

Manual de Operación de la Franquicia Pemex 2018

Índice

Introducción

Capítulo 1 Marco jurídico

Capítulo 2 Recursos Humanos y Capacitación

- 2.1 Objeto del capítulo
- 2.2 El Capital Humano
- 2.3 Ética y Conducta
- 2.4 Política Anticorrupción
- 2.5 Estructura organizacional
- 2.6 Mapa funcional de una ES
- 2.7 Capacitación

Capítulo 3 Productos y Servicio al Cliente

- 3.1 Objeto del capítulo
- 3.2 Los productos en las Estaciones de Servicio (ES)
- 3.3 Atención a clientes
- 3.4 Formas de pago
- 3.5 Quejas y sugerencias

Capítulo 4 Administración y Relación Comercial

Administración de la Estación de Servicio

- 4.1 Objeto de la sección
- 4.2 Principios generales de la administración de una Estación de Servicio (ES)
- 4.3 Administración de productos

- 4.4 Administración de egresos
- 4.5 Administración de ingresos
- 4.6 Programa de Precios de Estímulo
- 4.7 Mejora continua

Relación Comercial

- 4.8 Objeto de la sección
- 4.9 Organización del franquiciante
- 4.10 Ordenamiento de las Estaciones de Servicio (ES)
- 4.11 Inicio de operaciones de la ES
- 4.12 Gestiones administrativas en la Franquicia Pemex
- 4.13 Cierres temporales de ES
- 4.14 Cuotas de la Franquicia Pemex
- 4.15 Ventas en recipientes portátiles (ventas medio mayoreo)
- 4.16 Modalidad del tipo de reparto
- 4.17 Operación

Capítulo 5 Mercadotecnia

- 5.1 Introducción
- 5.2 Contexto teórico de Mercadotecnia
- 5.3 Esquemas de Publicidad

Capítulo 6 Supervisión y apoyo a franquiciatarios

- 6.1 Objeto del capítulo
- 6.2 Programa Integral de Visitas Comerciales a las ES en Operación
- 6.3 Supervisión técnica de mantenimiento a las ES en operación
 - 6.3.1 Objetivo

- 6.3.2 Cobertura
- 6.3.3 Alcance
- 6.3.4 Información requerida
- 6.3.5 Evaluación conforme a la infraestructura
- 6.3.6 Procedimiento de visita comercial de supervisión técnica de mantenimiento a las ES en operación
- 6.3.7 Reporte de visita comercial de supervisión técnica de mantenimiento a las ES en operación
- 6.4 Visitas comerciales de verificación de calidad de petrolíferos y asistencia técnica en imagen, servicio, seguridad y ecología.
 - 6.4.1 Objetivo
 - 6.4.2 Alcance
- 6.5 Supervisión operativa de apoyo y soporte a franquiciatarios
 - 6.5.1 Objetivo de las visitas comerciales para la supervisión operativa
 - 6.5.2 Alcance
 - 6.5.3 Cobertura
 - 6.5.4 Orientación
 - 6.5.5 Información requerida para realizar la supervisión operativa
 - 6.5.6 Procedimiento de Visita Comercial de Supervisión Operativa de Apoyo y Soporte a Franquiciatarios

Capítulo 7 Mantenimiento, seguridad y protección al ambiente

- 7.1 Objeto del capítulo
- 7.2 Mantenimiento
 - 7.2.1 Bitácora
- 7.3 Seguridad
- 7.4 Protección al ambiente

Capítulo 8 Sistemas de información

- 8.1 Objeto del capítulo
- 8.2 Sistema Integral de Información en Estaciones de Servicio (ES)
- 8.3 Controles volumétricos
- 8.4 Comunicación electrónica con Pemex
 - 8.4.1 La página Web Mi Franquicia Pemex
 - 8.4.2 El Portal Comercial de Pemex Transformación Industrial

Capítulo 9 Marcas

Introducción

- 9.1. Objeto del Capítulo
- 9.2. Referencia Jurídica, Normativa y Técnica
- 9.3. Convenio de licencia de uso de marcas entre Petróleos Mexicanos y Pemex Transformación Industrial.
- 9.4. Registro de marcas
- 9.5. Las marcas de Petróleos Mexicanos
- 9.6. Criterios generales para el uso de las marcas de Petróleos Mexicanos
- 9.7. Ventajas de una marca registrada

Capítulo 10 Identidad e Imagen

Introducción

- 10.1 Objeto del Capitulo

Introducción

El Manual de Operación de la Franquicia Pemex tiene como objetivo establecer directrices y actividades a realizar en las Estaciones de Servicio (ES) para garantizar una operación eficiente, de calidad y con altos estándares de seguridad y protección al ambiente.

Por ello, el Manual de Operación se constituye como un instrumento de apoyo orientado a maximizar el valor de la Franquicia Pemex y la mejora operativa, al otorgarle claridad a los franquiciatarios en la relación comercial y fijando los parámetros para la atención de las necesidades de los consumidores finales.

En la actualización del Manual de Operación de la Franquicia Pemex se tomó en cuenta la experiencia de empresarios gasolineros y grupos de franquiciatarios, que comprometidos con la Franquicia Pemex, contribuyeron con sus conocimientos para reflejar en este documento las necesidades reales del negocio y, de esta manera, fortalecerlo.

El nuevo Manual de Operación de la Franquicia Pemex está compuesto de diez capítulos, un Glosario de términos, un apartado de abreviaturas, siglas y acrónimos, así como los correspondientes anexos de cada uno de los capítulos.

El capítulo 1, **Marco Jurídico**, está acotado a las disposiciones relevantes de la relación comercial, concentrándolas en un solo apartado, lo que facilita su consulta.

El capítulo 2, **Recursos Humanos y Capacitación**, presenta un mapa funcional de los puestos clave en las Estaciones de Servicio, así como las bases para llevar a cabo la capacitación permanente de sus empleados. Esta capacitación busca impulsar la homogeneidad del servicio en la Franquicia Pemex con estándares mínimos de calidad, y así como generar lealtad en el consumidor final.

En el capítulo 3, **Productos y Servicio al Cliente**, se encontrarán las actividades que deberán realizar los franquiciatarios para satisfacer las necesidades del consumidor final, con enfoque en los atributos de servicio que más valora. El apearse a los procedimientos y parámetros de operación, así como al protocolo de atención a clientes, que se establecen en este capítulo, permitirá mejorar la relación con los clientes.

El capítulo 4, **Administración y Relación Comercial**, provee los lineamientos a seguir en materia de la administración de la Estación de Servicio y presenta de manera lógica y secuencial la normatividad sobre los procesos de negocio de la Franquicia Pemex.

El capítulo 5, **Mercadotecnia**, aborda los aspectos relacionados con la publicidad y promoción en las Estaciones de Servicio con un enfoque práctico y flexible para el franquiciatario.

El capítulo 6, **Supervisión y apoyo a franquiciatarios**, se centra en el contexto normativo dentro del que se inscriben las visitas comerciales de supervisión técnica de mantenimiento de la imagen de la Franquicia Pemex, del servicio al cliente y la atención de condiciones de riesgo, en

las de verificación de la calidad de los productos petrolíferos y en la supervisión operativa de aspectos comerciales, de atención al cliente y administrativos.

El capítulo 7, **Mantenimiento, seguridad y protección al ambiente**, cuyo contenido es congruente con lo señalado en la norma oficial mexicana NOM-005-ASEA-2016 relativa al diseño, construcción, operación y mantenimiento de estaciones de servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas, tiene como propósito lograr una mayor seguridad en la red de distribución, a través del mantenimiento preventivo y correctivo.

El capítulo 8, **Sistemas de Información**, contempla la utilización de sistemas integrados para las diversas aplicaciones de la operación y especifica los medios de comunicación con Pemex Transformación Industrial.

El capítulo 9, **Marcas**, hace referencia a la diversa legislación aplicable en la materia, cuyo cumplimiento es responsabilidad del Franquiciatario.

El capítulo 10, **Identidad e Imagen**, que considera los distintos elementos de la identidad e imagen de la Franquicia Pemex para las Estaciones de Servicio, el Uso de las Marcas y los criterios generales para el uso de las marcas de Petróleos Mexicanos en las Estaciones de Servicio.

El Manual de Operación de la Franquicia Pemex, incluye un Glosario de términos y ubica los anexos: Procedimientos, manuales, formatos e instructivos. Ello lo convierte en un documento de fácil consulta.

Capítulo 1 Marco Jurídico

Las leyes y regulaciones vigentes que integran este Marco Jurídico, a manera enunciativa más no limitativa, son las siguientes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Hidrocarburos.
- Reglamento de las Actividades a que se refiere el Título Tercero de la Ley de Hidrocarburos.
- Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética.
- Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos.
- Ley de Petróleos Mexicanos y su Reglamento.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de la Propiedad Industrial y su Reglamento.
- Ley Federal del Derecho de Autor y su Reglamento.
- Ley Federal de Competencia Económica y su Reglamento.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- Ley General de Sociedades Mercantiles.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y su Reglamento.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.
- Ley Federal para Prevenir y Sancionar los Delitos Cometidos en Materia de Hidrocarburos.
- Ley Federal de Extinción de Dominio, Reglamentaria del artículo 22 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Disposiciones Administrativas de Carácter General aplicables a las Ventas de Primera Mano y la Comercialización de Gasolina y Diésel, con condiciones de regulación asimétrica a Petróleos Mexicanos, sus Organismos Subsidiarios, sus Empresas Filiales y divisiones y cualquier otra entidad controlada por dichas personas.

- Código de Comercio.
- Código Fiscal de la Federación y su Reglamento.
- NOM-002-STPS-2010. Condiciones de seguridad para la prevención y protección contra incendio en los centros de trabajo.
- NOM-001-SEDE-2012, Instalaciones Eléctricas (utilización).
- NOM-002-SEMARNAT-1996 Límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado.
- NOM-002-SCFI-2011 “Productos preenvasados - Contenido neto - Tolerancias y métodos de verificación.
- NOM-005-ASEA-2016 Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas.
- NOM-005-STPS-1998. Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
- NOM-005-SCFI-2011. Instrumentos de medición-sistema para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-especificaciones, métodos de prueba y de verificación.
- NOM-010-STPS-2014 Agentes químicos contaminantes del medio ambiente laboral-Reconocimiento, evaluación y control.
- NOM-017-STPS-2008 Equipo de protección personal-selección, uso y manejo en los centros de trabajo.
- NOM-022-STPS-2015 Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
- NOM-026-STPS-2008 Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- NOM-050-SCFI-2004 Información comercial-Etiquetado general de productos.
- NOM-052-SEMARNAT-2005. Características, el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de los residuos peligrosos.
- NOM-116-SCFI-1997 Industria automotriz - Aceites lubricantes para motores a gasolina o a diésel - Información comercial.
- NOM-138-SEMARNAT/SSA1-2012 Límites máximos permisibles de hidrocarburos en suelos y lineamientos para el muestreo en la caracterización y especificaciones para la remediación.
- NOM-185-SCFI-2012 Programas informáticos y sistemas electrónicos que controlan el funcionamiento de los sistemas para medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos-especificaciones, métodos de prueba y verificación.

- Políticas de Riesgo para el Otorgamiento de Crédito Comercial de Petróleos Mexicanos y sus Empresas Productivas Subsidiarias.
- Leyes, Reglamentos, Normas Oficiales Mexicanas, y disposiciones aplicables en la Ciudad de México, en las entidades federativas y en los diferentes municipios del país relativos al uso de suelo, funcionamiento, seguridad, sanidad, etcétera.
- Las demás disposiciones contempladas en el Anexo MOF-C01-01.

