la normatividad en vigor.

- Elaborar conjuntamente con el Gerente los programas de oferta de mercancía no apta para la venta en condiciones normales e implantarlos una vez autorizados.

- Difundir las ofertas de los artículos que promociona el área a su cargo mediante el voceo, los carteles y el pizarrón de ofertas.

- Difundir entre los Jefes de Línea el conocimiento del Catálogo de Proveedores autorizado, vigente y actualizado por la Subdirección de Abasto.

- Supervisar constantemente, junto con los Jefes de Línea, que la mercancía dañada y de lento o nulo desplazamiento se traslade al almacén para su devolución, transferencia, donación, reposición, o, en su caso, baja o destrucción.

- Vigilar la adecuada utilización del mobiliario, equipo y piso de venta parte del personal de su área; asimismo, supervisar que se efectúe la limpieza y el mantenimiento para la conservación del mismo, a fin de brindar una imagen adecuada del Centro Comercial.

- Supervisar que la iluminación y señalización de las áreas del piso de venta sea la adecuada.

- Organizar y supervisar al personal externo que promociona mercancía que se exhibe, a efecto de que desarrolle sus actividades sin perjuicio del servicio que otorga la tienda.

- Supervisar periódicamente que el área a su cargo cuente con el equipo y material suficiente para el desempeño adecuado de sus actividades, y, en su caso, tramitar las requisiciones del mismo ante la Subgerencia de Operaciones Administrativas.

- Custodiar, controlar y manejar el archivo de la documentación generada en la Subgerencia, así como de aquella que es recibida de áreas externas.

- Supervisar que el personal adscrito a su área desempeñe sus labores con el equipo, uniforme y gáfete de identidad correspondiente, a fin de preservar la limpieza e higiene en el manejo de los productos.

- Verificar periódicamente que las tarjetas de salud del personal adscrito a su área se encuentren actualizadas.

- Difundir entre los Jefes de Líneas las circulares y boletines de precios vigentes y actualizados.

- Establecer conjuntamente con el Subgerente de Operaciones de Supermercado y con el apoyo de los Jefes de Línea, medidas tendientes a reinstalar la mercancía en los anaqueles respectivos que es abandonada u olvidada por el consumidor.

- Evaluar los resultados obtenidos, con base en el comparativo ventas-presupuesto, a fin de adoptar las medidas y acciones conducentes.

- Supervisar periódicamente que el recibo y cambio de cartas de crédito del "Programa de Préstamos a Mediano Plazo para la Adquisición de Bienes de Consumo Duradero" se ajuste al cumplimiento del procedimiento respectivo.

- Elaborar en coordinación con el Subgerente de Operaciones Administrativas el rol de asistencia para días festivos y domingos del personal adscrito a su área.

- Supervisar que el personal del área a su cargo, observe un comportamiento atento y cortés hacia el consumidor.
- Informar al Gerente sobre hechos acontecidos en su área, tales como: robos, asaltos, incendios, inundaciones y cualquier siniestro, que afecte la infraestructura del Centro Comercial.
- Supervisar que los pasillos del área a su cargo no presenten obstáculos que impidan la fluidez en la circulación de los consumidores.
- Hacer acto de presencia en los lugares y ocasiones en que sea requerido, a efecto de cumplir con las disposiciones legales correspondientes.
- Participar en la apertura y cierre de la unidad comercial conforme a los horarios establecidos y al rol asignado por el Gerente.
- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área desarrolle las actividades inherentes al puesto que ocupa.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante en administración, mercadotecnia o carreras que se relacionen con las actividades a desarrollar.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimientos sobre organización, administración y mercadotecnia.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Iniciativa para crear estrategias de mercadeo.
- Aptitudes para el manejo de personal.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

SUBGERENTE DE OPERACIONES FINANCIERAS

PUESTO:	Subgerente de Operaciones Financieras.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área administrativa, almacén y piso de venta de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Gerente de Centro Comercial.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Caja General. Jefe de Contabilidad. Jefa de Cajas.

OBJETIVO:

Planear, controlar, dirigir y supervisar, en coordinación con los Departamentos de Contabilidad, Caja General y Cajas, las actividades derivadas del manejo y custodia de los valores que genere la unidad comercial, así como la elaboración veraz, expedita y oportuna de los registros e informes contables y financieros a que está obligado de acuerdo con la normatividad en vigor o que solicite la gerencia del Centro Comercial de Protección al Salario, a fin de contribuir al manejo y control eficiente de los recursos financieros y valores de la unidad comercial.

FUNCIONES:

- Coordinar, en colaboración con los Jefes de Departamento, la supervisión y ejecución de las actividades propias del área, tales como Contabilidad, Caja General y Cajas de Línea, a fin de mantener niveles de normatividad y eficiencia acorde a los objetivos de la unidad comercial.
- Organizar al personal asignado al área mediante la distribución de actividades.
- Participar, en coordinación con el Gerente y los Jefes de Departamento de su área, en la elaboración de programas de trabajo que determinen las actividades a desarrollar, la corresponsabilidad de los participantes en las mismas, las líneas de acción a seguir, los tiempos de ejecución y los resultados esperados.
- Asistir a reuniones quincenales de evaluación programática que organice el Gerente, a fin de determinar los avances obtenidos, las desviaciones programáticas, y las medidas correctivas adoptadas en las áreas de Cajas de Línea y Caja General, así como verificar el grado de cumplimiento de la normatividad en la materia en vigor.

- Realizar reuniones semanales con los Jefes de Departamento o responsables de área de la Subgerencia de Operaciones a su cargo, con el fin de evaluar las actividades programáticas establecidas con el Gerente, así como el debido cumplimiento de la normatividad en vigor.

- Elaborar la bitácora del área a efecto de registrar la problemática, acciones correctivas y resultados obtenidos; misma que turnará al Gerente para que elabore la bitácora general de la tienda.

- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a las área que integran la unidad comercial, el cumplimiento y aplicación de los manuales, Instructivos, procedimientos y disposiciones generales emitidas por el Gerente y la Subdirección General de Protección al Salario.

- Promover entre el personal de su área el Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del Instituto, a fin de mantener el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.

- Colaborar con el Gerente y el Jefe de Contabilidad en la planeación, organización y ejercicio del programa presupuestal de la unidad comercial, a efecto de difundir a las distintas área su asignación correspondiente. Asimismo, supervisar y evaluar los resultados obtenidos, asegurando su congruencia con la normatividad contable en vigor.

- Supervisar los informes programáticos y presupuestales, el estado del ejercicio del presupuesto, reporte del presupuesto de ingresos y operaciones de caja, así como las operaciones de Caja General y Cajas de Línea.

- Supervisar, en coordinación con el Jefe de Contabilidad, la elaboración veraz, expedita y oportuna de los siguientes reportes contables y financieros:

- * Balance General;
- * Estado de Resultados;
- * Conciliación Bancaria;
- * Deudores Diversos;
- * Resultados por Línea;
- * Inventario a Precio de Venta;
- * Movimiento Diario de Valores y Concentrado Mensual;
- * Auxiliares;
- * Libro Diario;
- * Libro Mayor;
- * Pólizas Contables.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

SUBGERENTE DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

PUESTO:	Subgerente de Operaciones Administrativas.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área Administrativa de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Gerente de Centro Comercial.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Jefe de Recursos Humanos. Jefe de Recursos Materiales. Jefe de Servicios Generales. Dibujante.

OBJETIVO:

Planear, controlar, manejar y supervisar, con la asistencia de los departamentos adscrito a su área, así como en coordinación con, y en apoyo a, las Subgerencias de Operaciones de la tienda, la utilización y administración eficiente de los recursos humanos, materiales y servicios generales disponibles, tomando en consideración las normas, políticas y lineamientos establecidos por la Subdirección General al Salario.

FUNCIONES:

- Brindar apoyo al Gerente en coordinación con los departamentos respectivos en la administración, supervisión y control de los recursos humanos, materiales y servicios generales.
- Organizar al personal asignado a su área mediante la distribución de actividades.
- Participar en coordinación con el Gerente y los Jefes de Departamento de su área en la elaboración de programas de trabajo que determinen los objetivos de eficiencia operativa y administrativa, las acciones conducentes para su logro, la corresponsabilidad de los participantes, los tiempos de ejecución y los resultados esperados.
- Difundir y supervisar entre las áreas que integran la unidad comercial, el cumplimiento y aplicación de manuales de organización, instructivos, procedimientos y disposiciones generales emitidas por la Subdirección General de Protección al Salario.

- Participar con los Subgerentes de Operaciones en las reuniones quincenales de evaluación presididas por el Gerente, para evaluar en forma sistemática los resultados de los programas preestablecidos, las medidas correctivas adoptadas y los tiempos de ejecución.

- Efectuar reuniones semanales con los Jefes de Departamento adscritos a su área, a efecto de evaluar las actividades programadas establecidas con el Gerente.

- Elaborar bitácora del área a efecto de registrar la problemática interna, posibles desviaciones en el cumplimiento de sus objetivos, las acciones correctivas en el cumplimiento de sus objetivos, las acciones correctivas y sus tiempos de ejecución; esta bitácora se turnará a l Gerente para que elabore la bitácora general de la tienda.

- Evaluar con el Gerente y el Jefe de Recursos Humanos, la selección de personal requerido, de conformidad a la plantilla de personal autorizado y a las políticas establecidas por el Instituto.

- En coordinación con el Gerente y el Jefe de Recursos Humanos gestionar ante la Subdirección de Administración y Servicios de la Subdirección General los movimientos del personal adscrito a la tienda, tales como: nuevo ingreso, reingreso, renunciias, licencias con o sin goce de sueldo, cambios de adscripción con o sin plaza, movimientos escalafonarios, etc.; a efecto de que en los casos que corresponda se proceda a cubrir de inmediato la plaza vacante.

- Colaborar con el Subgerente de Operaciones Financieras en la formulación e Integración del presupuesto de servicios personales.

- Supervisar periódicamente que el control de asistencia de toda la tienda se realice conforme a las normas establecidas.

- Elaborar, organizar y coordinar con Subgerentes de Operaciones la implementación de mecanismos objetivos de evaluación del personal, que permita establecer programas idóneos de capacitación.

- Intervenir en la formulación de Actas Administrativas, derivadas de accidentes de trabajo, sanciones o hechos generados que afecten la operación del Centro Comercial.

- Supervisar que los informes y reportes, periódicos y eventuales se envíen oportunamente a la Subdirección de Administración y Servicios.

- Coordinar con el Jefe de Recursos Humanos la elaboración y actualización de las plantillas de personal en materia de sueldos, puestos, distribución orgánica, etc.; a efecto de presentar un control administrativo eficiente; conocer la cantidad real de personal que labora, así como evaluar las características técnicas y profesionales del mismo.

- Programar con el Gerente, Subgerente de Operaciones y el Jefe de Recursos Humanos la asignación de horarios, periodos vacacionales y licencias del personal adscrito al Centro Comercial, que permita mantener los recursos humanos necesarios para el funcionamiento normal de la unidad de venta.

- Supervisar periódicamente que los trámites relacionados con prestaciones que solicite el personal de la unidad comercial, se efectúen con oportunidad y de acuerdo a la normatividad establecida por la Subdirección General de Protección al Salario.

- Supervisar la difusión del Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo del ISSSTE entre el personal que labora en la unidad comercial, a fin de preservar el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.

- Supervisar que el pago de sueldos al personal adscrito al Centro Comercial se realice en forma efectiva, ágil y de acuerdo a la calendarización preestablecida para ello.

- Gestionar oportunamente ante la Subdirección de Administración y Servicios la requisición de mobiliario, equipo, artículos y servicios de consumo interno para el buen funcionamiento de la unidad comercial, de conformidad con la correspondiente asignación presupuestal; o, en su defecto, tramitar o gestionar la adquisición de bienes que no puedan ser suministrados por el Instituto.

- Coordinar con el Jefe de Recursos Materiales las actividades de actualización de los registros y controles de mobiliario y equipo de la tienda.