Capítulo 2 Recursos Humanos y Capacitación

2.1 Objeto del capítulo

El objeto del presente capítulo es proporcionar los elementos y herramientas para que el franquiciatario pueda integrar los equipos de trabajo de la Estación de Servicio (ES) con personal comprometido, eficiente y bien capacitado, orientado a proveer un servicio de alta calidad al cliente.

2.2 El Capital Humano

Inclusión. La integración del capital humano en el sector gasolinero promueve la equidad de género, la participación de adultos mayores y de personas con capacidades diferentes, tomando en consideración el perfil del puesto para su incorporación.

2.3 Ética y Conducta

En el Código de Ética de Pemex se tienen muy bien definidos los principios y directrices de ética, necesarios para orientar nuestras conductas, respetando los derechos de igualdad y no discriminación.

Ello permitirá obtener los mejores resultados para nuestro bienestar común; es decir, el bien común para proveedores, clientes, consumidores, empresas, expendedores o usuarios.

Estas conductas contribuirán a hacer de las Franquicias Pemex, las empresas más competitivas del mercado.

2.4 Política Anticorrupción

Cumplimiento Legal y Combate a la Corrupción.

Las Estaciones de Servicio afiliadas a la Franquicia Pemex, deberán contar con políticas y programas internos de Compliance o cumplimiento legal, en apego a las regulaciones nacionales e internacionales aplicables en materia de comercialización de combustibles petrolíferos, lo cual dará certeza jurídica a proveedores, clientes y usuarios.

Los programas de Compliance o cumplimiento legal deberán ser revisados y en su caso actualizados una vez al año.

Combate a la Corrupción.

De igual forma, se dará estricto cumplimiento a la legislación en materia de combate a la corrupción que Pemex Transformación Industrial le entregó, durante el procedimiento de contratación, para asegurar que el Franquiciatario, sus trabajadores y la empresa filial de Petróleos Mexicanos, se apeguen y cumplan en todo momento con las leyes y regulaciones nacionales e internacionales, implícitas y expresas en materia de combate a la corrupción que sean aplicables.

Se deberá tener siempre en cuenta que el soborno es un acto de corrupción, por lo que se deberá eliminar totalmente el otorgamiento de dádivas o gratificaciones al personal de Pemex Transformación Industrial. En caso de que funcionario o trabajador alguno de la empresa, sugiera de cualquier forma la necesidad de recibir algún “apoyo o ayuda” para prestar o dar celeridad al servicio, trámite o asesoría solicitados, se deberá proceder a levantar una denuncia de inmediato, ya sea a través de la línea 01800 de la Franquicia Pemex, o de forma personal en la oficina correspondiente.

2.5 Estructura organizacional

La estructura básica de organización de una ES, depende de diversos factores, tales como: su ubicación, el volumen de ventas, los productos que ofrece, si se trata de una estación individual o si pertenece a un grupo, así como de los servicios complementarios que ofrezcan a los clientes.

En general la estructura es simple y definida en cuanto a autoridad y responsabilidad. En el anexo MOF-C02-01 se muestran ejemplos de organigramas, según sea el tipo de estación.

2.6 Mapa funcional de una ES

La operación de una empresa puede ser administrada y operada con mayor eficiencia, si los procesos y operaciones se analizan desde un punto de vista funcional. En el anexo MOF-C02-02 se muestra la estructura funcional de la ES, considerando la administración, la supervisión del piso, y el despacho de los combustibles y venta de otros productos y servicios.

Con el propósito de orientar al franquiciatario, en el anexo MOF-C02-03, se propone el perfil y funciones del puesto.

En el anexo MOF-C02-04 se indican aspectos de política laboral, selección y contratación, relación individual de trabajo.

2.7 Capacitación

Pemex Transformación Industrial capacitará a los Administradores, Supervisores y Despachadores de las Franquicias Pemex mediante la impartición en línea de cursos formales periódicos, basados en Estándares de Competencia autorizados y registrados ante el Consejo Nacional de Certificación de Competencias –CONOCER--, enfocados a: Mejorar el servicio y la atención al cliente; estandarizar la operación técnica de las ES; difundir los principios, valores y Código de Conducta, de Pemex Transformación Industrial fomentando una cultura de respeto e inclusión. Esto seguramente redundará en la preferencia de las ES de la Franquicia Pemex del público consumidor, y por ende en la rentabilidad de las empresas gasolineras, mejorando también la imagen institucional de Pemex.

Los trabajadores que así lo deseen, podrán solicitar por su cuenta y cargo, la certificación del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER).

La capacitación institucional consta de 2 tipos de cursos, los de carácter técnico operativo y administrativo (acordes a los Estándares de Competencia) que transmitan a los participantes conocimientos y habilidades requeridas para la operación de las ES, los cuales privilegian la seguridad y la orientación hacia la excelencia en la atención al cliente; así como los cursos periódicos de formación personal orientados a la calidad y el servicio de excelencia, que imparten la filosofía de la nueva Franquicia Pemex, basada en las prácticas seguidas por las empresas de servicio líderes en la calidad de la atención.

Los trabajadores que aprueban los cursos impartidos en el Sistema de Capacitación de la Franquicia Pemex, adquieren un certificado expedido por Pemex Transformación Industrial.

Las nuevas ES que se afilien a la Franquicia Pemex, deberán contar con personal operativo capacitado en los cursos impartidos por Pemex, para poder iniciar operaciones.

La capacitación se impartirá a través de una plataforma de capacitación en línea, administrada por una o más empresas privadas y/o instituciones educativas expertas en la capacitación a distancia.

Para mayor información, puede consultar los estándares de competencia para la capacitación y certificación de trabajadores ante el CONOCER en la siguiente dirección electrónica de internet:

<http://conocer.gob.mx/estandares-competencia-sector-productivo/>

En dicha dirección electrónica encontrará los siguientes estándares de competencia para el personal de las ES incorporadas a la Franquicia Pemex:

Código	Título
EC0227	Atención al cliente en el área de despacho de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX
EC0253	Supervisión de la operación en piso de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX.
EC0218	Administración de Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX.

Capítulo 3 Productos y Servicio al Cliente

3.1 Objeto del capítulo

Lograr ante los consumidores finales de combustibles un posicionamiento de la Franquicia Pemex como proveedora de una oferta de productos y servicios de alta calidad, mediante el desarrollo de una cultura de servicio que incorpore las mejores prácticas del mercado e incrementen el valor del negocio, con el fin de mantener y desarrollar la satisfacción y fidelidad de los consumidores.

3.2 Los productos en las Estaciones de Servicio (ES)

El trato directo con el consumidor por parte del franquiciatario, se traduce en un servicio personalizado; por ello, se autoriza comercializar únicamente los petrolíferos Pemex, los aceites lubricantes y grasas lubricantes de cualquier marca que cumplan las especificaciones técnicas de calidad previstas en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales y se encuentren dentro del registro de empresas que llevará el franquiciante, los productos de marcas autorizadas para el cuidado del automóvil y otros productos para el mantenimiento del vehículo.

Productos que se comercializan en las Estaciones de Servicio:

1. Combustibles Marca Pemex.
 - I. Gasolina
 - II. Diésel

Las especificaciones técnicas de la gasolina y diésel para las áreas del país, se pueden consultar dentro del portal **Mi Franquicia Pemex** dentro del Menú **“Operación”**.

2. Los productos marca Pemex en las Estaciones de Servicio.
 - I. Las Estaciones de Servicio que se construyan en áreas carreteras podrán comercializar los productos Pemex Magna, Pemex Premium y Pemex Diésel.
 - II. Las Estaciones de Servicio que se construyan en zonas marinas pueden comercializar cualquiera de los siguientes productos: Diesel Marino Especial, Pemex Magna, Pemex Premium y/o Pemex Diésel.
 - III. Las demás Estaciones de Servicio pueden comercializar los productos Pemex Magna, Pemex Premium y/o Pemex Diesel, de acuerdo a los requerimientos del mercado que atiendan las Estaciones de Servicio.
3. Aceites Lubricantes terminados envasados.

El Franquiciatario puede colocar en exhibidores y comercializar en el área de despacho aceites lubricantes y grasas lubricantes de cualquier marca que cumpla las especificaciones técnicas de calidad previstas en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales y podrá colocar los exhibidores correspondientes conforme a lo especificado en el Capítulo 10 "Identidad e Imagen" de este Manual.

Para ello el franquiciante llevará un registro de empresas y marcas de los aceites lubricantes y grasas lubricantes de calidad comprobada conforme a las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales.

Los requerimientos comerciales de los aceites y grasas lubricantes que la Franquicia Pemex tiene para ser comercializados en las ES se describen en el anexo MOF-C03-02.

Para que se puedan comercializar estos productos en el área de despacho, se requiere que las empresas que los elaboran o comercialicen demuestren a satisfacción de Pemex Transformación Industrial, que cumplen con las especificaciones mínimas y requisitos establecidos en el anexo MOF-C03-03.

4. Otros productos para el cuidado del automóvil de marcas autorizadas por Pemex Transformación Industrial.

- I. Anticongelante.
- II. Líquido para sistema de frenos.
- III. Líquido para batería.
- IV. Líquido para el depósito del limpiaparabrisas.
- V. Aditivos para gasolina o diésel.
- VI. Aditivos para radiador.
- VII. Líquido para la dirección hidráulica.

5. Otros productos para el mantenimiento del automóvil a comercializar en locales comerciales de la ES.

- I. Autopartes: Bujías, filtros, bandas, acumuladores, mangueras, faros, neumáticos, rines, espejos, amortiguadores, antenas, cables, entre otros.
- II. Inflado y sellado de llantas.
- III. Sellador para radiador.
- IV. Antiderrapante para bandas.
- V. Desengrasante para motores.

- VI. Shampoo para automóvil.
- VII. Cera y abrillantador para automóvil.
- VIII. Aromatizantes.
- IX. Extintor portátil.

Para que se puedan comercializar estos productos en el área de despacho, se requiere que las empresas que los elaboran o comercialicen se registren ante el franquiciante y demuestren a satisfacción de este último que los productos que pretenden comercializar en las ES cumplen con las especificaciones técnicas de calidad del producto, envase y etiquetado previstas en las normas oficiales mexicanas, normas mexicanas o en su defecto en los métodos internacionales.

Para el registro ante el franquiciante los interesados presentarán lo siguiente:

- I. Carta para registro como empresa que comercializa ese tipo de productos.
 - II. Certificación ISO 9000 ó demostrar que está en proceso de obtener el certificado en un plazo menor a seis meses.
 - III. Copia del registro de marca ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.
 - IV. Copia del certificado de cumplimiento de la norma de etiquetado.
 - V. Datos sobre la experiencia de la empresa en el mercado de los productos que comercializa.
 - VI. En el caso de anticongelantes, deberán ostentar en su etiqueta un nivel de protección mínimo como punto de congelación de -18°C y punto de ebullición de 123°C .
 - VII. Presentar carta de NYCE (Normalización y certificación electrónica), indicando que el envase de su producto, cumple con la normatividad vigente, o certificado que avale el cumplimiento de la norma NOM-050-SCFI-2004 Información Comercial-Etiquetado General de Productos.
6. Comercialización de cilindros portátiles que contengan Gas LP.

Las ES podrán realizar, como negocio adicional, la comercialización de recipientes cilíndricos portátiles que contengan Gas LP, los cuales tengan un peso total máximo de 25 kilogramos por recipiente, incluido el contenido.

Para ello deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. La ES debe contar con el permiso de la Secretaría de Energía. Además, contará con los planos y proyectos de la obra civil que exhibió para el otorgamiento del permiso.