- Apoyar al Gerente y a los correspondientes Subgerentes de Operaciones en la custodia, mantenimiento y conservación del equipo de cómputo asignado a la unidad de venta.

- Verificar que la operación de los equipos de cómputo se realice con el hardware y software autorizado por las Subdirecciones de Programación y Organización y Coordinación Operativa.

- Verificar que los equipos de cómputo no sean utilizados con fines distintos a los autorizados, en el propósito de evitar daños al hardware y software propiedad del Instituto, y, en su caso, determinar la responsabilidad respectiva.

- Reportar al Gerente las fallas de hardware y software y corroborar su correcto funcionamiento, así como apoyar en la clasificación y resguardo de las bibliotecas de los sistemas computacionales de acuerdo a las normas y métodos previstos.

- Verificar que la transmisión de datos a las áreas respectivas se realice de acuerdo a los procedimientos, métodos y normas establecidas.

- Supervisar conjuntamente con los Jefes de Área a su cargo, el buen estado y limpieza del inmueble, mobiliario y equipo, estableciendo un programa de conservación y mantenimiento destinado a la prevención y corrección del deterioro de la tienda.

- Verificar que el equipo de seguridad se encuentre en condiciones óptimas para afrontar alguna contingencia que por su naturaleza afecte el funcionamiento del Centro Comercial.

- Vigilar que estén en regla los documentos legales y sanitarios para la operación de la unidad de venta.

- Verificar que la documentación generada en el área se encuentra debidamente registrada.

- Registrar periódicamente y en forma no programada que el trabajador se encuentre laborando en su área de adscripción, verificando su productividad.

- Supervisar que todos los servicios contratados por la unidad en cuanto a mantenimiento, vigilancia, etc.; se presten de acuerdo a las cláusulas estipuladas en los contratos; asimismo, realizar un seguimiento para verificar el cumplimiento de las cláusulas de los contratos de mantenimiento.

- Participar con los Jefes de Recursos Materiales y de Servicios Generales en la integración del programa de mantenimiento y conservación del mobiliario, equipo e infraestructura del Centro Comercial.

- Supervisar los trabajos de rotulación y elaboración de carteles del Centro Comercial.

- Hacer acto de presencia en los lugares y en las ocasiones en que sea requerido, a efecto de cumplir con las correspondientes disposiciones legales.

- Participar en la apertura y cierre de la unidad comercial conforme a los horarios establecidos y al rol asignado por el Gerente.

- Elaborar los informes y reportes, periódicos y eventuales, que solicite el Gerente y la Subdirección Administrativa.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante en administración o carreras que se relacionen con las actividades a desarrollar.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimientos sobre organización y administración.
- Presentación de la documentación oficial que requiera.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo del personal.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad para establecer relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE CAJAS

PUESTO: Jefe de Cajas.

ÁMBITO DE OPERACIÓN: Área de cajas de la unidad comercial.

JEFE INMEDIATO: Subgerente de Operaciones Financieras.

PUESTOS BAJO SU MANDO: Supervisor de Cajas.

OBJETIVO:

Organizar, sistematizar, controlar y supervisar el funcionamiento operativo y administrativo de las actividades derivadas de la recepción de la mercancía al consumidor en el área de cajas de la unidad comercial, así como, manejar, custodiar y participar en el traslado de los valores a Caja General y elaborar los reportes e informes respectivos, a efecto de prestar un servicio eficiente al consumidor y coadyuvar al sano manejo de los ingresos que genera la tienda.

FUNCIONES:

- Realizar, en coordinación con el Subgerente de Operaciones Financieras, la organización, dirección, supervisión y control de las actividades. Relacionadas con la operación de Cajas de Línea.
- Auxiliar al Subgerente de Operaciones financieras en la elaboración de programas de trabajo, que permitan aumentar los niveles de eficiencia operativa y administrativa del área de cajas.
- Asistir a las reuniones semanales que organice la Subgerencia de Operaciones Financieras, a efecto de evaluar los avances obtenidos en los programas de trabajo.
- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área, el conocimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que desarrollan.
- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Subgerente de Operaciones Financieras.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE CAJAS

PUESTO:	Jefe de Cajas.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de cajas de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Subgerente de Operaciones Financieras.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Supervisor de Cajas.

OBJETIVO:

Organizar, sistematizar, controlar y supervisar el funcionamiento operativo y administrativo de las actividades derivadas de la recepción de la mercancía al consumidor en el área de cajas de la unidad comercial, así como, manejar, custodiar y participar en el traslado de los valores a Caja General y elaborar los reportes e informes respectivos, a efecto de prestar un servicio eficiente al consumidor y coadyuvar al sano manejo de los Ingresos que genera la tienda.

FUNCIONES:

- Realizar, en coordinación con el Subgerente de Operaciones Financieras, la organización, dirección, supervisión y control de las actividades. Relacionadas con la operación de Cajas de Línea.
- Auxiliar al Subgerente de Operaciones financieras en la elaboración de programas de trabajo, que permitan aumentar los niveles de eficiencia operativa y administrativa del área de cajas.
- Asistir a las reuniones semanales que organice la Subgerencia de Operaciones Financieras, a efecto de evaluar los avances obtenidos en los programas de trabajo.
- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área, el conocimiento y aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que desarrollan.
- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Subgerente de Operaciones Financieras.

- Organizar y establecer con los Supervisores de Cajas los roles de horarios de los Receptores de Productos de Venta y Empacadores Voluntarios, con objeto de prestar un servicio ágil y eficiente en los periodos de mayor afluencia de los consumidores al Centro Comercial.

- Supervisar periódicamente que las recolecciones parciales de valores a cajas registradoras se hagan conforme a la normatividad establecida , afin de salvaguardar los valores depositados en la tómbola.

- Verificar periódicamente que el dispositivo de seguridad establecido en su área de adscripción, sea el adecuado para afrontar cualquier incidente que afecte los valores y mercancía que se manejan.

- Solicitar a Caja General el reporte diario de las desviaciones en el manejo de los valores en cajas registradoras, a fin de promover los descuentos o, en su caso, efectuar el levantamiento del Acta Administrativa respectiva.

- Vigilar que los arquezos diarios de cajas se realicen en forma oportuna, de acuerdo a la normatividad establecida.

- Solicitar moneda fraccionaria ("morralla") y el fijo para la operación sana del área de cajas.

- Supervisar periódicamente que se aplique correctamente el procedimiento de cancelación de mercancía.

- Elaborar correcta y oportunamente el Informe de Movimiento Diario de Valores de acuerdo a la normatividad en vigor.

- Supervisar la custodia de la documentación oficial recibida y generada en el área contenida en los archivos del Departamento.

- Supervisar que los Receptores de Productos de Venta operen con amabilidad, rapidez, eficiencia y seguridad en su trabajo diario, con objeto de prestar un servicio adecuado al público consumidor.

- Supervisar que los Receptores de Productos de Venta y en general el personal que labora en el área presente, presente el gáfete de Identificación y, en su caso, el uniforme respectivo.

- Supervisar periódicamente que el área de cajas disponga de equipo y material suficiente para el desempeño adecuado de sus actividades.

- Tramitar ante la Subgerencia de Operaciones Administrativas la reparación y mantenimiento oportuno de cajas registradoras, reguladoras, baterías y en general el equipo utilizado en el área a su cargo.

- Coordinar el entrenamiento de Supervisores y Receptores de Productos de Venta.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante de administrador, contador o carreras afines.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimientos generales sobre organización y administración.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo de personal.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

SUPERVISOR DE CAJAS

PUESTO: Supervisor de Cajas.

ÁMBITO DE OPERACIÓN: Área de cajas de la unidad comercial.

JEFE INMEDIATO: Jefe de Cajas.

PUESTOS BAJO SU MANDO: Receptor de Productos de Venta.

OBJETIVO:

Controlar, supervisar y auxiliar a los Receptores de Productos de Venta en las Actividades de recepción, registro y cobro de la mercancía adquirida por el consumidor, con la finalidad de que se realice en forma ágil, rápida y eficiente, suministrando el material y equipo necesario. Asimismo, auxiliar en el manejo y custodia de los valores, así como elaborar los reportes que por normatividad le sean solicitados.

FUNCIONES:

- Apoyar al Jefe de Cajas en la organización, supervisión y control de las operaciones realizadas por los Receptores de Productos de Venta, Verificadores de Precios y Empeadores Voluntarios.
- Difundir y supervisar entre el personal de cajas el cumplimiento y la aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con las operaciones del área.
- Establecer y supervisar el rol de horarios previamente establecidos con el Jefe de Cajas, de los Receptores de Productos de Venta y de los Empeadores Voluntarios, con el fin de prestar un servicio ágil y eficiente hacia el consumidor.
- Solicitar, controlar y distribuir entre el personal de cajas la dotación de moneda fraccionaria ("morralla"), pagarés, bolsas, rollos de auditoría y, en general, el material y equipo utilizado en el desarrollo de su actividad.
- Supervisar el correcto registro y cobro de la mercancía que pasa por caja.
- Vigilar que el consumidor no extraiga la mercancía sin efectuar el pago correspondiente.

- Coordinar a los Receptores de Productos de Venta y Verificadores de Precios en las actividades relacionadas a la verificación del precio de la mercancía recibida en cajas, cuando exista duda o se carezca de la etiqueta, a fin de permitir un flujo rápido del consumidor en esta área.

- Realizar, en coordinación con el área de Caja General, las recolecciones parciales de valores de las cajas registradoras.

- Efectuar cancelaciones en el registro de las operaciones erróneas realizadas por los Receptores de Productos de Venta, así como autorizar el canje de cheques oficiales por efectivo.

- Efectuar los cortes de "Z" de acuerdo con la normatividad en vigor.

- Realizar "shoppers" a los Receptores de Productos de Venta de acuerdo a la normatividad establecida.

- Supervisar que se hagan los cambios de mercancía de los clientes a la brevedad posible.

- Supervisar constantemente que los Receptores de Productos de Venta operen con amabilidad, rapidez, eficiencia y seguridad en su trabajo diario, con objeto de prestar un servicio adecuado al público derechohabiente.

- Vigilar que los receptores de Productos de Venta y, en general, el personal que labora en el área de cajas, porte el gáfete de identidad y, en su caso, el uniforme respectivo.

- Reportar ante el Jefe de Cajas los desperfectos de cajas registradoras, faroles, cadenas, carritos de autoservicio, tomas de energía eléctrica y, en general, del equipo e instalaciones utilizadas en el área, para realizar su reparación.

- Supervisar la limpieza del mobiliario, equipo e instalaciones del área a su cargo.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Certificado de preparatoria, vocacional, comercio o equivalente.

- Experiencia en las actividades del puesto.

- Recibir el curso de capacitación correspondiente.

- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.

- Aptitudes para el manejo de personal.

- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.

- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

RECEPTOR DE PRODUCTOS DE VENTA

PUESTO:	Receptor de Productos de Venta.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área de cajas de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Supervisor de Cajas.
PUESTOS BAJO SU MANDO:	Ninguno.

OBJETIVO:

Recibir, registrar y cobrar la mercancía que adquiere el consumidor de manera efectiva, rápida y eficiente, así como custodiar y controlar los valores recibidos y atender al público con respeto y cortesía.

FUNCIONES:

- Manejar, custodiar y controlar los fondos existentes en la caja, hasta que se haga entrega de los mismos a Caja General.
- Efectuar el correcto registro por línea de venta y cobro de la mercancía vendida.
- Verificar y controlar el dinero (dotación) en la apertura de su caja registradora, así como la exactitud de los pagos que recibe y la entrega de las diferencias a los compradores, en su caso.
- Verificar que la mercancía recibida contenga la etiqueta de precio respectiva y, en su caso, solicitar el precio de la mercancía no etiquetada o la comprobación de la misma cuando exista duda.
- Reportar a su jefe inmediato los registros erróneos en caja para su cancelación.
- Vigilar que el consumidor no extraiga mercancía sin efectuar su pago.
- Atender con cortesía al consumidor.
- Mantener su área de trabajo presentable, así como portar el uniforme y el gáfete de identidad.