Las características de las instalaciones para poder comercializar este producto se encuentran en el anexo MOF-C03-04.

3.3 Atención a clientes

El franquiciatario tendrá en cuenta, que el cliente es el objetivo principal por lo que procurará la satisfacción total del mismo a través de un servicio personalizado.

Operación en el área de despacho de combustibles

El encargado de la ES, es responsable de la operación de despacho de combustibles.

Toda persona que se encuentre en la ES, sea empleado o cliente, tiene la obligación de atender las disposiciones de seguridad, por lo que el despachador indicará con amabilidad al usuario cuando no las atienda, que por su seguridad seguirán las disposiciones que se encuentran señaladas en el área de despacho, ya que de lo contrario no podrá realizar el servicio.

1. El despachador de la ES deberá acatar los siguientes lineamientos de seguridad:
 - I. No fumar ni prender fuego.
 - II. Su teléfono celular debe de estar apagado en el área de despacho.
 - III. No derramar combustibles durante el despacho.
 - IV. Desviar hacia un lugar fuera de la ES a los vehículos con fugas de combustible, con el motor sobrecalentado y/o el radiador vaporizando o cualquier otra condición peligrosa.
 - V. No despachar combustible a tractocamiones en áreas que no están destinadas para esos vehículos.
 - VI. No suministrar combustibles a vehículos que no cuenten con tapón de cierre hermético en el tanque.
2. El personal que labora en el área de despacho de combustible portará la ropa de trabajo y gafete de identificación, conforme a lo establecido en el capítulo 10 Identidad e Imagen, del presente manual.
3. Las herramientas de trabajo que el despachador tendrá a la mano serán las siguientes:
 - I. Implementos para limpieza de parabrisas, tales como recipiente con agua jabonosa, esponja, jalador de agua de plástico y franela limpia.
 - II. Calibrador de aire.
 - III. Bolígrafo.

4. Avisar al cliente cuando por cualquier motivo (corte de caja, cambio de turno, recepción de producto, etcétera.) se tenga que suspender el despacho de combustibles, informando sobre el tiempo aproximado de espera.
5. Por seguridad del cliente y la ES, es responsabilidad de los despachadores cumplir con las siguientes disposiciones y restricciones:
 - I. Hacer respetar el límite máximo de velocidad de 10 Km/hr.
 - II. Es preferible que la manguera para el despacho se encuentre lo más próxima a la bocatomas del tanque de almacenamiento del automóvil, por lo cual deberá guiar al conductor para que se estacione adecuadamente en la posición de carga correspondiente para no entorpecer el flujo vehicular.
 - III. Saludar amablemente al cliente, identificándose con su nombre.
 - IV. Indicar al conductor que apague el motor para poderle despachar combustible. No despachar combustible si el motor continúa encendido.
 - V. Verificar que el conductor no encienda el motor sino hasta después del despacho.
 - VI. En caso de que el conductor o alguno de sus acompañantes estuviera fumando, solicitar amablemente al conductor, que por seguridad no puede hacerlo en la zona de despacho. No podrá iniciarse el despacho hasta que se atienda dicho requerimiento. Cuando el automovilista no acceda, el despachador solicitará apoyo al encargado de la ES.
 - VII. Si el conductor o alguno de sus acompañantes estuviera hablando por celular, informar amablemente que por seguridad no puede hacerlo en la zona de despacho.
 - VIII. No servir combustible a vehículos de transporte público con pasajeros a bordo, informándole al conductor que no está permitido.
 - IX. No abastecer combustible en caso de que el conductor esté en evidente estado de ebriedad o bajo el efecto de alguna droga, informándole al cliente que no se le puede atender en esas condiciones.
 - X. No efectuar ninguna reparación en el área de despacho.
 - XI. No permanecer más tiempo del necesario en el área de despacho.
6. Es importante que antes de suministrar combustible, el despachador solicite al conductor verificar que el medidor del dispensario marque ceros; y al finalizar el suministro, que también verifique en el dispensario la cantidad e importe del combustible despachado.

7. Los despachadores manifestarán en todo momento y particularmente ante los clientes una actitud de servicio y conducta respetuosa, evitando siempre el uso de palabras groseras o señas y posturas incorrectas; así como estar comiendo o sentado con gesto que denote desinterés o inactividad.
8. Los despachadores mantendrán limpio y ordenado su lugar de trabajo, procurando siempre causar en el cliente la mejor impresión posible.
9. No se pueden colocar calcomanías, letreros, figuras o cualquier clase de adorno no autorizados, en o sobre los dispensarios, exhibidor, columnas y elementos de protección.

Para reforzar lo anterior, los franquiciatarios están obligados a cumplir con lo dispuesto en el anexo MOF-C03-01 "Protocolo de atención a clientes".

Despacho de combustible

1. Preguntar al cliente el producto que requiere, así como el volumen o importe a suministrar y le indique la forma de pago, pudiendo ser en efectivo, con tarjeta de crédito, débito, monedero electrónico o con vales.
2. Quitar el seguro para retirar el tapón del tubo de llenado del tanque de combustible y colocarlo en un lugar visible, en algunos vehículos esto se puede hacer desde dentro del auto, en otros modelos se tiene que abrir con llave.
3. Realizar el proceso de despacho conforme al instructivo del modelo de dispensario con el que cuenta.
4. Llenar el tanque de combustible hasta que el mecanismo automático detenga el bombeo; retirar la pistola; por seguridad no sobrellenar la bocatoma del tanque del vehículo para evitar goteo y derrames de combustible.
5. Colocar la pistola en el dispensario y el tapón de la gasolina en su lugar y cerrar la compuerta del tanque de combustible.
6. Realizar el cobro conforme lo señalado en el apartado Formas de pago del presente capítulo.
7. Entregar al cliente en cada compra, el comprobante impreso de la venta de combustible, donde se especifique el monto y tipo de pago (ticket).
8. Agradecer al cliente su preferencia y despedirlo con amabilidad y cortesía.

Servicios adicionales al despacho de combustible

El servicio personalizado al cliente no es solamente despachar combustible, sino también ofrecerle otros servicios y productos adicionales.

Cuando los servicios adicionales impliquen levantar el cofre del vehículo para verificar los niveles de los líquidos, se asegurará que el motor no esté encendido, que la pistola de despacho esté debidamente colocada en el dispensario y que el cofre esté fijo antes de inclinarse sobre el motor.

El franquiciatario siempre estará atento a las necesidades de su cliente y ofrecerá algo más para lograr la visita repetitiva, promoviendo así la lealtad del consumidor, por lo cual es importante ofrecer servicios adicionales proporcionados por el despachador o cuando el cliente los requiera; éstos serán:

- I. Limpieza del parabrisas.
- II. Revisión de los niveles de los siguientes líquidos:
 - Anticongelante.
 - Líquido para batería.
 - Fluido para dirección hidráulica.
 - Agua o líquido para el depósito del parabrisas.
 - Aceites lubricantes.
 - Líquido de frenos.
- III. Revisión de la presión del aire de las llantas.

Es responsabilidad del despachador conocer las características de los combustibles, aceites, y líquidos que se ofrecen al cliente en la ES. Sin embargo, invariablemente el despachador preguntará al cliente el tipo de aceite lubricante recomendado para su vehículo.

Es obligación del despachador informar del precio del producto y abrir cualquier envase de lubricante o líquido para el vehículo frente al cliente y al terminar de suministrar el contenido del envase, se le mostrará el recipiente vacío; o en su defecto, lo entregará, al cliente con el sobrante.

Por el riesgo que representan, los envases vacíos de lubricante son considerados como desechos peligrosos; por tal motivo serán recolectados en recipientes especiales herméticos.

En caso de descompostura de algún vehículo en la zona de despacho, deberá brindar apoyo al cliente a movilizar el automóvil a una zona segura para recibir auxilio mecánico. En la prestación de este servicio extraordinario de los empleados hacia los clientes, el personal se orientará a la seguridad de los usuarios, procurando actuar rápidamente y evitando riesgos innecesarios. Por seguridad, nunca se pasará corriente eléctrica de un vehículo a otro, dentro de la ES.

Agua y aire

El servicio al cliente contempla el suministro gratuito de aire y agua, por lo cual serán ofrecidos y proporcionados por los despachadores de las ES, a los clientes que lo soliciten.

Sanitarios

Una parte muy importante del servicio al cliente en la Franquicia Pemex es contar con servicios sanitarios, los cuales cuenten con instalaciones limpias y bien presentadas. El franquiciatario debe garantizar dichos servicios sanitarios, de acceso gratuito a clientes y acompañantes, sin colocar elementos físicos que restrinjan el libre acceso.

Los servicios sanitarios deberán permanecer en todo momento abiertos y en condiciones higiénicas y óptimas, con suministro de agua y materiales de consumo, como papel sanitario, jabón y accesorios para el secado de manos (toallas de papel o secadores eléctricos), como mínimo. Igualmente, contarán con mobiliario acorde a las necesidades del cliente, recubrimientos en pisos, paredes y techos, así como mamparas. Todos estos elementos completos, y en buen estado, con iluminación y ventilación adecuadas.

Asimismo, también se recomienda que cuenten con instalaciones adaptadas y apropiadas para personas con capacidades diferentes, conforme a las especificaciones técnicas para proyecto y construcción de ES.

Horario de atención

La observación de un horario adecuado a las necesidades del consumidor es parte importante de la atención al cliente, al facilitar al consumidor la obtención del servicio en el momento que éste lo requiera.

La Franquicia Pemex establece que las ES urbanas, las ubicadas en carreteras y las de zonas rurales darán servicio las 24 horas de los 365 días del año.

Para modificar el horario, el franquiciatario deberá solicitar autorización a la Subgerencia de Ventas Regional que le corresponda, tomando en cuenta factores externos como la legislación de su localidad, la seguridad existente en su zona y la afluencia vehicular que se dé en horas de poco movimiento.

En todos los casos, la autorización que se otorgue será de carácter temporal y estará en función del tiempo estimado de duración de los factores externos que la justifiquen, sin exceder de un año calendario.

Una vez autorizado, el franquiciatario podrá realizar el cambio de horario en la ES y podrá renovarlo siempre que prevalezcan los factores externos que lo justificaron.

3.4 Formas de pago

Las ES recibirán pagos en efectivo y por medios electrónicos (tarjetas bancarias), y en su caso, podrán recibir vales de combustible y/o monederos electrónicos.

El servicio de cobro deberá cubrir las expectativas del cliente en lo que respecta a seguridad, rapidez y confianza, para lo cual las terminales punto de venta con que cuente (inalámbricas o alámbricas) deberán ubicarse en el área de despacho, permitiendo efectuar la transacción a la vista del cliente.

Pagos en efectivo

Al recibir el pago en efectivo el despachador, deberá contar a la vista del cliente los billetes y/o monedas y mencione en voz alta el importe recibido que éste le entrega como pago del combustible y en su caso otros productos que haya requerido el cliente; así como la devolución del cambio, cuando proceda.

Pago con vales

El encargado de la ES avisará oportunamente a todos los despachadores, sobre cuáles son los vales que pueden recibir como pago de combustibles y lubricantes, así como cuáles son las firmas y requisitos (vigencia, sellos, etcétera.) que deben cumplir cada uno de ellos según la compañía que los expide (puede darse el caso de que los expida la misma ES).

El despachador revisará el importe de cada uno de los vales que se reciben del cliente, y los cancelará conforme al mecanismo de control convenido con la empresa emisora.