- Reportar a su jefe inmediato las necesidades de material y equipo de trabajo, cuando así lo requiera.

- Atender las indicaciones del Supervisor de Caja.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Certificado de secundario, prevocacional o comercio.
- Experiencia en las actividades del puesto.
- Aprobar examen teórico.
- Aprobar examen práctico.
- Aprobar examen psicométrico.
- Presentación de la documentación oficial que requiera el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Aptitudes para el desempeño del puesto.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

JEFE DE CONTABILIDAD

PUESTO: Jefe de Contabilidad.

ÁMBITO DE OPERACIÓN: Área Administrativa de la unidad comercial.

JEFE INMEDIATO: Subgerente de Operaciones Financieras.

PUESTOS BAJO SU MANDO: Auxiliar Contable.

OBJETIVO:

Controlar, supervisar y registrar, con base en la normatividad en vigor, los movimientos de ingresos, gastos y costos en los reportes contables auxiliares y principales respectivos, a fin de evaluar el seguimiento del programa presupuestal asignado. Asimismo elaborar los informes contables y financieros que solicite la gerencia de la unidad comercial y la Subdirección General de Protección al Salario.

FUNCIONES:

- Apoyar al Subgerente de Operaciones Financieras en las actividades de planeación, control, supervisión y evaluación de los registros contables y financieros de la unidad comercial.
- Participar con el Subgerente de Operaciones Financieras en la elaboración de programas de trabajo que permitan aumentar los niveles de eficiencia administrativa en el área a su cargo.
- Asistir a las reuniones semanales que organice la Subgerencia de Operaciones Financieras, a efecto de evaluar la contabilidad de la tienda.
- Difundir y supervisar entre el personal adscrito a su área el cumplimiento y aplicación del Manual de Contabilidad en las operaciones contables realizadas, así como de los instructivos y procedimientos relacionados con las actividades que desarrollan.
- Atender ágil y oportunamente las observaciones y disposiciones emitidas por el Subgerente de Operaciones Financieras.
- Participar en colaboración con el Subgerente de Operaciones Financieras, en la elaboración del anteproyecto de presupuesto asignado a las diversas áreas de la unidad comercial, a efecto de proponerlo para su autorización.

- Coordinar y supervisar el control, seguimiento y avance del presupuesto autorizado para el Centro Comercial.

- Elaborar los Informes Programáticos, Presupuestales, Estado del Ejercicio del Presupuesto y Reporte del Presupuesto.

- Coordinar, elaborar y actualizar con la asistencia del Auxiliar Contable, los siguientes reportes contables y financieros:

- *Balance General;
- *Estado de Resultados;
- *Movimiento Diario de Valores y Concentrado Mensual;
- *Auxiliares;
- *Libro Diario;
- *Libro Mayor;
- *Registro de Pólizas Contables;
- *Conciliaciones Bancarias;
- *Inventario a Precio de Venta;
- *Resultados de Ventas por Línea;
- *Deudores Diversos;
- *Registros de Activos Fijos.

- Analizar e interpretar las cifras resultantes de las operaciones contables.

- Supervisar que los reportes contables se encuentren respaldados por la documentación comprobatoria respectiva.

- Elaborar reportes mensuales de las operaciones de caja efectuadas, con la finalidad de evaluar la productividad del área.

- Registrar las cancelaciones de los comprobantes de gastos, así como supervisar la operación del sistema contable corrigiendo desviaciones, interpretaciones erróneas o aplicaciones incorrectas de técnicas, instrumentos y normas contables.

- Colaborar con los correspondientes Subgerentes de Operaciones de la unidad para mantener depurados los saldos de las cuentas colectivas.

- Manejar el fondo fijo y revolvente asignado a la tienda para la adquisición de artículos de consumo interno o la prestación de servicios menores, de acuerdo con los lineamientos normativos establecidos.

- Sugerir nuevos sistemas y métodos contables para agilizar la elaboración de los reportes a informes del área a su cargo, manteniéndose en el marco de la normatividad contable en vigor.

- Realizar conciliaciones entre las cifras obtenidas en los registros contables y el presupuesto asignado a la tienda.

- Participar en la elaboración de los informes mensuales de índices de mermas por área, de piso de venta y almacén, a efecto de comunicarlos a las instancias correspondientes.

- Coordinar y supervisar el control, seguimiento y avance del presupuesto autorizado para el Centro Comercial.

- Elaborar los Informes Programáticos, Presupuestales, Estado del Ejercicio del Presupuesto y Reporte del Presupuesto.

- Coordinar, elaborar y actualizar con la asistencia del Auxiliar Contable, los siguientes reportes contables y financieros:

- *Balance General;
- *Estado de Resultados;
- *Movimiento Diario de Valores y Concentrado Mensual;
- *Auxiliares;
- *Libro Diario;
- *Libro Mayor;
- *Registro de Pólizas Contables;
- *Conciliaciones Bancarias;
- *Inventario a Precio de Venta;
- *Resultados de Ventas por Línea;
- *Deudores Diversos;
- *Registros de Activos Fijos.

- Analizar e Interpretar las cifras resultantes de las operaciones contables.

- Supervisar que los reportes contables se encuentren respaldados por la documentación comprobatoria respectiva.

- Elaborar reportes mensuales de las operaciones de caja efectuadas, con la finalidad de evaluar la productividad del área.

- Registrar las cancelaciones de los comprobantes de gastos, así como supervisar la operación del sistema contable corrigiendo desviaciones, interpretaciones erróneas o aplicaciones incorrectas de técnicas, instrumentos y normas contables.

- Colaborar con los correspondientes Subgerentes de Operaciones de la unidad para mantener depurados los saldos de las cuentas colectivas.

- Manejar el fondo fijo y revolvente asignado a la tienda para la adquisición de artículos de consumo interno o la prestación de servicios menores, de acuerdo con los lineamientos normativos establecidos.

- Sugerir nuevos sistemas y métodos contables para agilizar la elaboración de los reportes a informes del área a su cargo, manteniéndose en el marco de la normatividad contable en vigor.

- Realizar conciliaciones entre las cifras obtenidas en los registros contables y el presupuesto asignado a la tienda.

- Participar en la elaboración de los Informes mensuales de Índices de mermas por área, de piso de venta y almacén, a efecto de comunicarlos a las instancias correspondientes.

- Custodiar, controlar y manejar el archivo de la documentación generada en el Departamento, así como la recibida por las áreas externas.

- Supervisar periódicamente que el área a su cargo cuente con el equipo y material suficiente para el desarrollo adecuado de sus actividades, y, en su caso, tramitar las requisiciones del mismo ante su jefe inmediato.

- Detectar las necesidades de capacitación del personal que labora a su cargo, a efecto de comunicarlo a la Subgerencia de Operaciones Administrativas.

- Supervisar periódicamente y en forma no programada que el personal adscrito a su área de trabajo realice las actividades inherentes al puesto que ocupa.

- Operar los equipos de cómputo con el hardware y software autorizado de acuerdo a los fines establecidos, evitando usos diversos que puedan ocasionar todo tipo de daños a la propiedad del INSTITUTO.

- Informar al superior inmediato de las anomalías detectadas en el momento en que estas se presenten en el equipo de cómputo con el hardware y software, protocolos de comunicaciones, respaldos, etc.

- Controlar el acceso del personal que opere el equipo de cómputo de acuerdo al procedimiento establecido y supervisar de manera directa la operación de los sistemas en funcionamiento.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Título o carta de pasante de Contador Público
- Comprobante de experiencia en las actividades del puesto.
- Conocimientos generales sobre organización, administración y finanzas.
- Presentación de la documentación oficial que requiere el Instituto.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Aptitudes para el manejo de personal.
- Alto sentido de responsabilidad y honorabilidad.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SELECCIÓN
Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL DEL ISSSTE
"TIENDAS DE AUTOSERVICIO"**

AUXILIAR CONTABLE

PUESTO:	Auxiliar Contable.
ÁMBITO DE OPERACIÓN:	Área administrativa de la unidad comercial.
JEFE INMEDIATO:	Jefe de Contabilidad.
PUESTO BAJO SU MANDO:	Ninguno.

OBJETIVO:

Registrar los movimientos de ingresos, gastos y costos de la unidad comercial en los reportes auxiliares y principales respectivos. Asimismo, apoyar en la elaboración expedita, veraz y oportuna de los informes contables y financieros que señala la normatividad en vigor y que le sean solicitados por las instancias.

FUNCIONES:

- Auxiliar al Jefe de Contabilidad en todas las actividades contables derivadas de la operación de la tienda.
- Conocer y aplicar instructivos, procedimientos y manuales relacionados a las actividades que desarrolla.
- Concentrar los reportes de ingresos por ventas, a efecto de realizar el movimiento diario de valores.
- Revisar y verificar que el importe de las facturas recibidas sea correcto; asimismo, que las remisiones oficiales se apeguen a la normatividad establecida, y, en su caso, informar a sus superiores de cualquier irregularidad o anomalía que se detecte.
- Verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera.
- Apoyar al Jefe de Contabilidad en la elaboración de los reportes de cancelación bancaria, deudores diversos, auxiliares, libro mayor, libro diario y, en general, todo reporte contable.
- Apoyar al Jefe de Contabilidad en la preparación de los Estados Financieros, tales como: Estado de Resultados y Balance General.

- Participar en la elaboración de los reportes e informes, periódicos y eventuales, que solicite la Subgerencia de Operaciones Financieras.

- Archivar, controlar y custodiar la información generada por el área, así como la recibida por las distintas instancias de la tienda y de áreas externas.

PERFIL DEL PUESTO:

REQUISITOS:

- Carta de pasante de Contador Público o equivalente.
- Aprobar examen teórico.
- Aprobar examen práctico.
- Aprobar examen psicométrico.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES:

- Alto sentido de responsabilidad.
- Aptitudes para el desempeño del puesto.
- Capacidad para establecer adecuadas relaciones humanas.
- Estabilidad y control emocional.

A N E X O S

BIBLIOTECA DE PSICOMETRIA Y PSICODIAGNOSTICO


Dirigida por JAIMÉ BERNSTEIN

VOL. 15

EDGAR ANSTEY

TEST DE DOMINOS

CUADERNO DE PRUEBA


editorial
PAIDÓS

México - Buenos Aires - Barcelona

CARPETA DE INSTRUCCIONES Y EVALUACION

DEL TEST DE DOMINOS

Confecionada por
JAIME BERNSTEIN

ADVERTENCIA

Estas instrucciones procuran asegurar la total comprensión de la prueba por cualquier examinado normal. El examinado se ajustará a ellas, cuidando:

- Adaptar su lenguaje al nivel intelectual y cultural del grupo examinado.
- No traspasar sus límites con ninguna indicación sugestiva susceptible de desviar el rendimiento en relación con la situación tipificada.
- No tender en exagerada minuciosidad, a fin de no abrumar con detalles o insistencias fastidiosas, sobre todo cuando el nivel del grupo examinado permite presumir ese efecto. En su caso, jústese la extensión de la consigna al caso concreto.

MODELO DE CONSIGNA BREVE

"En cada uno de los cuadros del cuaderno que se les ha repartido hay un grupo de fichas de dominós. Dentro de cada mitad los puntos varían de 0 a 6.

"En cada grupo hay siempre una ficha completamente vacía.

"Lo que ustedes tienen que hacer es observar bien cada grupo y calcular qué números le corresponden a esa ficha que está en blanco.

"Sobre el cuaderno no deben escribir nada. Escribirán en la Hoja de Respuestas, y en números, las cifras que correspondan a cada ficha en blanco.

"Miren los dos primeros ejemplos (el A y el B), que ya han sido resueltos. Observen cómo y por qué corresponden esas soluciones.