Pago con tarjeta de crédito, débito, vale o monedero electrónico

Cuando el cliente señale que el pago será con tarjeta de crédito, débito, vale o monedero electrónico, el despachador solicitará la tarjeta, y verificará su vigencia antes de cualquier otra cosa. Es recomendable requerir al cliente su identificación oficial vigente, cotejando nombre y firma contra los datos de la tarjeta o vale. Acto seguido, el despachador deslizará o introducirá la tarjeta en la Terminal Punto de Venta (TPV) preferentemente a la vista del cliente, y obtendrá la clave de autorización.

Para el caso de pago con monedero electrónico el despachador ingresará los datos complementarios que le requiera la TPV.

Si se autoriza el cobro, se aprobará la compra y se imprimirá el pagaré de la transacción en original para la firma del cliente y se le entregará copia. Es obligación del despachador verificar que la firma del cliente en el voucher, coincida con la que trae la tarjeta al reverso.

En caso de que no sea autorizada la compra, el despachador solicitará al cliente el pago con otra tarjeta o en efectivo. En todos los casos se entregará la copia del voucher al cliente junto con su tarjeta. El despachador guardará el original del voucher para registrarlo en el momento de su corte de caja.

Si existiera alguna inconformidad por parte del cliente, se informará inmediatamente al encargado de la ES.

Facturación

Para cumplir con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad, el franquiciatario deberá instrumentar procesos de facturación ágiles, los cuales permitan la obtención de comprobantes fiscales al momento de la transacción y permitir mediante el portal de internet de la empresa la impresión electrónica de las facturas de consumo.

3.5 Quejas y sugerencias

Es obligatorio que la ES cuente con un medio para obtener retroalimentación sobre la percepción que sus clientes tienen respecto al nivel del servicio recibido, pudiendo incluir un buzón físico o electrónico de quejas y sugerencias, las cuales deberán derivar en acciones de mejora.

Es responsabilidad del franquiciatario atender las quejas de los consumidores finales.

Capítulo 4 Administración y Relación Comercial

Administración de la Estación de Servicio

4.1 Objeto de la sección

Ofrecer al empresario gasolinero, un enfoque administrativo con el cual proporcione valor agregado a sus clientes y en el que se definen actividades para la operación de la ES.

4.2 Principios generales de la administración de una Estación de Servicio (ES)

Los principios fundamentales a considerar en la administración de una Franquicia Pemex son:

1. Comercializar combustibles en combinación con otros productos y servicios complementarios que le den valor agregado al negocio.
2. Capacidad y habilidad para dirigir personas, para establecer controles en el manejo de recursos financieros e inventarios, así como para desarrollar e interpretar información estadística operativa, financiera y de mercado.
3. Fomentar la filosofía de servicio entre el personal, mejorar las relaciones con clientes, proveedores y público en general.
4. Hacer uso intensivo de tecnologías de la información, asegurándose que operen adecuadamente.
5. Contar con capital de trabajo para cubrir las necesidades operativas y administrativas utilizando los recursos eficientemente para asegurar el retorno de la inversión y el acceso a fuentes de financiamiento en condiciones favorables.

Los elementos principales que intervienen en el proceso de negocio para asegurar que se ofrece un servicio de calidad atendiendo las necesidades del cliente son:

1. Inventarios: Asegurar existencias de productos, con una eficiente administración de inventarios que cubra oportunamente las necesidades del mercado.
2. Financieros: Desarrollar una estructura financiera sana, la cual permita operar en condiciones de liquidez, solvencia y rentabilidad, así como la permanencia y el crecimiento del negocio.
3. Recursos humanos: Desarrollar una política de recursos humanos que permita contar con una fuerza de trabajo seleccionada y capacitada de acuerdo a perfiles específicos.
4. Sistemas de información: Emplear herramientas tecnológicas en procesos críticos, tales como cobranza, control de inventarios, ventas, compras, flujos de comunicación, y en general, en aquello que apoye la toma de decisiones gerenciales.

4.3 Administración de productos

Para una adecuada administración de productos deben considerarse los siguientes elementos: programa de entregas, control de inventarios, nivel de seguridad de inventarios y control de salida de producto.

Programa de entregas

La generación del programa de entregas se realiza semanalmente en el Portal Comercial de Pemex Transformación Industrial de manera automática, basándose en los consumos de las últimas cinco semanas de la ES.

Una vez generado, el franquiciatario puede acceder dentro del Portal Comercial al módulo Programa de Entregas Interactivo para verificar el Programa de Entregas de su ES. Dentro de este módulo, se tiene la opción para confirmar y/o realizar modificaciones o cancelaciones al mismo. Los detalles de este módulo se describen en el anexo MOF-C04-01.

Control de inventarios

Uno de los requerimientos principales en la operación de una ES, es poder saber en todo momento la cantidad de producto existente en los tanques de almacenamiento de los combustibles que se comercializan.

Los Sistemas de Control de Inventarios o el de Control Volumétrico se constituyen en herramientas modernas y automatizadas capaces de proporcionar la información necesaria para mantener un control eficaz de los niveles de producto en los tanques de almacenamiento de las ES. Estos sistemas permiten emitir reportes impresos del volumen de combustible existente en un tanque, con información desagregada según el requerimiento del franquiciatario y almacena la información en la Unidad Central de Control.

El equipo de tele medición en tanques que forma parte del Sistema de Control Volumétrico es fundamental para el óptimo control de inventarios, para ello se observará lo siguiente:

1. Debe estar conectado de forma permanente con la Unidad Central de Control a través de cualquier protocolo serial o red de cableado estructurado.
2. Permite la lectura directamente desde los equipos de la información de: volumen útil, volumen de fondaje, volumen de agua, volumen disponible, cantidad de producto que ha salido a partir de la medición anterior, cantidad de producto recibido desde la medición anterior, temperatura; concentrándola de forma automática en la Unidad Central de Control.
3. Independientemente del estado en que se encuentre el tanque se deberá transmitir la información de su inventario a la Unidad Central de Control.

Del análisis constante de esta información los aspectos que deben tenerse en consideración son:

1. Rango del inventario de seguridad, existencia ideal; así como días de autonomía para cada producto en días normales y periodos especiales.

2. Relación de producto vendido en un turno, en un dispensario, por manguera, y por despachador.
3. Niveles de inventario: óptimo y pedidos requeridos.
4. Comparación de producto vendido (real) en comparación con el producto teórico almacenado por cada uno de los turnos y al final del día.
5. Vehículos atendidos por hora, por producto y por volumen.

El franquiciatario debe verificar constantemente el nivel de inventario que se encuentre disponible en los tanques de almacenamiento para prever se tengan las reservas óptimas para la operación, así como para disponer del espacio necesario en el momento programado para la recepción de producto.

Estos sistemas son capaces de comunicarse automáticamente a través de la red, por lo que se han utilizado, en tanques y de manera remota, para la toma de inventarios de combustible, teniendo gran utilidad para las empresas que manejan más de una ES de manera simultánea.

Nivel de seguridad de inventario

Es importante mencionar que, para una mejor atención de los clientes, es recomendable disponer del inventario suficiente en los tanques de almacenamiento sobre lo estrictamente necesario, es decir, contar con un nivel de seguridad de inventario. La reserva de seguridad mínima recomendada es de un día de ventas.

Control de salida de producto

Para el corte en dispensarios existe una variedad de métodos automatizados que facilitan el control de las ventas.

Se debe llevar lectura del despacho de combustibles a través de los dispensarios, conforme a las características de cada modelo. Estos equipos contabilizan los volúmenes vendidos en un despacho o en cierto período, asociando estas cantidades al costo del combustible para totalizar la venta en un despacho o la venta final dentro de ese período. El corte en dispensarios permite llevar un control y registro de las operaciones de estos y este sistema es capaz de hacer cortes de folio programados o manuales, emitiendo reportes con la siguiente información:

1. Identificación de la ES, fecha y hora del reporte.
2. Período de cotejo: hora de inicio y de cierre de inventario de despacho.
3. Datos del dispensario: número, manguera o posición de carga y tipo de combustible.
4. Datos de folio por medidor: lectura del folio al inicio y al final del turno.
5. Volumen de despacho particular: cantidad de litros vendidos por dispensario, manguera o posición de carga.
6. Volumen de despacho total: cantidad total de litros vendidos por producto.

7. Venta total: cantidad total de venta por producto.

Adicionalmente, el llevar un registro de los eventos generados durante un turno permite al franquiciatario tener un mejor conocimiento de sus clientes, pues esto le facilitará determinar las horas pico o la estacionalidad de sus ventas, además podrá planear la distribución escalonada de las jornadas de trabajo de los empleados.

Es importante llevar el control tanto en tanques como en dispensarios ya que permite:

1. Mejorar los controles internos.
2. Facilitar la operación administrativa.
3. Prevenir eventualidades.
4. Controlar los procesos de corte en los turnos.
5. Conciliar las entradas al tanque, las salidas del tanque y las salidas por despacho del producto.
6. Identificar comportamientos del mercado (estacionalidad, afluencia, uso de instalaciones, entre otros).
7. Apoyar en la determinación de puntos de reorden y requerimientos de productos.

4.4 Administración de egresos

Pagos a Pemex Transformación Industrial

Los pagos a Pemex Transformación Industrial se realizan bajo la modalidad de contado o crédito, para este último se requiere una autorización en los términos señalados en este capítulo.

Las ES operan bajo un Sistema de Cobranza Electrónica en línea con alguna institución bancaria autorizada por Pemex Transformación Industrial. Para incorporarse al mismo, el franquiciatario debe acudir a la institución bancaria de su preferencia a solicitar el servicio.

El sistema consiste en enviar a Pemex Transformación Industrial bajo un esquema transaccional y en línea la información de los depósitos efectuados por los clientes. En dicha transacción se podrá identificar al cliente de Pemex Transformación Industrial que efectuó el depósito.

Los pagos realizados en la cobranza en línea se reflejan en el saldo del cliente segundos después de realizada la operación.

El cliente tiene dos vías para hacer sus pagos:

1. Transfiriendo recursos a Pemex Transformación Industrial desde una cuenta a nombre del cliente (de uso exclusivo para este servicio), mediante una aplicación exclusiva que le es habilitada por el banco en su banca electrónica.

2. Realizando depósitos en efectivo directamente a Pemex Transformación Industrial en ventanilla bancaria (de manera personal o haciendo uso de servicios de traslado de valores).

Los clientes que operan bajo la modalidad de contado deben disponer de un saldo a favor suficiente previo a la facturación.

Los clientes que cuenten con línea de crédito podrán hacer un uso indistinto de las dos modalidades (crédito/contado) bajo el mismo esquema de cobranza, permitiendo el sistema el pago anticipado de documentos.

Con independencia de la modalidad de pago, la facturación requiere que el cliente tenga saldo a favor (en contado) o disponible (en crédito), en un 2% adicional al importe de la factura. Este 2% permanecerá como saldo a favor del cliente en el caso de la modalidad de contado, y se restituirá al disponible de crédito cuando la compra sea bajo esta última condición.

Comprobantes fiscales

Pemex Transformación Industrial respalda el proceso comercial con la emisión de facturas electrónicas, que cumplen con los estándares (requisitos) definidos por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), para remplazar los comprobantes de papel.

Es recomendable tener identificadas las facturas electrónicas que amparan la compra de productos, para que, una vez liquidadas, puedan descargar por Internet del Portal Comercial de Pemex Transformación Industrial en los formatos originales PDF y XML, el comprobante fiscal digital correspondiente.

Obtención de una línea de crédito

Una vez que inicia operaciones la ES, el franquiciatario puede solicitar a Pemex Transformación Industrial le otorgue una línea de crédito para el pago de los productos y servicios, para lo cual requiere realizar el siguiente procedimiento:

1. Presentar solicitud de apertura de línea de crédito mediante el formato solicitud (anexo 8 del Manual de Gestión de Crédito) debidamente requisitado y acompañado de la documentación legal y financiera que se indica en el mismo.
2. Para ejercer la línea de crédito, el franquiciatario debe presentar una garantía (fianza o carta de crédito standby) por la cantidad que le requiera Pemex Transformación Industrial. El plazo de crédito será conforme al contrato de crédito correspondiente.

4.5 Administración de ingresos

Ventas de combustible

Efectivo

Es recomendable contar, dentro de las oficinas, con instalaciones y controles apropiados para el resguardo del efectivo, tales como buzones y ductos que lo conduzcan a una caja de seguridad debidamente resguardada. Para disminuir el riesgo que implica acumular grandes cantidades de efectivo entre los despachadores, se recomienda que se hagan depósitos periódicos de cantidades fijas en dichos buzones.

Al término del turno y una vez realizado el corte de cifras de cada dispensario, se reúne al personal responsable, para efectuar el recuento del efectivo. Se cotejará el importe contra la cifra del corte en litros vendidos en cada dispensario. Para mayor protección de los valores, se recomienda la contratación de algún servicio de recolección de efectivo, en cuyo caso el dinero es embolsado, sellado y depositado en las cajas fuertes que suministran las empresas dedicadas a prestar dicho servicio para su posterior recolección y depósito bancario.

Créditos

Es común que las ES tengan establecidos sistemas de ventas a crédito, conforme a las políticas que determina cada franquiciatario en lo que se refiere a requisitos, plazos, términos y condiciones.

Vales

El pago de consumos de gasolina y diésel mediante el uso de vales expedidos por compañías dedicadas a este servicio o instituciones bancarias es común en las ES.

Para poder recibir estos vales es necesario celebrar un contrato de afiliación al sistema con la empresa emisora.

Métodos de pago electrónicos

Para que la ES incorpore medios de pago electrónicos bancarios, requiere celebrar un contrato con el banco o los bancos correspondientes; en los que se definirán la instalación de las Terminales Punto de Venta (TPV), el acceso al sistema para autorización de pagos con tarjeta, así como el monto de las comisiones que se pagan.

Las tarjetas propias de los empresarios gasolineros, que han diseñado como un servicio a las empresas que tienen flotillas de vehículos, han tenido una creciente participación en el mercado. Este tipo de productos proporcionan un mayor control sobre los gastos a las empresas que cuentan con una flotilla vehicular, ya que la empresa emisora, por un costo reducido, les otorga una factura fiscal, un estado de cuenta mensual y un reporte pormenorizado en donde el usuario puede predeterminar, por cada vehículo, los parámetros a controlar (tipo de producto autorizado, límites de horarios para consumos, límites de volumen o importe autorizado) lo que permite reducir el manejo de vales o de efectivo por los choferes.

4.6 Programa de Precios de Estímulo

Dentro de los sistemas de ventas que pueden establecerse en las ES se encuentra el conocido como Programa de Precios de Estímulo para los productos energéticos que benefician al sector agropecuario y pesquero.

El agricultor o pescador se presentan en la ES y adquieren Pemex Diésel o Pemex Magna pagando el precio total que indica el dispensario, una parte en efectivo y la otra con una App o una tarjeta inteligente que la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA) proporciona al agricultor o pescador respectivamente. El importe de la parte que paga en efectivo el agricultor o pescador será informado por la SAGARPA a través de la App o Terminal punto de venta (TPV), misma que desplegará o imprimirá el comprobante señalando el valor que se paga en efectivo y el que se paga con la tarjeta.

Este sistema se implementa una vez que el franquiciatario ha sido autorizado por la SAGARPA y firmado la carta compromiso (carta manifiesto) con Pemex Transformación Industrial donde acepta le sean instalados los medios electrónicos que determina la Secretaría o una TPV. Esto es controlado, verificado y auditado mediante la App (DA) o la TPV (RIB-MAR) correspondiente. Este manifiesto es una autorización de medio mayoreo, por lo que de ninguna manera se podrá entregar el combustible en auto tanques de cualquier capacidad.

Siendo SAGARPA la entidad encargada de implantar lo necesario para que los sectores agricultor o pesquero puedan adquirir Pemex Diésel o Pemex Magna a precio de estímulo a través de las Estaciones de Servicio (ES) de la Franquicia Pemex, dicha Secretaría será la única responsable de autorizar o cancelar la incorporación de las ES o distribuidores que -derivado de sus estudios de campo- son indispensables para la operación de sus incentivos.

4.7 Mejora continua

Con el fin de incorporar las mejores prácticas comerciales, administrativas, operativas, financieras, ecológicas y de seguridad, el franquiciatario puede proponer a Pemex Transformación Industrial, con la argumentación técnica correspondiente, acciones de mejora que incrementen el valor del negocio.

En este sentido, Pemex Transformación Industrial analizará la factibilidad de hacer extensiva la práctica a la red de ES, mediante su incorporación a este manual.

Relación Comercial

4.8 Objeto de la sección

Este capítulo describe la relación de Pemex Transformación Industrial y sus franquiciatarios, y precisa las bases de operación de las distintas áreas funcionales de la empresa cuando se formaliza la relación contractual con los franquiciatarios, con la firma de Contratos de Franquicia y Comercialización, y la puesta en operación de la ES.

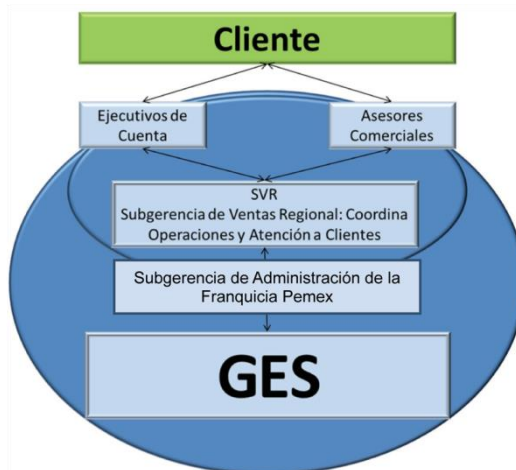
4.9 Organización del franquiciante

La Subdirección de Comercialización de Combustibles de Transporte de Pemex Transformación Industrial tiene la responsabilidad de atender el mercado de combustibles petrolíferos en todo el territorio nacional.

Para ello, la Subdirección de Comercialización de Combustibles de Transporte cuenta con una estructura organizacional formada por Gerencias Centrales y Subgerencias de Ventas Regionales, con personal para la Atención Comercial en los 77 puntos de venta de Pemex Transformación Industrial como son las Terminales de Almacenamiento y Despacho (TAD).

El organigrama actualizado se puede consultar en el Anexo MOF-C04-04 el cual resume la organización dispuesta para el desarrollo de las funciones encomendadas a la Subdirección de Comercialización de Combustibles de Transporte.

Las áreas de la Subdirección de Comercialización de Combustibles de Transporte interactúan constantemente bajo la premisa de atender los requerimientos que presentan los franquiciatarios, garantizando oportunamente el abasto de combustibles en el país.



4.10 Ordenamiento de las ES

La actividad de la Franquicia Pemex se realiza dentro del predio que el interesado acreditó para construir y operar la ES, diferenciándose por la calidad del servicio a los consumidores y la variedad de productos y servicios complementarios que ofrecen.

4.11 Inicio de operaciones de la ES

El franquiciatario, una vez que concluya la construcción de la ES, solicitará a la Subgerencia de Ventas Regional respectiva, la visita de 100%, de acuerdo con lo indicado en las Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de ES vigentes, así como la solicitud de inicio de operaciones cumpliendo con lo siguiente:

1. La revisión de obra deberá estar al 100%, generando Pemex Transformación Industrial el escrito que avale dicho avance.
2. Presentar pruebas de hermeticidad satisfactorias con producto en tanques y tuberías, realizado por compañía registrada en Pemex Transformación Industrial. El producto no podrá ser comercializado antes de que la Subgerencia de Ventas

Regional correspondiente le entregue el documento que avale el inicio de operaciones y cuente con el permiso correspondiente de la Comisión Reguladora de Energía (CRE).

3. Contar con los permisos de las autoridades respectivas para inicio de operaciones, como pueden ser (en forma enunciativa más no limitativa), Inicio de Operaciones de Protección Civil Estatal y/o Municipal, Licencia de Funcionamiento Municipal, Permiso de Medio Ambiente, entre otros.
4. Tener instalado y en funcionamiento el Sistema de Control Volumétrico.
5. Tener instalados dispensarios que cumplan con las especificaciones y términos de la NOM-005-SCFI-2011 y tengan la aprobación de modelo o prototipo expedido por la Dirección de Metrología de la Secretaría de Economía.
6. Presentar copia del contrato bancario para el servicio de Terminal Punto de Venta (TPV) en la ES, con el fin de otorgar al consumidor final un medio de pago electrónico (tarjeta de crédito y/o débito).
7. Presentar copia de la póliza de seguro de responsabilidad civil vigente al momento de la solicitud de inicio de operaciones.

La Subgerencia de Ventas Regional correspondiente notificará por escrito el inicio de operación de la ES, confirmando el tipo de reparto elegido por el franquiciatario por el cual serán abastecidos los productos a comercializar. Pemex Transformación Industrial suministrará los productos requeridos, una vez que el franquiciatario acredite contar con el permiso de comercialización de los productos expedido por la CRE.

El franquiciatario será responsable de contar con las pólizas de seguro que conforme a la normativa aplicable se requieran y las que estime necesarias, vigentes durante la operación de la ES.

4.12 Gestiones administrativas en la Franquicia Pemex

La relación comercial de Pemex Transformación Industrial con sus franquiciatarios es dinámica, por lo que existe la necesidad de actualizar diversa información de tipo legal, administrativa, financiera y técnica que modifican las condiciones entre franquiciante y franquiciatario.

Entre las más frecuentes, se encuentran las siguientes, cuyo detalle se puede consultar en el anexo MOF-C04-02.

Administrativas

Actualizaciones y vigencias

1. Domicilios (fiscal, para oír notificaciones).
2. Posesión del predio.
3. RFC.
4. Representante legal.

5. Socios.
6. Redistribución accionaria y/o aumento o disminución de capital (con los mismos socios).
7. Alineamiento y número oficial (ubicación física del predio).
8. Frente principal y superficie total del predio.
9. Cambio de tipo de ES.

Legales

Cambios

1. Transformación de la sociedad (cambio de régimen constitutivo o cambio de razón social)
2. Cambio de franquiciatario
 - I. Persona física a persona física
 - II. Persona física a persona moral
 - III. Persona moral a persona física
 - IV. Persona moral a persona moral

Técnicas

1. Adecuación de instalaciones

Financieras

1. Solicitud de crédito
2. Solicitud de incremento de línea de crédito

4.13 Cierres temporales de ES

El franquiciatario podrá solicitar a Pemex Transformación Industrial el cierre temporal de su ES, hasta un máximo de ciento ochenta días, por caso fortuito o de fuerza mayor señalados en el Contrato de Franquicia Pemex. Asimismo, de continuar las causas que motivaron la solicitud de cierre temporal, el franquiciatario podrá solicitar por escrito prorrogar dicho cierre por un período adicional de ciento ochenta días.

Pemex Transformación Industrial analizará la solicitud del franquiciatario, y en caso de estar fundamentada generará por escrito la autorización respectiva, reservándose los derechos de iniciar un proceso de pena convencional o rescisión conforme a los contratos referidos, de observar algún incumplimiento diferente a la autorización otorgada.