"Ahora observen los dos ejemplos siguientes (el C y el D). Fíjense bien en cada grupo y traten de averiguar qué cifras corresponden a esos dominós vacíos. Si, anotes: para C, 4 arriba y 6 abajo; para D, 1 arriba y 0 abajo.

"Bien: en las páginas que siguen encontrarán ustedes otros problemas semejantes, pero cada vez más difíciles. Examinen cada problema atentamente y procuran resolver el mayor número posible. Empleen. Disponen de 30 minutos."

MODELO DE CONSIGNA EXTENSA

Para grupos de edades menores, y a utilizar sólo con la minuciosidad que se estime conveniente. No explicar más de lo necesario para lograr la comprensión de la tarea.

Antes de iniciar la administración coléguese al frente de la sala de examen las ampliaciones del Cuaderno de Dominós y del Protocolo de prueba

MOSTRACION DEL MATERIAL. Dígase:

"Vamos a hacer un trabajo muy interesante. Les repartiré unos cuadernos con figuras que representan dominós. Ustedes los tendrán que observar bien y hacer ciertos cálculos. Pero desde ya les digo que esos cálculos no tienen, en realidad, ningún parecido con el juego del dominó, como en seguida verán.

"Les entregaré a cada uno de ustedes un cuaderno con esos dibujos de dominós. Son iguales que éste (mostrar un cuaderno de prueba). También les entregaré una hoja como esta (mostrar un protocolo de prueba) para que anoten las respuestas que tendrán que dar.

"Una vez que cada uno reciba su cuaderno, deberá conservarlo delante suyo cerrado, sin tocarlo, hasta que yo les dé todas las explicaciones necesarias de lo que tendrán que hacer."

Repartir los Cuadernos de Dominós y los Protocolos: éstos a la derecha de los cuadernos

"Bien, ahora abran el cuaderno en la primera página. (Ilústrase prácticamente dónde abrir el cuaderno y obsérvese que todos los examinados lo hagan simultáneamente).

"Aquí (señalando las ampliaciones) tenemos, en tamaño más grande, esa primera página del Cuaderno, y aquí, también en tamaño grande, una Hoja de respuestas, como las que tienen a su derecha"

CONSIGNA INICIAL. Dígase:

"Lean las Instrucciones que se dan en la parte superior de la primera página. Traten de comprender bien lo que allí dice (hágase una pausa suficiente). Para asegurarnos de que hemos comprendido bien, vamos a explicar algo más:

"Observen los cuatro ejemplos que figuran en la primera página, encerrados en los casilleros A, B, C y D. En cada casillero hay dibujados un grupo de dominós. (Señalar todas las veces sobre la ampliación). El número de puntos de cada mitad puede variar de 0 a 6. ¿Ven? 0, 1, 2, 3, 4, 5 y 6. Pero observen que en cada grupo de dominós hay uno como éste y éste (señálese las fichas blancas de C y D) que están dibujados con trazos punteados. Ese dominó en trazos punteados está vacío, sin puntos, en blanco, para que ustedes descubran cómo se completa. Ese es el problema que hay que resolver: deben observar cada grupo y descubrir cómo se completa cada uno de los dominós vacíos; y luego sobre la hoja de respuesta que tienen a su derecha, escribir en cifras, no en puntos, la solución correspondiente. Por ejemplo: en el grupo A, corresponde un dominó con 1 en la mitad de arriba y 3 en la mitad de abajo; y en el grupo B, el dominó tiene 5 en la mitad de arriba y 2 en la mitad de abajo. Estos son los únicos problemas que ya están resueltos. Desde aquí, y ya siempre en adelante, los dominós a completar no tienen escritos los números de las soluciones. Están en blanco como éste y éste (señálese las fichas a completar de C y D), precisamente para que ustedes descubran qué dominó habría que colocar en su lugar para que el conjunto quede completado en forma correcta. Bien, vamos a estudiar cuáles son los dominós que corresponden en los casilleros C y D.

Ejemplo C. — Observen bien todo el grupo de dominós. Como ustedes pueden ver en este conjunto, los dos dominós de la hilera de arriba son exactamente iguales que los dos primeros dominós de la hilera de abajo, sólo que éstos están en posición invertida. Por lo tanto, si el tercer dominó de abajo fuese el mismo que el tercero de arriba, invertido, se completaría esta hilera y el conjunto sería correcto. Por lo tanto, ¿cuál es la solución?... ¿Cuál es el dominó que falta? ¿Cómo se completa el dominó vacío? (Esperar las respuestas de los examinados). Efectivamente, la solución de este problema es 4 arriba — 6 abajo. Ustedes anotarán, pues, cuando yo se los diga, los números: 4 y 6 en el dominó correspondiente de la hoja de respuesta.

Ejemplo D. — Vamos a ver ahora el casillero D. También este problema deberán resolverlo ustedes solos. Si prestan un poco de atención observarán que en este grupo el dominó de abajo es siempre el de valor menor en un punto con respecto al de arriba. Observen: el primer dominó de arriba es 6-5, el de abajo es 4-3; el segundo dominó de arriba es 5-4, el segundo de abajo 3-2; el tercer dominó de arriba es 4-3, el tercero de abajo 2-1; el último dominó, el cuarto de arriba, es 3-2. ¿Pues bien, ¿cuál es el dominó que falta? ¿Cómo se completa el dominó vacío? (Esperar las respuestas de los examinados). Efectivamente, el dominó que falta es 1-0. Ustedes deben por consiguiente anotar, cuando se los diga, los números 1-0 en el dominó correspondiente de la hoja de respuesta: 1 y 0, no 1 y nada. Observen bien cómo tendrán que anotar: 1 arriba y 0 abajo.

AUTOREGISTRO DE LA PRUEBA. Dígase:

"Como hemos dicho ya, no necesitan escribir nada sobre el cuaderno de dominós. Es en la Hoja de respuesta donde siempre deberán escribir la solución a cada problema".

LA ADMINISTRACION

Explíquese ligeramente (señalando la ampliación) el diseño y distribución del protocolo de prueba

"Deso la serie presente que, en la Hoja de respuestas no deben dibujar los puntos de dominó, sino es escribir el número que correspondía sobre cada mitad."

"Bien, ahora anotaremos las soluciones con cuidado, observando cómo y dónde lo haremos:

"Tomen el lápiz. En el casillero A, en el dominó más grande, púntado, y en las mitades correspondientes anotamos 1 y 3; escriban en su hoja y en el lugar correspondiente 1 arriba y 3 abajo. En el casillero B, en el dominó púntado escriban 5 arriba y 2 abajo."

"En la ficha en blanco del ejemplo C, ustedes debían escribir en la Hoja de respuesta el número 4 en la mitad de arriba y el número 6 en la mitad de abajo; anoten. En el ejemplo D deben escribir el número 1 en la mitad de arriba y el número 0 en la mitad de abajo; anoten."

"Y atiendan ahora a esta aclaración importante: cuando en una mitad del dominó a completar no debe ir ningún punto, es decir, cuando se trata del 0, en la Hoja de respuesta ustedes no dejarán en blanco esa mitad del dominó o completar, sino que escribirán sobre ella el número 0, como hicieron en el casillero D."

"Vamos a ver si han anotado bien y en los lugares correspondientes".

Circular entre los examinados, verificar los registros y corregir los errores
Completar las explicaciones que sean necesarias

FINAL DE LA CONSIGNA. Dígase:

"Bien, dejen sus lápices sobre el banco y atiendan a lo que voy a decirles."

"Cuando yo se los indique, deberán volver la página del cuaderno y encontrarán otros grupos de dominó semejantes a los que acabamos de ver. Y siempre lo que ustedes tendrán que hacer es observar bien todo el grupo de dominó para hallar el valor que debe tener el dominó vacío para completar correctamente el conjunto y en seguida anotar las cifras que correspondan en el lugar apropiado de la Hoja de respuesta."

"Estudien los problemas en orden: los casilleros van numerados. Comiencen con el casillero 1, sigan con el 2, 3, etc., hasta terminar."

"Los problemas que ustedes deben resolver van cambiando y las soluciones serán distintas. Examinen cada problema atentamente y procuren resolver el mayor número posible. Los problemas del comienzo son fáciles, pero poco a poco se van haciendo más complicados. Si encuentran alguno muy difícil, no se entretengan mucho con él y pasen al siguiente. De todas maneras, tal vez les sobre el tiempo para volver atrás y resolver aquellos problemas que hubiesen dejado irresueltos."

"Es muy importante que presten mucha atención y escriban en la Hoja de respuesta las soluciones con cuidado y en las mitades del dominó que correspondan. Si se equivocasen al anotar la respuesta, sería lo mismo que si no hubiesen resuelto el problema."

"Disponen ustedes de 30 minutos para hacer el trabajo."

"¿Tienen algo que preguntar? Si necesitan alguna aclaración, pregunten ahora, antes de que empecemos a trabajar".

Si fuere preciso reiterar o ampliar alguna explicación, téngase presente la advertencia dada al comienzo

"Bueno, ahora vuelvan la página y comiencen a trabajar". (Obsérvese la hora).

SUPERVISION DURANTE LA ADMINISTRACION:

1. — Verificar rigurosamente, tanto en la etapa de instrucción como en la de la prueba propiamente dicha, que las respuestas se formulan en cifras; que se emplea el 0 y no blancos y que se anota en el lugar correcto del Protocolo de prueba.
2. — Controlar que los examinados no copian.
3. — Estar alertas al vencimiento de los minutos exactos para dar la orden de cerrar los cuadernos.

FINAL DE LA PRUEBA. A los 30 minutos, dígame:

"Cierren sus Cuadernos y llenen todos los datos personales que se indican en la parte de arriba de la Hoja de respuesta".

En grupos de bajo nivel explíquese cómo llenar cada dato y verifíquese la exactitud de las fechas de nacimiento y edad

Recójase los cuadernos y los protocolos de prueba

EVALUACIÓN

TABLAS DE NORMAS PARA EL DIAGNÓSTICO DE CAPACIDAD INTELECTUAL

TABLA ADULTOS - BAREMO INGLES Obtenido por E. Anstey

Puntajes	Población	Puntajes	Población
48-41	10 % superior	26-20	20 % siguiente
40-33	20 % siguiente	19-11	20 % siguiente
32-27	20 % siguiente	10- 0	10 % inferior

Puntaje medio en adultos: 26/27.

TABLA ADOLESCENTES Y ADULTOS - BAREMO MONTEVIDEO

Obtenido por el Prof. Washington Eisza, sobre 1733 alumnos adolescentes y adultos de la Universidad del Trabajo del Uruguay y del Instituto Crandon (Liceo Habilitado de Enseñanza Secundaria)

Percentiles	Edad cronológica en años				Población General
	12-13	14-15	16-17	18-30	
95	35	39	41	41	40
90	35	37	38	40	37
75	32	33	34	36	34
50	27	28	29	31	29
25	22	23	24	25	23
10	14	15	16	20	17
5	9	11	12	16	12

Han colaborado en la aplicación del test y en la labor estadística las profesoras Jefe Nieves de Troia y Mirtha López Viquez, el profesor Luis Buika y la señora María C. Cabrera de Caracciolo.

TABLA ADOLESCENTES - BAREMO ROSARIO (Provisorio)

(Con tiempo limitado de 30 minutos)

Obtenido en 1938 por el Instituto de Psicología de la Universidad del Litoral, bajo la dirección de Jaime Bernstein, sobre una población de 583 escolares y estudiantes de ambos sexos de colegio nacional, liceo y normales de la ciudad de Rosario

Percentiles	Edad cronológica en años			Población General
	12-13	14-15	16-17	
95	36	37	38	37
90	33	35	35	34
75	29	32	32	31
50	24	29	29	27
25	19	24	26	23
10	12	16	21	16
5	7	12	16	12

En las diversas tareas de administración y puntuación intervinieron la Jefe del Instituto Srta. Stella I. de Sillitri, y las auxiliares de cátedra señoras Helena López Dabau, Silvia Malamud, Orde Scola, Raquel Oltor, Ana María Perrotti, Della Picazza, Silvia Ramírez, Solidario Romero, Liliana Sestivero, F. Venier. La labor estadística la han realizado el Sr. Solidario Romero, ayudante nuestro en la Cátedra de Psicometría, y la ayudante de enseñanza auxiliar Silvia Malamud.