El franquiciatario deberá solicitar por escrito a Pemex Transformación Industrial el reinicio de operaciones, inclusive antes del período autorizado, mismo que estará condicionado a la verificación por parte de Pemex Transformación Industrial de las instalaciones de la ES para determinar que operan bajo los términos establecidos.

4.14 Cuotas de la Franquicia Pemex

La Franquicia Pemex establece cuotas por diferentes conceptos, las cuales se revisan y actualizan anualmente, de acuerdo con la autorización de la instancia correspondiente. Se tienen definidas cuotas por los siguientes conceptos:

1. Incorporación.
2. Posiciones de carga.
3. Prórroga para el inicio de operaciones.
4. Mantenimiento.
5. Cambio de franquiciatario, fusiones y escisiones.
6. Cambio de tipo de ES.
7. Reubicación de la ES.

Las cuotas que deben pagar los franquiciatarios serán las vigentes en el momento que se resuelve la solicitud que presenta el interesado o el franquiciatario en los casos que aplica pago.

La cuota por posiciones de carga en una nueva ES deberá ser cubierta al momento de la aprobación del proyecto ejecutivo por parte de Pemex Transformación Industrial.

Previo a la terminación del plazo de 24 meses para concluir la etapa de diseño, construcción e inicio de operaciones de la ES, el franquiciatario deberá solicitar por escrito a Pemex Transformación Industrial una prórroga hasta por 12 meses adicionales para el inicio de operaciones, y deberá pagar el 50% adicional por concepto de "Prórroga para el inicio de operaciones".

De continuar el impedimento o de subsistir la causa que origina la imposibilidad para iniciar operaciones, Pemex Transformación Industrial se reserva el derecho para determinar si decide conceder prorrogas adicionales en los términos previstos en el párrafo que antecede, para el inicio de operaciones. En el supuesto de ser concedida una nueva prórroga, el Franquiciatario deberá pagar el 50% adicional por concepto de "Prórroga para el inicio de operaciones".

Los pagos de posiciones de carga por ampliación o recategorización de la ES, cambio de franquiciatario, fusiones y escisiones, cambio de tipo de ES, reubicación de la ES, prórroga para inicio de operaciones, deberán realizarse dentro de los treinta días naturales siguientes al requerimiento de pago, en caso de que no se haga en este tiempo se aplicarán intereses moratorios en apego a lo establecido en el Manual de Gestión de Crédito.

La cuota anual de mantenimiento de la Franquicia Pemex deberá ser cubierta por el Franquiciatario anualmente en los términos y condiciones publicados en el Portal Comercial, calculada conforme al volumen de compra del año inmediato anterior.

La cuota anual de mantenimiento de la Franquicia Pemex incluye servicios y trámites administrativos relacionados con cambios, actualizaciones y plazos que solicite el FRANQUICIATARIO del año inmediato anterior.

No se aceptarán pagos parciales de las cuotas a cargo de los franquiciatarios ni diferimiento del momento o período en que son exigibles.

En el caso de rescisión del contrato o terminación anticipada, el Franquiciatario deberá cubrir la parte proporcional correspondiente a los meses que hubiesen transcurrido entre el primero de enero del año en que ocurra la rescisión o terminación anticipada y la fecha en que surtan efectos éstas.

Las cuotas de la Franquicia Pemex se cubrirán en la institución bancaria autorizada por Pemex Transformación Industrial.

4.15 Ventas en recipientes portátiles (ventas medio mayoreo)

Las ventas en recipientes portátiles deberán efectuarse guardando las medidas de seguridad necesarias para no poner en riesgo las instalaciones de las ES, al personal que labora en ésta, a los clientes y/o al público en general o sus bienes; así como para no deteriorar la imagen, valor, calidad, prestigio o reputación de la Franquicia Pemex, de Pemex Transformación Industrial o de las marcas sublicenciadas en el Contrato de Franquicia Pemex, y cuidando no entorpecer el servicio de otros usuarios de la ES.

La venta en recipientes portátiles se realizará con base en lo siguiente:

1. Los franquiciatarios deben contar con instalaciones para atender ventas en recipientes portátiles, adoptando medidas de seguridad para este tipo de operaciones y cuidar la atención a los clientes.
2. Las ES que realice ventas en recipientes portátiles no podrá suministrar los combustibles en autotanques, ya sea de los clientes o de la propia ES.
3. Las operaciones de llenado de recipientes especiales se realizarán, de preferencia, en horarios que no entorpezcan el servicio que normalmente brinda la ES al público en general, o en áreas específicamente acondicionadas para dicho servicio y bajo las medidas de seguridad que las Subgerencias de Ventas Regionales les comuniquen a las ES, de acuerdo con la normatividad vigente emitida por Pemex Transformación Industrial.

En las ventas a través de recipientes portátiles herméticos se aplicarán las siguientes medidas de seguridad y operación:

1. El combustible será suministrado en contenedores con cierre hermético que no excedan de 200 litros de capacidad. En ninguna circunstancia será vendido el producto en envases de vidrio, plástico, PVC, hule o contenedores abiertos.
2. Los recipientes portátiles serán llenados cuando se encuentren bien asentados en una superficie plana.

3. El personal de la ES debe mantener contacto con la pistola de despacho y el recipiente durante el tiempo que dure el llenado y evitará salpicaduras y derramamiento del producto.
4. El personal de la ES deberá tener un extintor a la mano.
5. No podrá almacenar combustibles, en la ES, en tambores.

4.16 Modalidad del tipo de reparto

Pemex Transformación Industrial entregará al franquiciatario los productos en la ES con equipo de transporte propio, o en la Terminal de Almacenamiento y Despacho (TAD) al equipo de transporte propiedad del franquiciatario o de un tercero autorizado y contratado por él.

En el caso de entregas mediante equipo de auto abasto, será el franquiciatario el responsable de la custodia y transporte de los mismos en el equipo proporcionado por éste hasta su entrega a la ES, por lo que la responsabilidad civil, calidad y cantidad, así como el riesgo de la carga corresponderá exclusivamente al franquiciatario.

El franquiciatario se obliga a acatar las disposiciones legales y administrativas emitidas por las autoridades competentes y por Pemex Transformación Industrial para la carga, transporte, manejo, almacenamiento, distribución y venta al público de los productos.

4.17 Operación

Para que las ES operen de manera segura se seguirán los procedimientos para el manejo de los productos con la marca Pemex, se realizará el mantenimiento preventivo y correctivo de la ES, se tendrá definido el Plan de Contingencias o Programa Interno de Protección Civil y se tendrá personal capacitado para atender cualquier eventualidad.

Durante la recepción de autotanques para la descarga de productos inflamables y combustibles en las ES y de autoconsumo, se llevan a cabo actividades que involucran riesgos para los trabajadores, para el usuario en general, para las instalaciones y para el medio ambiente, razón por la cual se requiere observar los requerimientos mínimos de seguridad, salud ocupacional, protección ambiental y de disciplina operativa que deben cumplirse durante la actividad de recepción y descarga de productos inflamables y combustibles a los tanques de almacenamiento de las ES y de autoconsumo, que permitan minimizar la posibilidad de ocurrencia de accidentes.

La secuencia de actividades y requerimientos de seguridad a cumplir en la descarga de productos inflamables y combustibles en las ES de venta al público o en Estaciones de Autoconsumo se indican en el anexo MOF-C04-03.

Capítulo 5 Mercadotecnia










5.1 Introducción

El objetivo del presente Capítulo es comunicar al Franquiciatario la importancia de conocer el mercado y su entorno y algunas formas en las cuales puede llevar a cabo publicidad y promociones que se traduzcan en la generación de recursos financieros adicionales a la venta de combustibles.

En este sentido, dentro de este apartado se proporcionan recomendaciones útiles para producir un impacto que comunique de manera clara y efectiva el concepto de negocio, ante el público de la zona de influencia donde se encuentra localizada la Estación de Servicio, por lo que cada Franquiciatario será quien asuma los costos de la inversión en este rubro.

De esta manera se puede decir que la Publicidad Local es la promoción y difusión que llevará a cabo cada Franquiciatario en su zona de influencia. Por lo tanto, es deber de éste destinar un presupuesto para publicitar su Estación de Servicios.

A continuación se sugiere algunas actividades que puede llevar a cabo para implementar una adecuada difusión de su Estación de Servicio.

-  Planear objetivos mercadológicos y publicitarios.
-  Conocer el público objetivo.
-  Definir los beneficios a comunicar.
-  Determinar el presupuesto a invertir.
-  Uso obligatorio del manual de uso de las marcas PEMEX.
-  Lineamientos aplicables para la publicidad.
-  Solicitud de autorización.
-  Selección de medios publicitarios.
-  Mensaje publicitario.

5.2 Contexto teórico de Mercadotecnia

Para garantizar el éxito de cualquier negocio es necesario llevar a cabo un plan de mercadeo que sirva de guía para las actividades de inversión, así como para determinar el porcentaje objetivo de participación en el mercado y las ventas pronosticadas para la Estación de Servicio.

Para lograr estos objetivos se debe recopilar información acerca del mercado, el consumidor o grupo objetivo, la competencia y sus precios, así como las características específicas de los productos y marcas existentes y su posicionamiento.

Para definir correctamente un objetivo, éste debe reunir las siguientes características o atributos:



Conocer al Público Objetivo

Analizar las características del mercado y su entorno. Los elementos a identificar son:

Factores del Entorno	Estos factores influyen directamente en el manejo y dirección de la Estación de Servicio e inciden en la preferencia del consumidor, al incrementar la oferta de productos y servicios complementarios que generen un valor agregado a la Estación de Servicio.
Factores Demográficos	Es el estudio de la población del entorno en términos de tamaño, densidad, ubicación, edad, sexo y ocupación, entre otros. Sobre éstos, el Franquiciatario no tiene ninguna influencia. Conocer estas características del segmento de población considerado como usuario potencial permite al Franquiciatario ofrecer los productos y servicios que su entorno en particular demande.
Factores Psicográficos	Conocer el estilo de vida de los usuarios potenciales, el tipo de personalidad que predomina, sus pasatiempos, gustos, intereses comunes y lugares que frecuenta, entre otros, ayuda al Franquiciatario a planear la atención y servicio más adecuados a los consumidores de su entorno.
Factores Económicos	Los usuarios potenciales del entorno tienen un poder de compra y un patrón de gastos que es importante conocer, para que el Franquiciatario adapte sus servicios y productos complementarios de acuerdo con el entorno económico que desea abarcar y así mantener una ventaja competitiva en el mercado.
Factores Tecnológicos	La globalización aunada a los avances tecnológicos, originan o inducen al consumidor a demandar modernas y seguras instalaciones, mejor atención y servicio, valores agregados y calidad inmejorable. La tecnología hoy en día permite al Franquiciatario tener una Estación de Servicio a la vanguardia en sistemas administrativos, sistemas de pago, sistemas de control, de seguridad industrial y de protección al medio ambiente, todo esto con una imagen moderna y atractiva. Saber utilizar estos elementos puede ser una diferencia significativa, la cual perciba el consumidor en beneficio de la Franquicia.
Factores Legales	Dada la importancia de las actividades comerciales, se recomienda enfáticamente revisar las distintas leyes federales, estatales y municipales que, en materia de publicidad, oferta de productos y servicios y libre mercado

	influyen en la cartera de negocios que el Franquiciatario puede ofrecer a los consumidores.
Entorno de Mercado Abierto	<p>Las Estaciones de Servicio de la Franquicia PEMEX no sólo tienen que observar la oferta de productos y servicios adicionales de las Estaciones de Servicio de la competencia en la zona de influencia; sino también la oferta de comerciantes y/o prestadores de servicio del entorno que pudieran competir directamente con los negocios complementarios que las Estaciones de Servicio de la Franquicia PEMEX ofrece.</p> <p>Por lo anterior, y debido a que el mercado permanece en constante evolución, las necesidades y gustos de los consumidores de las Estaciones de Servicio se modifican continuamente; de ahí la importancia de que el Franquiciatario permanezca en constante estudio y valoración de su mercado, de tal manera que cuente con los elementos suficientes para realizar los cambios necesarios y/o aplicar las medidas precisas que aseguren su posicionamiento a corto, mediano y largo plazos e incluso aumente su penetración en un mercado más amplio y competido.</p>

Análisis del mercado

La toma de decisiones, en cuanto a un mercado se basa en la constante actualización de datos con relación a su tamaño, características, competencia, nivel de ingreso de la población y costumbres de sus habitantes.