TABLA DE CONVERSION DE PERCENTILES EN RANGOS

Percentiles	Rangos
95	SUPERIOR
90 y 75	SUPERIOR AL TERMINO MEDIO
50	TERMINO MEDIO
25 y 10	INFERIOR AL TERMINO MEDIO
5	DEFICIENTE

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha: _____

SUMARIO		
	Puntuaciones naturales	Puntuaciones normalizadas
Tarea 1		
Tarea 2		
Tarea 3		
Tarea 4		
Tarea 5		
Tarea 6		
Suma de puntuaciones normalizadas		
CI Beta		
Percentil		

NOMBRE			ESCOLARIDAD PROFESION		PUNTAJE
FECHA DE NACIMIENTO		FECHA DE HOY		EDAD	PERCENTIL
LUGAR DE EXAMEN		EXAMINADOR		RANGO	
Administración Individual	Colectiva	Test	Relés	DIAGNOSTICO	

PAGINA 5

25 	26
27 	28
29 	30

PAGINA 6

31 	32
33 	34
35 	36

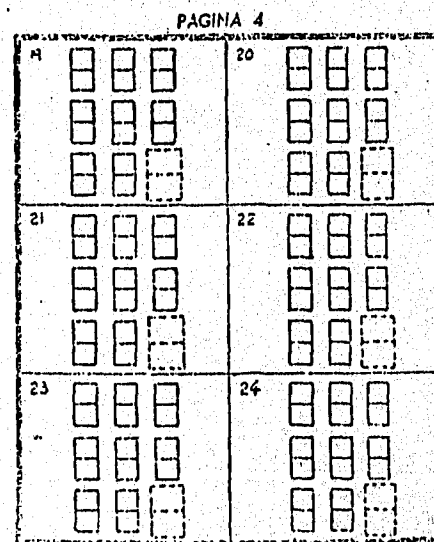
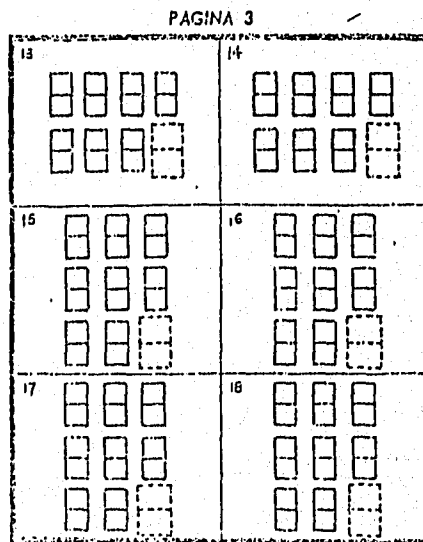
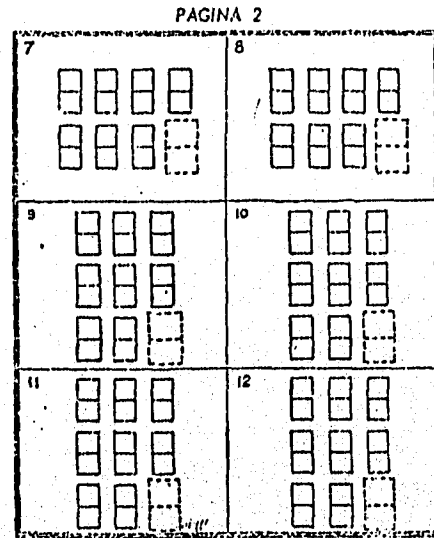
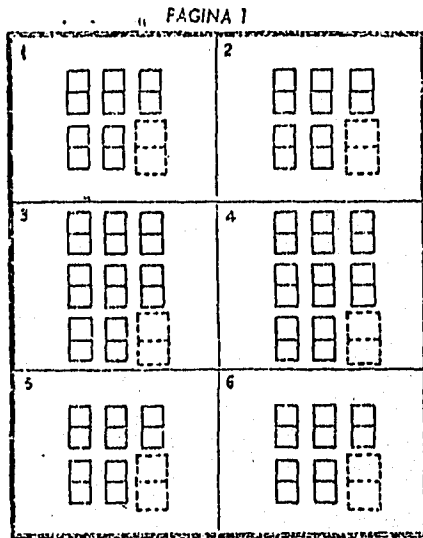
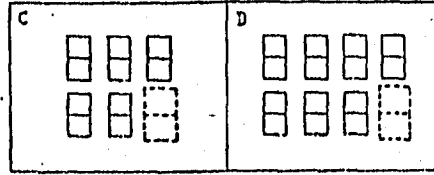
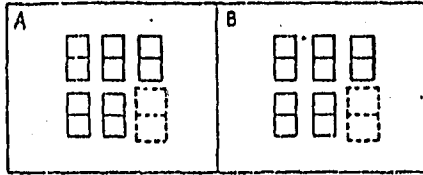
PAGINA 7

37 	38
39 	40
41 	42

PAGINA 8

43 	44
45 	46
47 	48

EJEMPLOS



<p>1</p> <p>Row 1: (1,1) [1,2], (1,2) [2,3], (1,3) [3,4] Row 2: (2,1) [1,2], (2,2) [2,3], (2,3) []</p>	<p>2</p> <p>Row 1: (1,1) [2,3], (1,2) [3,4], (1,3) [4,5] Row 2: (2,1) [2,3], (2,2) [3,4], (2,3) []</p>
<p>3</p> <p>Row 1: (1,1) [6,6], (1,2) [], (1,3) [3,4] Row 2: (2,1) [6,6], (2,2) [], (2,3) [2,3] Row 3: (3,1) [6,6], (3,2) [], (3,3) []</p>	<p>4</p> <p>Row 1: (1,1) [1,2], (1,2) [1,2], (1,3) [1,2] Row 2: (2,1) [1,2], (2,2) [1,2], (2,3) [1,2] Row 3: (3,1) [], (3,2) [], (3,3) []</p>
<p>5</p> <p>Row 1: (1,1) [5,4], (1,2) [2,3], (1,3) [3,4] Row 2: (2,1) [5,4], (2,2) [2,3], (2,3) []</p>	<p>6</p> <p>Row 1: (1,1) [5,4], (1,2) [2,3], (1,3) [3,4] Row 2: (2,1) [], (2,2) [2,3], (2,3) []</p>

LO QUE USTED TIENE QUE HACER

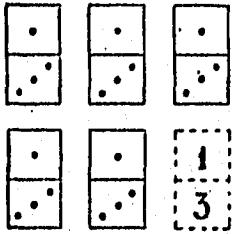
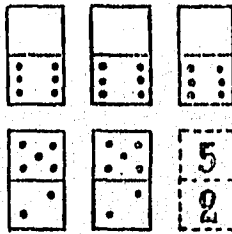
En cada uno de los cuadros siguientes hay un grupo de fichas de dominós. Dentro de cada mitad los puntos varían de 0 a 6.

Lo que usted tiene que hacer es observar bien cada grupo y calcular cuántos puntos le corresponden a la ficha que está en blanco.

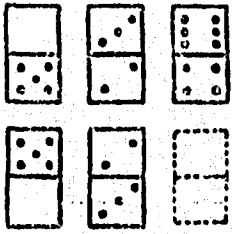
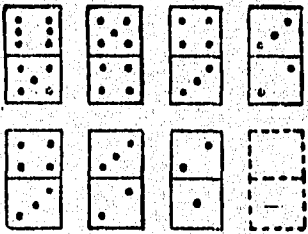
SOBRE ESTE CUADERNO NO DEBE ESCRIBIR NADA. ESCRIBIRA EN LA HOJA DE RESPUESTAS, Y EN NUMEROS, LAS CIFRAS QUE CORRESPONDAN A CADA FICHA EN BLANCO.

EJEMPLOS

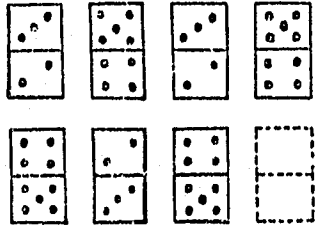
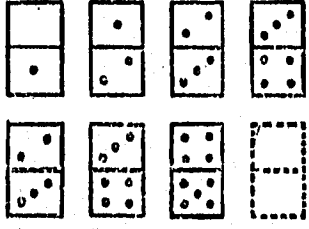
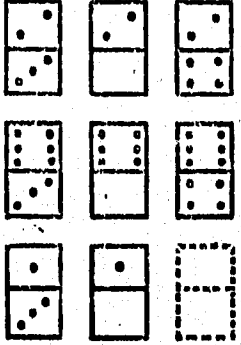
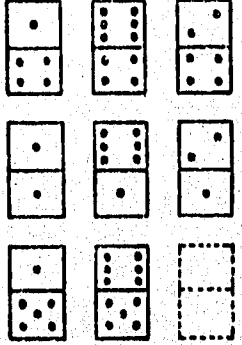
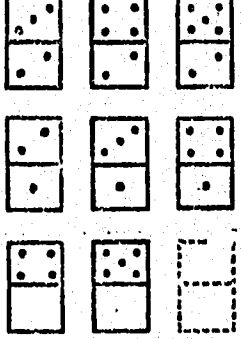
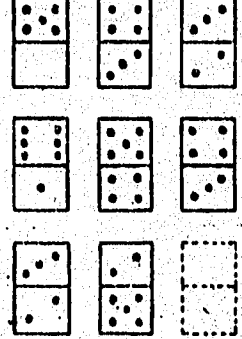
Aquí hay dos ejemplos (el A y el B) que ya han sido resueltos. Observe cómo y por qué corresponden esas soluciones.

<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">A</p> 	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">B</p> 
---	--

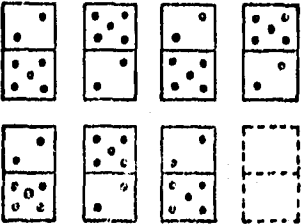
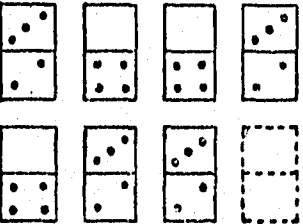
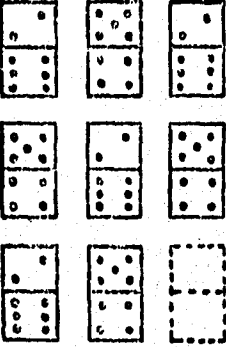
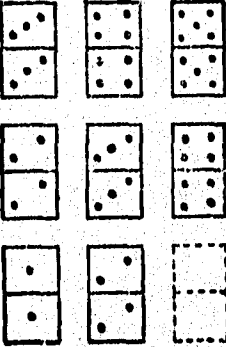
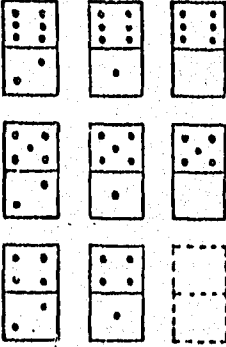
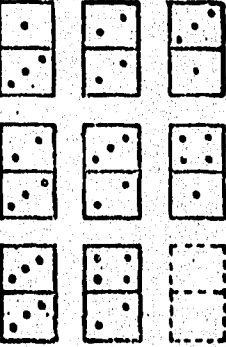
Los siguientes (el C y el D) son otros dos ejemplos. Fijese bien en cada grupo y trate de averiguar qué cifras corresponden al dominó vacío.

<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">C</p> 	<p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">D</p> 
---	--

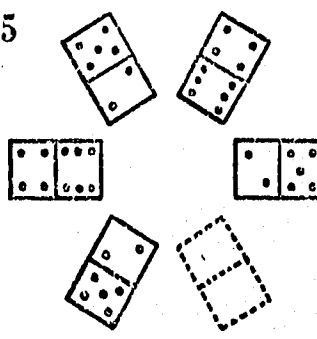
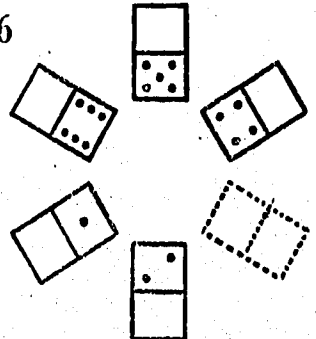
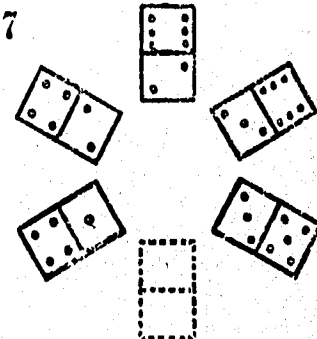
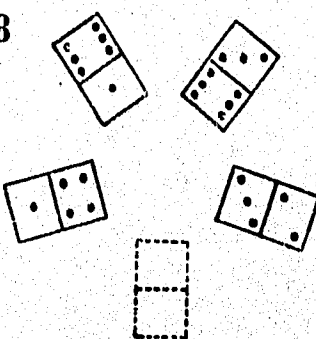
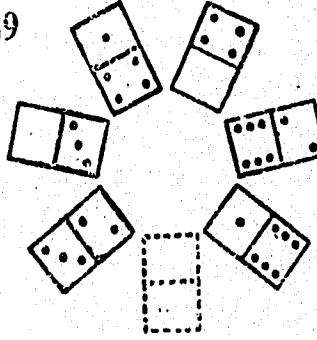
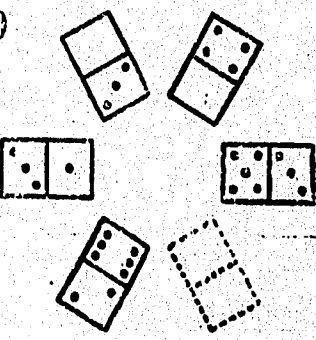
NO DE VUELTA LA PAGINA. ESPERE LA INDICACION.

<p>13</p> 	<p>14</p> 
<p>15</p> 	<p>16</p> 
<p>17</p> 	<p>18</p> 

VUELVA LA PAGINA

<p>7</p> 	<p>8</p> 
<p>9</p> 	<p>10</p> 
<p>11</p> 	<p>12</p> 

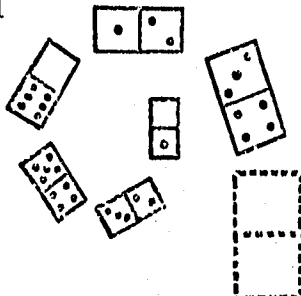
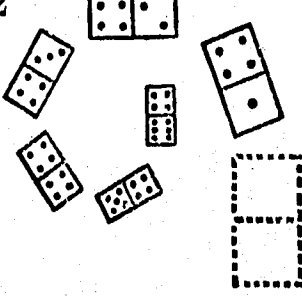
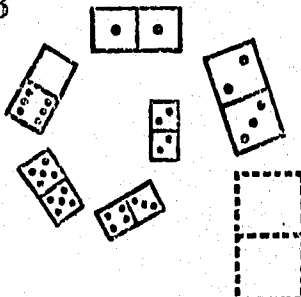
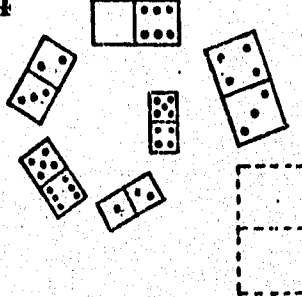
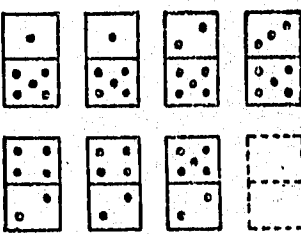
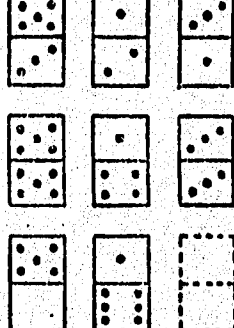
VUELVA LA PAGINA

<p>25</p> 	<p>26</p> 
<p>27</p> 	<p>28</p> 
<p>29</p> 	<p>30</p> 

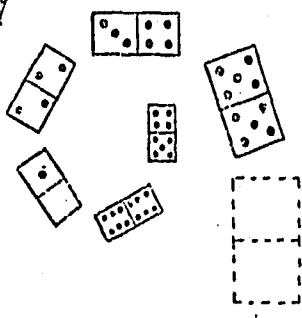
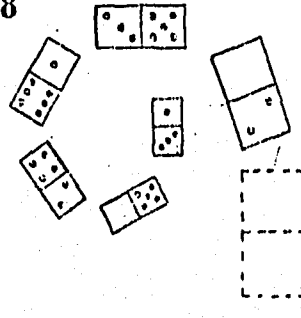
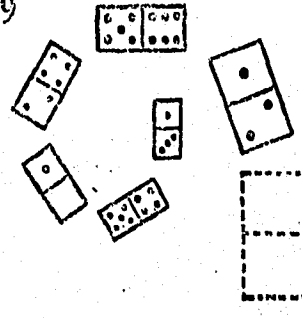
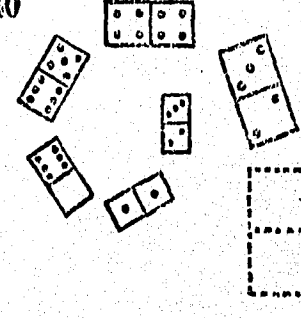
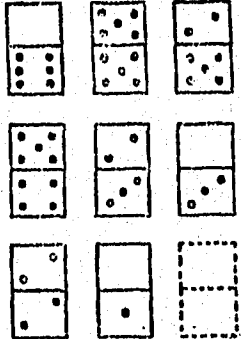
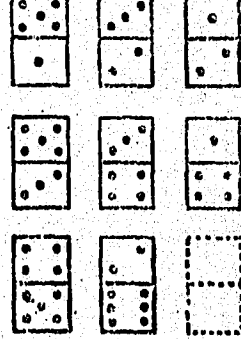
VUELVA LA PAGINA

<p>19</p>	<p>20</p>
<p>21</p>	<p>22</p>
<p>23</p>	<p>24</p>

VUELVA LA PAGINA

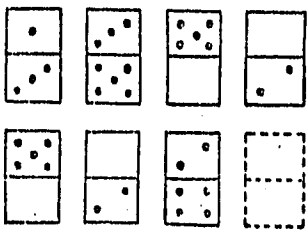
<p>31</p> 	<p>32</p> 
<p>33</p> 	<p>34</p> 
<p>35</p> 	<p>36</p> 

VUELVA LA PAGINA

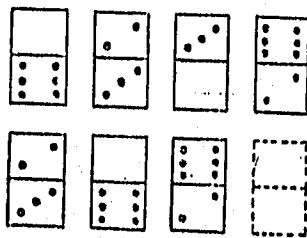
<p>37</p> 	<p>38</p> 
<p>39</p> 	<p>40</p> 
<p>41</p> 	<p>42</p> 

VUELVA LA PAGINA

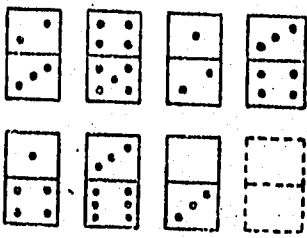
43



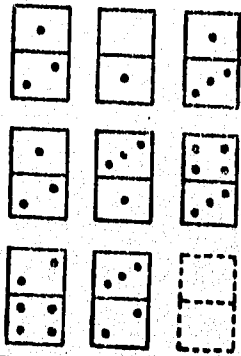
44



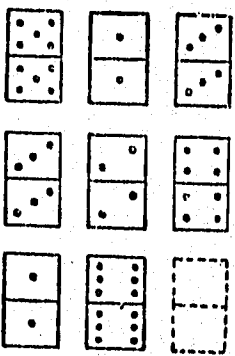
45



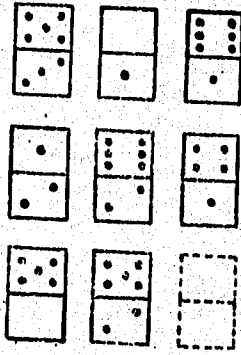
46



47



48



VUELVA LA PAGINA

MI
27-2



BETA II-R

Nombre: _____ Fecha: _____

Fecha de nacimiento: _____ Edad: _____

Sexo: _____ Estado civil: _____

Ocupación: _____ Escolaridad: _____

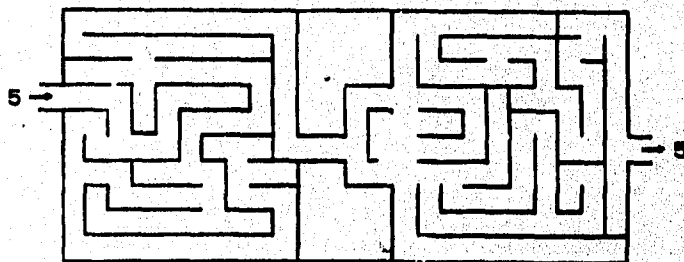
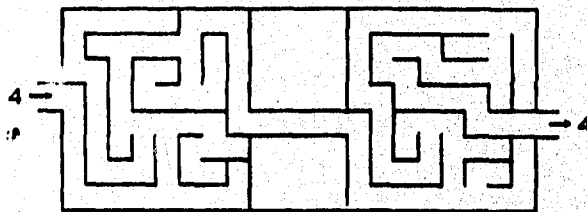
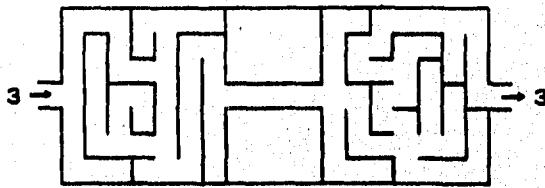
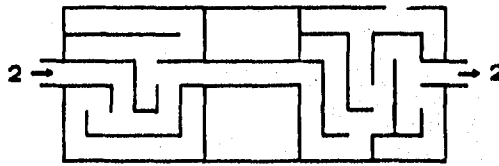
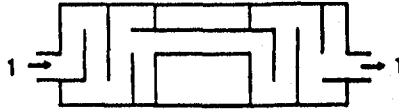
Examinador: _____

No abra este folleto hasta que se le indique

FOLLETO DE TAREAS

TEST 1

En cada problema marque el camino más corto, de la flecha izquierda a la flecha derecha, pero sin atravesar o cruzar ninguna línea. Trabaje con rapidez.



Fin de la Tarea.
Espere nuevas indicaciones.

1.2.1 Ponga el número correspondiente

И	-	П	<	У	⊥	∅	Х	=
1	2	3	4	5	6	7	8	9

И	П	У	<	-	У	И	<	П	-	У	П	<	-	И
1	3	5												

∅	У	⊥	Х	У	<	П	<	=	⊥	И	=	-	Х	П

Х	<	∅	=	Х	И	-	⊥	Х	∅	И	-	=	П	Х

⊥	-	П	<	И	∅	=	Х	У	<	∅	⊥	<	У	=

-	И	∅	<	⊥	-	У	И	П	∅	=	Х	⊥	=	И

П	=	У	⊥	-	И	У	Х	∅	<	∅	У	П	⊥	-

Fin de la Tarea.
Espere nuevas indicaciones

TEST 2-

A cada figura le corresponde un número. Ponga el número correcto debajo de cada figura. Trabaje con rapidez.