Cada mercado presenta características distintas en los consumidores y aforo vehicular. A continuación, se presentan los diferentes tipos de mercados, de acuerdo a la ubicación de la Estación de Servicio, con los que el Franquiciatario puede encontrarse eventualmente.

Algunos puntos a observar son:

- Mercado Urbano
- Gran número de usuarios de automóviles.
 - Usuarios exigen permanecer el menor tiempo posible en una Estación de Servicio.
 - El usuario requiere atención eficiente y rápida.
 - Utilizan las mismas rutas para sus traslados diarios, por lo

que un excelente servicio, variedad en medios de pago y facturación electrónica los convierten en consumidores cautivos.

- | | | |
|-------------------|---|---|
| Mercado Suburbano | } | <ul style="list-style-type: none"> ○ Pueden ser clientes automovilistas, transportistas de carga y de pasaje foráneo. ○ Probabilidad que no sea un consumidor repetitivo. ○ Busca servicios que le puedan proporcionar mayor seguridad en la carretera. |
| Mercado carretero | } | <ul style="list-style-type: none"> ○ Clientes automovilistas o transportistas. Van de paso por el punto. ○ Usuarios agotados de manejar buscando la posibilidad de descansar, utilizar los servicios sanitarios y tal vez algún servicio mecánico y/o eléctrico ó de restauración. ○ El usuario busca los servicios complementarios que satisfagan sus necesidades momentáneas y/o inmediatas. |

El análisis del mercado que se atiende ayuda a definir los tipos de artículos y servicios que es conveniente ofrecer; de esto dependerá que la Estación de Servicio sea diferenciada como la que ofrece los mejores productos y servicios complementarios de la zona.

Para lograr una diferencia con las Estaciones de Servicio de la competencia del entorno y/o mercado, el despachador debe convertirse en un verdadero Asesor de Servicio, al hacer las preguntas adecuadas para detectar las necesidades adicionales del consumidor; por lo que su capacitación continua es esencial.

Investigación de mercados

La investigación de mercados es la técnica que permite reunir la información acerca de las necesidades y preferencias del cliente y/o consumidor, a fin de tomar decisiones respecto a los productos y servicios que se comercializan.

Las principales contribuciones de la investigación de mercados y los planes de mercadotecnia son:

1. Conocer al consumidor.
2. Conocer a la competencia.
3. Disminuir riesgos.
4. Proporcionar y analizar información.

Definir los beneficios a comunicar

Se debe señalar qué es lo que se quiere lograr a través de la campaña publicitaria o de promoción, algunos de los beneficios son:

- Dar a conocer los beneficios de adquirir los productos y servicios de negocios complementarios que se ofrecen en la Estación de Servicio PEMEX.
- Persuadir, incentivar, estimular o motivar la compra.
- Recordar la existencia de los servicios adicionales que se brindan.

Entre más directos y puntuales sean, es más fácil que el mercado objetivo ubique a la marca de una manera inmediata.

Una actividad con la cual podrá identificar sus beneficios a comunicar es a través de la elaboración de un análisis FODA.

Análisis FODA

Realizar un Análisis FODA puede ser una buena práctica por parte del Franquiciatario para estudiar las actividades y servicios que hay en su entorno o territorio; por lo que se sugiere realizarlo para tener un panorama amplio de factores internos y externos que favorezcan a la Estación de Servicio, así como saber cuáles son los que obstaculizan su desarrollo. En el siguiente cuadro se explican sus características:

Fortalezas	Debilidades
-------------------	--------------------

Interno	○ Capacidades distintas.	○ Recursos y capacidades escasas.
	○ Ventajas naturales.	○ Resistencia al cambio.
	○ Recursos superiores.	○ Problemas de motivación del personal.

	Oportunidades	Amenazas
Externo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nuevas tecnologías. ○ Debilitamiento de competidores. ○ Posicionamiento estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Altos riesgos - Cambios en el entorno. ○ Entrada de competidores.

Es importante considerar que cualquier debilidad o amenaza que se logre resolver, se convierte en una fortaleza o una oportunidad.

Fortalezas	Debilidades
-------------------	--------------------

Interno	<p>Se denominan fortalezas o puntos fuertes a aquellas características propias de las Estaciones de Servicio, que facilitan o favorecen el logro de los objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Acceso a sistemas modernos de protección al medio ambiente. ○ Introducción de equipos con tecnología de punta, para la facturación, seguridad, ahorro de energía, entre otros. ○ Ofrecer productos y servicios complementarios de calidad. 	<p>Se denominan debilidades o <i>puntos débiles</i> a aquellas características propias de las Estaciones de Servicio que constituyen obstáculos internos al logro de los objetivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Oferta de servicios limitada. ○ Falta de supervisión en la atención que brindan los despachadores. ○ Procesos de cobro y facturación lentos y/o obsoletos. ○ Falta de capacitación al personal.
----------------	---	--

	Oportunidades	Amenazas
Externo	<p>Se denominan oportunidades a aquellas situaciones que se presentan en el entorno de las Estaciones de Servicio y que podrían favorecer el logro de los objetivos. Algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La política de cambio que está promoviendo Pemex Transformación Industrial. ○ Los consumidores finales que buscan servicios integrales. 	<p>Se denominan amenazas a aquellas situaciones que se presentan en el entorno de las Estaciones de Servicio y que podrían afectar negativamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Condiciones adversas de la economía actual. ○ Los niveles de inseguridad existentes en el país. ○ La posibilidad de que se incorporen nuevos competidores al mercado. ○ Cambios legislativos.

Determinar el presupuesto a invertir

Una vez identificado nuestro público objetivo se determina el presupuesto, es decir, cuánto se va a invertir en la campaña publicitaria.

Esta cantidad debe estar medida de acuerdo al % que se destina para la aplicación de la Publicidad Local.

Toda factura y/o remisión deberá estar archivada en la Estación de Servicio para comprobar la aplicación correcta de la difusión a la Subdirección de Mercadotecnia de Pemex Transformación Industrial.

5.3 Esquemas de Publicidad

Dentro de este punto se describe de manera general los Esquemas de Programas de Beneficio Social, Promociones Temporales y de Publicidad de Terceros dentro de las Estaciones de Servicio y la correcta aplicación de las campañas de publicidad permitidas, están definidas para cada caso dentro del anexo MOF-C05-1.

Lineamientos generales

Los lineamientos han sido previamente evaluados en beneficio de estandarizar la imagen en la Red de Franquicias PEMEX. Es importante se revisen los presentes lineamientos con la finalidad de respetar y cumplir con los parámetros establecidos al momento de planear la publicidad a implementar.

A continuación se enlistan los lineamientos aplicables:

1. Solicitar autorización previa por escrito a la Gerencia de Mercadotecnia y Desarrollo Comercial antes de aplicar cualquier publicidad y/o difusión.
2. Solicitar previa autorización para spot, comercial, anuncio u otro. Elementos de las marcas, los signos distintivos y los colores institucionales de Petróleos Mexicanos.
3. Los Franquiciatarios verificarán en todo momento que los anuncios que se exhiban cumplan con las leyes Federales, Estatales y Municipales que en materia de publicidad se encuentren vigentes y que en lo futuro se expidan.
4. Se sujetarán a las políticas que en materia de publicidad se tengan contempladas por Pemex Transformación Industrial.
5. Contar con autorizaciones o permisos de los Gobiernos Federal, Estatal o Municipal, para la colocación de los medios publicitarios o para la exhibición de publicidad. La obtención de los mismos será responsabilidad del Franquiciatario o de la empresa de medios publicitarios, según se acuerde en los contratos privados respectivos.

6. No se podrá colocar publicidad en el anuncio distintivo independiente elevado y de piso, en el faldón, luminarias, teléfonos públicos, buzón postal, guarniciones, plafón de techumbres y áreas verdes de la Estación de Servicio.
7. Los anuncios serán planos, no se podrá utilizar volumen y materiales reflejantes.
8. Se podrán promocionar productos y/o servicios que dispongan de local en la Estación de Servicio y que su giro comercial no se contraponga a los lineamientos.
9. En el caso de aquellas Estaciones de Servicio que ofrezcan servicios electrónicos, autorizados en el área de despacho y/o en las oficinas de la Estación de Servicio.
10. No se podrán promover o dar difusión en la Estaciones de Servicio de la Franquicia PEMEX, los nombres, marcas, signos distintivos o cualquier tipo de publicidad de empresas petroleras y/o de productos petrolíferos, subsidiarias o filiales distintas a Petróleos Mexicanos y organismos subsidiarios, y demás empresas que tengan como giro la refinación, elaboración, almacenamiento, transporte, distribución o comercialización de gasolinas, diésel, combustibles, aceites lubricantes, refrigerantes, aditivos y otros productos petrolíferos. Salvo previa autorización por escrito de la Gerencia de Mercadotecnia y Desarrollo Comercial.
11. En la colocación de las promociones se deberá cuidar no cubrir los símbolos logotipos o marcas de PEMEX, así como los señalamientos y demás elementos de imagen.
12. A excepción de los lugares que se establecen en el presente apartado, bajo ningún motivo podrán colocarse en el faldón, anuncio elevado independiente, jardineras, dispensarios, área de despacho y demás elementos y áreas de la Estación de Servicio.

a. Publicidad para Programas de Beneficio Social en Estaciones de Servicio

La Gerencia de Mercadotecnia y Desarrollo Comercial, previo acuerdo superior, autorizará las propuestas de los Franquiciatarios, de las dependencias de la administración pública federal, estatal y municipal, así como organismos descentralizados y desconcentrados, así como de instituciones de beneficio social para el desarrollo de promociones de asistencia social en apego a lo previamente establecido.

b. Promociones Temporales en Estaciones de Servicio

Se autorizarán anuncios de las promociones temporales para eventos que tengan el propósito de incentivar e impulsar la venta de los combustibles automotrices entre los usuarios y clientes

potenciales de las Estaciones de Servicio, así como las que tengan que ver con aspectos de beneficencia social.

c. Publicidad de Terceros en las Estaciones de Servicio

En la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio que generen ingresos adicionales en la operación de la Franquicia, se permitirá la colocación de medios publicitarios y exhibición de publicidad, previo consentimiento de Pemex Transformación Industrial, a las solicitudes que presenten los Franquiciatarios.

Las Estaciones de Servicio de la Franquicia Pemex preservarán y protegerán la imagen, diseños, valor, calidad y prestigio de las marcas y nombres comerciales de Petróleos Mexicanos y de la Franquicia Pemex con relación a lo establecido en el Contrato de Franquicia.