MUESTRA

○	□	+	└	^	◇
1	2	3	4	5	6

EJERCICIOS DE PRACTICA

+	○	□	+	□	○	□	○
3	1	2	3				

+	└	^	└	○	◇	□	└

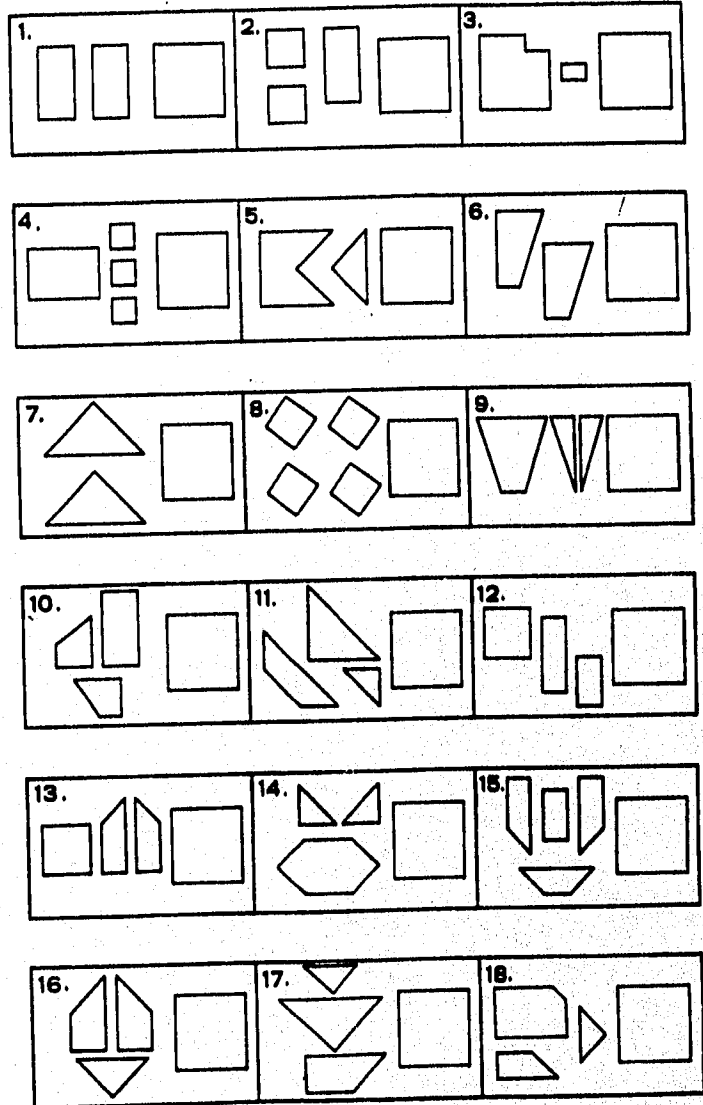
^	◇	^	└	◇	+	◇	^

Deténgase.

No voltee la página hasta que se le indique.

TEST 3

Dibuje líneas en los cuadrados, para demostrar cómo los pedazos de la izquierda caben en los cuadrados. Trabaje con rapidez.

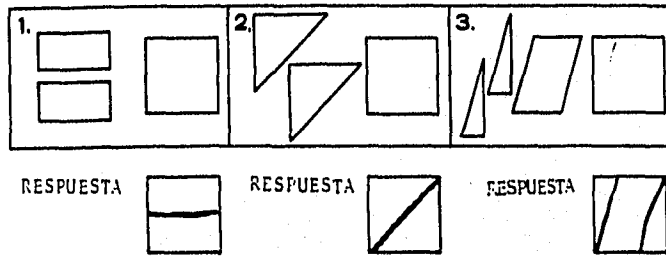


Fin de la Tarea.
Espere nuevas indicaciones

TEST 3-

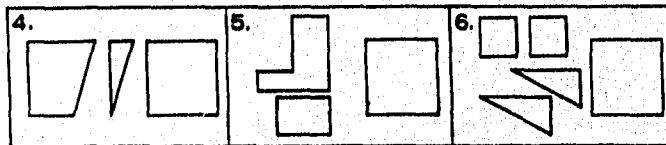
Dibuje líneas en los cuadros, para demostrar como los pedazos de la izquierda caben en los cuadros.

MUESTRA



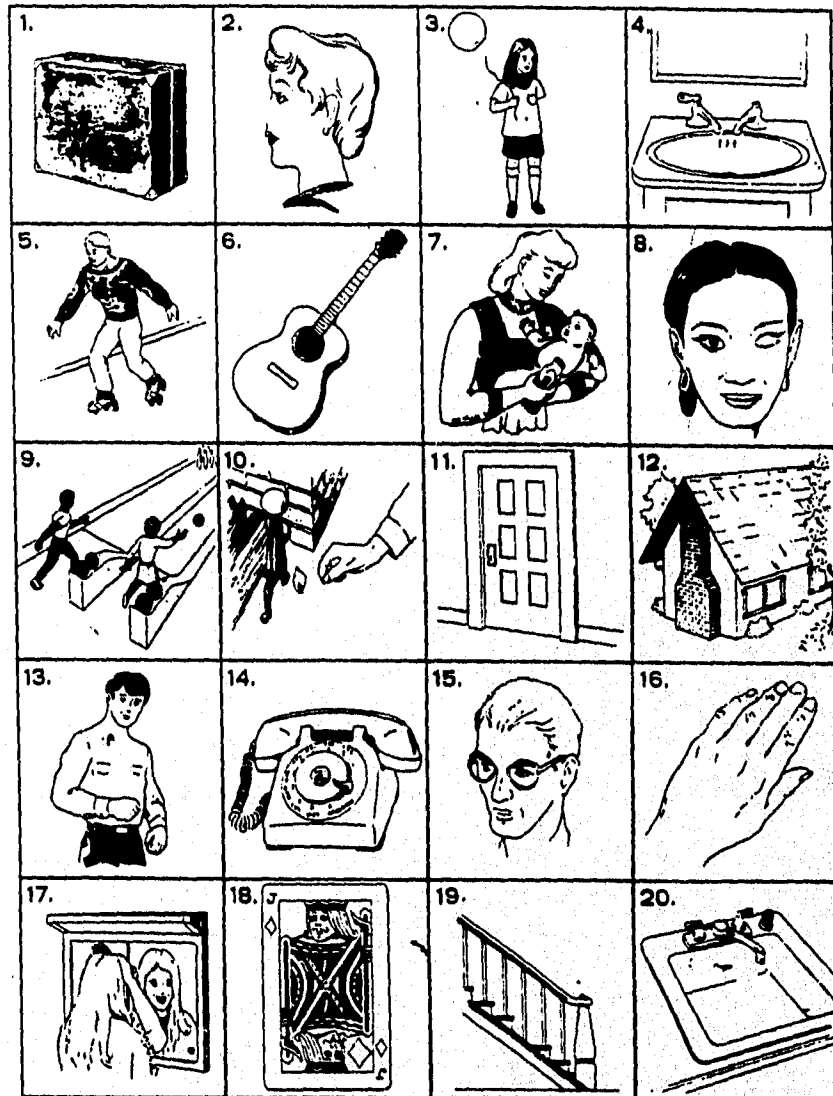
EJERCICIOS DE PRACTICA

Continúe con estos tres problemas, marcando los cuadrados para demostrar cómo los pedazos de la izquierda caben en ellos.



Deténgase.
No voltee la página hasta que se le indique

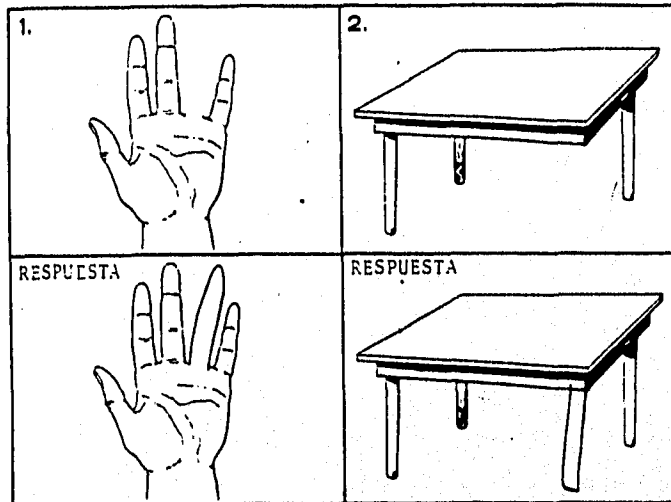
TEST 4 En cada dibujo, dibuje lo que falta. Trabaje con rapidez:



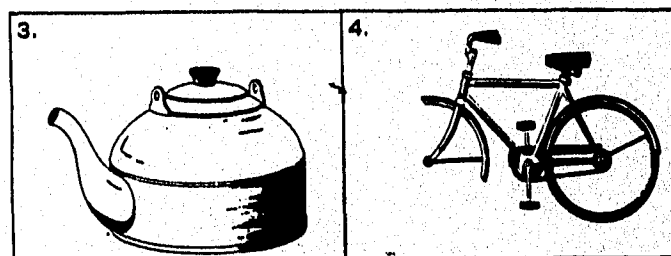
Fin de la Tarea.
Espere nuevas indicaciones.

TEST 4 — En cada dibujo, dibuje los que falta

MUESTRA






































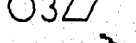
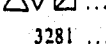
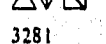
EJERCICIOS DE PRACTICA



Deténgase.
No voltee la página hasta que se le indique

TEST 5

Haga una marca sobre la línea punteada si los dibujos o números de cada pareja no son iguales. Trabaje con rapidez.

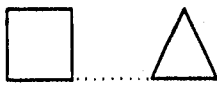
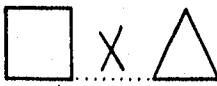
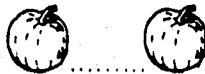
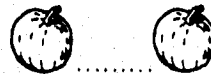
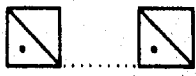
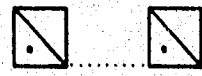
1.			24.	1076718	1076918
2.			25.	59021354	59012534
3.			26.	88172902	381872902
4.			27.	631027594	631027594
5.			28.	2499901354	2499901534
6.			29.	2261059310	2261659310
7.			30.	2911038227	2911038227
8.			31.	313377752	313377752
9.			32.	1012938567	1012938567
10.			33.	7166220988	7166220988
11.			34.	3177628449	3177682449
12.			35.	468672663	468672663
13.			36.	9104529003	9194529003
14.			37.	3484657120	3484657210
15.			38.	8588172556	8581722556
16.			39.	3120166671	3120166671
17.			40.	7611348879	7611345879
18.			41.	26557239164	26557239164
19.			42.	8819002341	8819002341
20.	3281	3281	43.	4829919419	4829919149
21.	55190	55102	44.	6571018034	6571018034
22.	29526	29526	45.	38779762514	38779762514
23.	482991	482991	46.	39008126557	39008126657
				47.	02946856972	02946856972
				48.	67344782976	67344782796
				49.	8661941614	8681941614
				50.	1793024649	1793024649
				51.	7989976801	7989967801
				52.	60347526701	60374526701
				53.	75658100398	75658100398
				54.	15963069188	15960369188
				55.	41181900726	41181900726
				56.	6543920817	654392071

Fin de la Tarea.
Espere nuevas indicaciones.

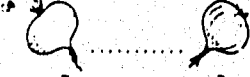
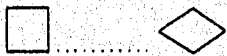



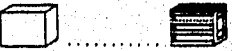
TEST 5-

Observe cada pareja de dibujos o números. Haga una marca sobre la línea punteada si los dibujos o números de cada pareja no son iguales. Trabaje con rapidez.

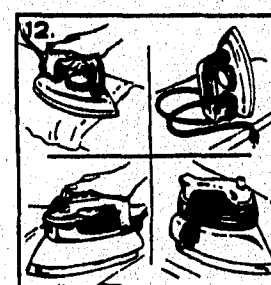
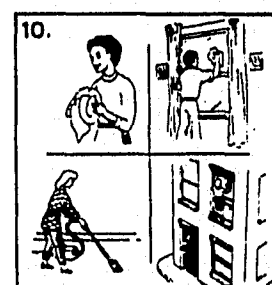
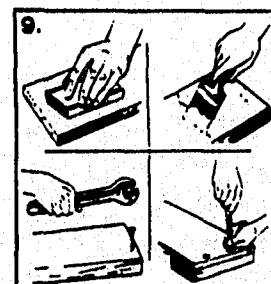
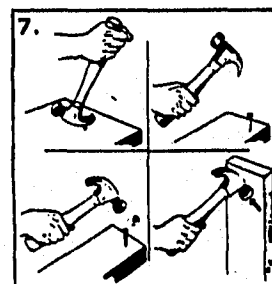
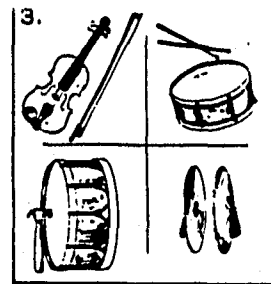
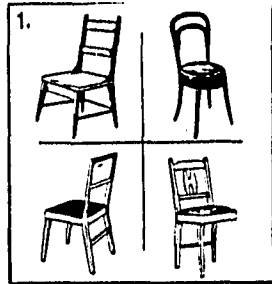
MUESTRA

1.		RESPUESTA	
2.		RESPUESTA	
3.	1 3	RESPUESTA	1 X 3
4.		RESPUESTA	

EJERCICIOS DE PRACTICA

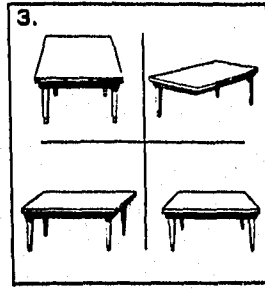
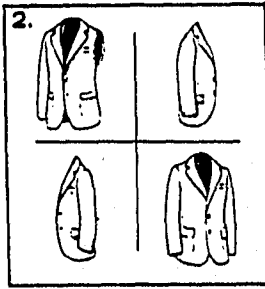
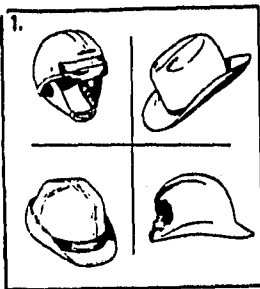
5.		9.	
6.		10.	
7.		11.	650 650
8.		12.	658049 650849

Deténgase. -
No voltee la página hasta que se le indique

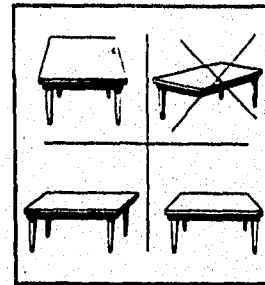
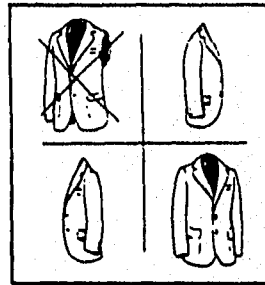
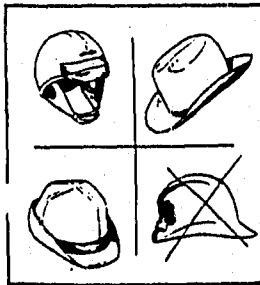


TEST 6 — En cada problema tache la figura que esté incorrecta o que no tenga sentido

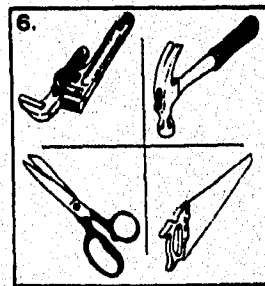
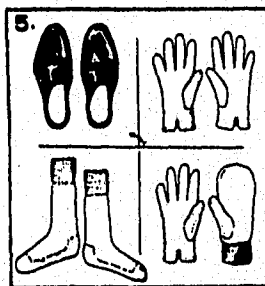
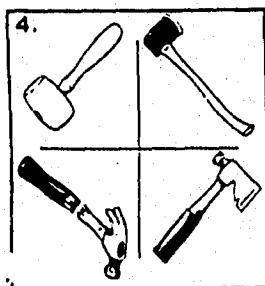
NUESTRA



RESPUESTA

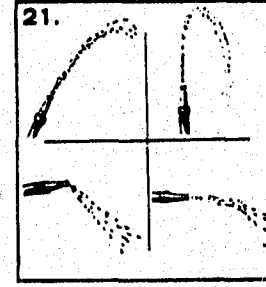
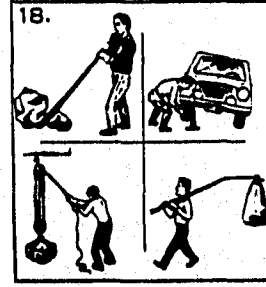
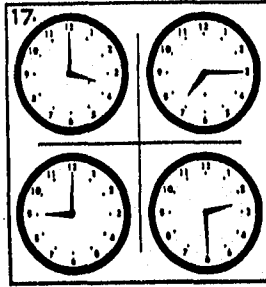
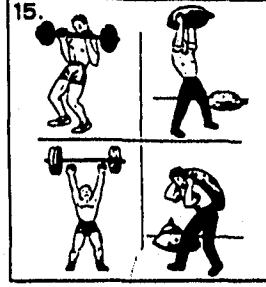
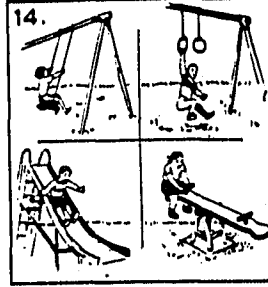
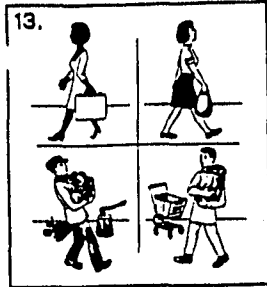


EJERCICIOS DE PRACTICA



Deténgase.
No voltee la página hasta que se le indique

(Cont.) En cada problema tache la figura que esté incorrecta o que no tenga sentido.
Trabaje con rapidez.



FIN

TABLA II
COEFICIENTE DE INTELIGENCIA PARA EDADES DE 16 a 59

Puntajes pesados	E DA D ES									Puntajes pesados
	16-19 CI	20-24 CI	25-29 CI	30-34 CI	35-39 CI	40-44 CI	45-49 CI	50-54 CI	55-59 CI	
80	118	116	117	119	121	123	125	125	126	80
81	120	117	118	120	122	124	126	126	127	81
82	121	119	120	121	123	125	126	127	128	82
83	122	120	121	122	124	126	127	128	128	83
84	123	121	122	123	125	127	128	129	129	84
85	124	122	123	124	126	128	128	129	130	85
86	126	124	124	125	127	129	130	130	131	86
87	127	125	125	126	128	130	131	131	132	87
88	128	126	126	127	128	131	132	132	132	88
89	129	128	128	128	130	131	133	133	133	89
90	131	129	129	129	131	132	134	134	134	90
91	132	130	130	130	132	133	134	134	135	91
92	133	131	131	131	133	134	135	135	135	92

TABLA III
CLASIFICACION DE C. I.

C. I.	CLASIFICACION
129 en adelante	Muy Superior
120-128	Superior
110-119	Arriba de lo Normal
90-109	Normal
80-89	Abajo de lo Normal
71-79	Inferior
70 hacia abajo	Deficiente

TABLA II
COEFICIENTE DE INTELIGENCIA PARA EDADES DE 16 a 59

Puntajes pesados	EIDADES									Puntajes Pesados
	16-19 CI	20-24 CI	25-29 CI	30-34 CI	35-39 CI	40-44 CI	45-49 CI	50-54 CI	55-59 CI	
6	28	24	32	41	47	54	59	65	69	6
7	29	25	33	42	48	55	60	66	70	7
8	30	26	34	43	49	56	61	67	71	8
9	31	28	36	44	50	57	62	68	72	9
10	32	29	37	45	52	58	63	68	73	10
11	34	30	38	46	53	59	64	69	74	11
12	35	32	39	47	54	60	65	70	74	12
13	36	33	40	48	54	61	66	71	75	13
14	38	34	41	49	56	61	66	72	76	14
15	39	35	42	50	57	62	67	73	77	15
16	40	37	44	52	57	63	68	73	78	16
17	41	38	45	53	58	64	69	74	78	17
18	42	39	46	54	60	65	70	75	79	18
19	44	40	47	55	61	66	71	76	80	19
20	45	42	48	56	61	67	72	77	81	20
21	46	43	49	57	62	68	73	78	81	21
22	47	44	51	58	64	69	74	78	82	22
23	48	45	52	59	64	70	74	79	83	23
24	50	46	53	60	65	71	75	80	84	24
25	51	48	54	61	66	72	76	81	84	25
26	52	49	55	62	68	73	77	81	85	26
27	53	50	56	63	68	74	78	82	86	27
28	55	52	57	64	69	75	79	83	87	28
29	56	53	59	65	70	76	80	84	87	29
30	57	54	60	66	71	76	81	85	88	30
31	58	55	61	67	72	77	81	86	89	31
32	60	57	62	68	74	78	82	86	90	32
33	61	58	63	69	75	79	83	87	90	33
34	62	59	64	70	75	80	84	88	91	34
35	63	60	65	72	76	81	85	89	92	35
36	64	61	67	73	78	82	86	90	93	36
37	66	62	68	74	78	83	87	90	93	37
38	67	63	69	75	79	84	88	91	94	38
39	68	64	70	76	80	85	89	92	95	39
40	69	65	71	77	81	86	89	93	96	40
41	71	68	72	78	82	87	90	94	97	41
42	72	79	74	79	83	88	91	95	97	42

TABLA II
COEFICIENTE DE INTELIGENCIA PARA EDADES DE 16 a 59

Puntajes pesados	EADAES									Puntajes
	16-19 CI	20-24 CI	25-29 CI	30-34 CI	35-39 CI	40-44 CI	45-49 CI	50-54 CI	55-59 CI	
43	73	70	75	80	84	89	92	95	98	43
44	74	72	76	81	85	89	93	96	44	44
45	76	73	77	82	86	90	94	97	100	45
46	77	74	78	83	87	91	95	98	100	46
47	78	75	79	84	88	92	96	99	101	47
48	79	76	80	85	89	93	97	99	102	48
49	80	78	82	86	90	94	98	100	103	49
50	82	79	83	87	91	95	99	101	103	50
51	83	80	84	88	92	96	99	102	104	51
52	84	81	85	89	93	97	100	103	105	52
53	85	83	86	90	94	98	101	103	106	53
54	87	84	87	92	95	99	101	104	106	54
55	88	85	88	93	96	100	102	105	107	55
56	89	86	90	94	97	101	103	106	108	56
57	90	88	91	95	98	102	104	107	109	57
58	91	89	92	96	99	103	105	108	109	58
59	93	90	93	97	100	103	106	108	110	59
60	94	91	94	98	101	104	107	109	111	60
61	95	93	95	99	102	105	108	110	112	61
62	96	94	97	100	103	106	109	111	112	62
63	97	95	98	101	104	107	110	112	113	63
64	99	96	99	102	105	108	111	113	114	64
65	100	98	100	103	106	109	111	114	115	65
66	101	99	101	104	107	110	112	114	116	66
67	103	100	103	105	108	111	113	115	116	67
68	104	101	103	106	109	112	114	116	117	68
69	105	102	105	107	110	113	114	117	118	69
70	106	104	106	108	111	114	116	117	119	70
71	107	105	107	109	112	115	117	118	119	71
72	109	106	108	110	113	116	118	119	120	72
73	110	107	109	111	114	116	119	120	121	73
74	111	109	110	112	115	117	119	121	122	74
75	112	110	112	113	116	118	120	121	122	75
76	113	111	113	115	117	119	121	122	123	76
77	115	112	114	116	118	120	122	123	124	77
78	116	114	115	117	119	121	123	124	125	78
79	117	115	116	118	120	122	124	125	125	79