Capítulo 6 Supervisión y apoyo a Franquiciatarios

6.1 Objeto del capítulo

Establecer los tipos de visita comercial de supervisión técnica de mantenimiento y las bases para su realización, así como los mecanismos para realizar las correcciones a las observaciones para el mejor desempeño, funcionamiento y operación de las ES.

6.2 Programa Integral de Visitas Comerciales a las ES en Operación

Este programa está diseñado para realizarse en varios ámbitos:

1. Supervisión de la operación de las ES en aspectos relacionados con la imagen y el servicio al cliente.
2. Supervisión de la operación de las ES para identificar situaciones de riesgo.
3. Supervisión de la calidad de los productos Pemex en ES para venta directa al público y para el autoconsumo.
4. Evaluar a las ES en aspectos relacionados con la situación comercial, atención al cliente, así como en aspectos técnicos, operativos y administrativos.

Pemex Transformación Industrial podrá designar personal para realizar visitas comerciales especiales de supervisión técnica, complementaria o extraordinaria a ES para venta al público o de autoconsumo, cuando se presente alguno de los siguientes casos:

1. Reporte de fuga de combustibles.
2. Reporte de condiciones de riesgo para los usuarios, el personal de la ES, las instalaciones y/o al medio ambiente.
3. Visita de la Comisión de Seguridad o Protección Civil de la localidad.
4. Solicitud expresa y por escrito del franquiciatario.
5. Verificación de la atención realizada a observaciones de supervisión técnica y/o condiciones de riesgo reportadas por la supervisión técnica.
6. Toma de muestras de productos.
7. Inconformidad y/o queja de clientes, entre otras.

6.3 Supervisión técnica de mantenimiento a las ES en operación

El programa de supervisión técnica de mantenimiento lo puede realizar personal de Pemex Transformación Industrial o empresas especializadas contratadas para tal fin.

6.3.1 Objetivo

Realizar visitas comerciales de supervisión técnica de mantenimiento a las ES para venta directa al público y las de autoconsumo en operación, para constatar que se encuentran operando en las máximas condiciones de seguridad y protección al medio ambiente, manteniendo en condiciones óptimas su imagen y proporcionando un servicio de excelencia al cliente.

En la supervisión técnica de mantenimiento se determinará el grado de conservación de las instalaciones de la ES con respecto a lo que indican los capítulos 7 Mantenimiento, seguridad y protección al ambiente en aspectos de imagen, servicio al cliente y situaciones de riesgo, y 4 Aspectos de la administración y Relación comercial de este Manual de Operación de la Franquicia Pemex.

6.3.2 Cobertura

Las visitas comerciales de supervisión técnica de mantenimiento se realizan a todas las ES en operación (incluyendo aquellas en proceso de remodelación y/o ampliación, exclusivamente en las áreas que se encuentren operando).

Anualmente se realizan al menos dos visitas de supervisión a cada ES o de autoconsumo.

Las visitas comerciales de supervisión técnica de mantenimiento se llevan a cabo durante la operación de las ES y en los horarios establecidos, con personal capacitado y autorizado por Pemex Transformación Industrial.

6.3.3 Alcance

El Programa de Supervisión Técnica de Mantenimiento de las ES y de Autoconsumo, tiene como alcance calificar el mantenimiento de las ES y de autoconsumo en operación en los aspectos indicados en el punto 6.3.1 de este capítulo.

6.3.4 Información requerida

La información básica se integra con lo siguiente:

1. Proyecto actualizado revisado por Pemex Transformación Industrial.
2. Oficios y convenios especiales formalizados con Pemex Transformación Industrial y los franquiciatarios, para la remodelación o ampliación de las ES, así como autorizaciones especiales.
3. Facturas de los equipos adquiridos en los últimos 12 meses (en su caso).
4. Bitácora de mantenimiento.
5. Certificado vigente de pruebas de hermeticidad de tanques y tuberías; sellado por Pemex Transformación Industrial.

6. Certificado vigente de Limpieza Ecológica y Manifiesto de Disposición de Residuos Peligrosos por una empresa especializada autorizada.

6.3.5 Evaluación conforme a la infraestructura

Para evaluar el mantenimiento de las ES para venta al público y de autoconsumo se hace uso del Reporte de Visita Comercial de Supervisión Técnica de Mantenimiento a ES en Operación.

Las Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de Estaciones de Servicio se toman como referencia para identificar los conceptos, y el cumplimiento se refiere a la versión con la cual fue aprobado el proyecto: 1992, 1994, 1997, 2004, 2006, 2012, 2016 y 2018 las similitudes y diferencias se indican en el anexo MOF-C06-01, para identificar si se registra alguna observación.

La escala de calificación es que el elemento a supervisar ha recibido el mantenimiento, para ello se calificará como Sí cumple, No cumple, No aplica. En el caso que no cumpla se realizarán observaciones que quedarán asentadas en el Reporte de Visita Comercial de Supervisión Técnica de Mantenimiento, mismas que se solventarán a más tardar en treinta días después que se notificaron los resultados al franquiciatario por los medios establecidos.

Los datos de los conceptos identificados como Inventario de Equipo y Sistemas de Información, Limpieza Ecológica, Actualización de Datos y Servicios Complementarios serán considerados como notas en el apartado de observaciones generales.

Las observaciones de Condiciones de Riesgo, son para prevenir contingencias que puedan causar daño a las personas, a las instalaciones y al medio ambiente, para lo cual Pemex Transformación Industrial brindará la orientación técnica que permita solventarlas y se dará seguimiento a su atención.

Los criterios de evaluación de las condiciones de riesgo se establecen en el Catálogo de Condiciones de Riesgo más frecuentes detectadas en las Visitas de Supervisión Técnica a Estaciones de Servicio en Etapa de Mantenimiento, anexo MOF-C06-02.

Se generará un comunicado al franquiciatario para que tome las medidas necesarias, las cuales permitan subsanar los faltantes y prevenir condiciones de riesgo.

6.3.6 Procedimiento de visita comercial de supervisión técnica de mantenimiento a las ES en operación

El proceso para realizar las visitas comerciales de supervisión técnica de mantenimiento, abarca diversos procedimientos en donde se plasman el objetivo y las actividades fundamentales a desarrollar por las empresas especializadas o instituciones responsables de la supervisión hasta la evaluación y autorización del informe que se genera.

El resultado de la visita se documenta con el formato Reporte de Inspección Técnica para Visitas de Mantenimiento a Estaciones de Servicio en Operación, anexo MOF-C06-03,

complementándolo con el Reporte Fotográfico Digital, los cuales contemplan los mismos rubros de especialidad: Imagen, Servicio y Condiciones de Riesgo.

El procedimiento se realiza, entonces, de la siguiente manera:

1. El supervisor se presenta en la ES, debidamente uniformado con ropa de algodón y calzado tipo industrial y antichispa, con el equipo y herramientas requeridas para realizar la supervisión, portando identificación con fotografía que lo acredite. Se identifica con el oficio de comisión ante el encargado de la ES o con la persona que se encuentre como responsable de atender la visita y le indica el motivo del trabajo a realizar.
2. Las visitas se realizan de lunes a viernes de 8:00 hrs. a 18:00 hrs.
3. El franquiciatario deberá atender al supervisor en un lapso de 15 minutos a partir del arribo e identificación con el personal de la ES.
4. El personal realiza la supervisión técnica y registra el resultado en el Reporte de Inspección Técnica para Visitas de Mantenimiento a Estaciones de Servicio y elabora el Reporte Fotográfico Digital correspondiente.
5. Si al realizar la visita de supervisión existe una actitud negativa por parte del personal de la ES, o por cualquier otra causa que impida que se realice la supervisión, el supervisor lo reportará inmediatamente al asesor comercial de la TAR que corresponda, y presentará un Informe Circunstanciado relatando los hechos con la evidencia fotográfica que justifique su presencia en la ES.
6. El supervisor solicitará al encargado de la ES o de autoconsumo que atendió la visita, que firme el Reporte de Visita Comercial de Supervisión Técnica de Mantenimiento y asiente la hora en que finalizó la visita comercial, asimismo, le entregará una copia impresa del mismo con las observaciones redactadas en forma detallada, clara y precisa, y en caso de objetar alguna de las observaciones de mantenimiento, el supervisor técnico permitirá que el encargado haga las anotaciones en el apartado de Comentarios.

Si al momento de realizar la visita de supervisión técnica de mantenimiento se identifican observaciones que pudieran ser atendidas durante el transcurso de la misma, el supervisor permitirá subsanarlas, sin que estas sean registradas en el reporte correspondiente.

El supervisor, no podrá exigir o sugerir modificaciones, adecuaciones o acciones correctivas directamente al franquiciatario; su responsabilidad será llevar a cabo la supervisión y presentar su informe a Pemex Transformación Industrial.

En el caso que el franquiciatario no esté de acuerdo con el resultado de la supervisión técnica o con las medidas correctivas que de ésta se deriven, podrá manifestar su inconformidad ante la Subgerencia de Ventas Regional (SVR) que corresponda en un plazo máximo de diez días naturales, la cual analizará la inconformidad y resolverá en apego a las disposiciones normativas aplicables.

Emplazamiento a franquiciatarios por resultados de supervisión técnica

Pemex Transformación Industrial notificará por escrito o por medio electrónico a los franquiciatarios, el resultado de la visita comercial de supervisión técnica de mantenimiento, para que solvante las observaciones en el plazo establecido en la notificación.

La acreditación de la atención a las observaciones se hará directamente en las oficinas de las asesorías comerciales o por correo electrónico, remitiendo en cualquiera de los casos las pruebas documentales y/o fotográficas. Cuando envíen la información por correo electrónico, deberán hacerlo por lo menos un día antes del vencimiento del emplazamiento, remitiendo como archivos adjuntos al correo electrónico, las pruebas documentales digitalizadas en formato MultiTIF con compresión MMR(G4) y el reporte fotográfico en formato JPG, o en su caso, un video en formato MPG-4 que no exceda de 4 MBytes; y confirmar el envío de dicha información con el asesor comercial el mismo día que la remitan, obteniendo el acuse de recibo correspondiente.

Con independencia de lo anterior, podrán entregar directamente en la asesoría comercial una copia de las pruebas documentales y una unidad de almacenamiento con las imágenes del reporte fotográfico.

El resultado de la visita comercial de supervisión técnica de mantenimiento, considerará como nota a las observaciones que no impliquen riesgo y sean resultado de fenómenos naturales que ocasionen daños a las instalaciones de la ES y que éstos se documenten y determinen que fueron ocasionados por dicho fenómeno.

6.3.7 Reporte de visita comercial de supervisión técnica de mantenimiento a las ES en Operación.

Para evaluar el mantenimiento de las Estaciones de Servicio en Operación Franquiciadas, se llena el formato correspondiente, anexo MOF-C06-03 Reporte de Visita Comercial de Supervisión Técnica de Mantenimiento. El Instructivo de Llenado se encuentra en el Anexo MOF-C06-04.

6.4 Visitas comerciales de verificación de calidad de petrolíferos.

Las visitas comerciales de verificación de calidad de los productos, se realizarán dentro del horario de operación de la Estación de Servicio; el inspector se identificará con el encargado de la ES, con el oficio de comisión y/o de presentación, según corresponda considerado en el anexo MOF-C06-06, e identificación con fotografía de Pemex Transformación Industrial. Para realizarlas se aplicarán las metodologías ASTM en los análisis de los productos y los resultados se reportarán en el Formato de Inspección de Calidad de Productos, anexo MOF-C06-07, y finalmente se levantará el reporte correspondiente.

Durante la Visita Comercial Pemex Transformación Industrial podrá obtener una fracción representativa desde un litro hasta un galón del Producto Petrolífero que se expende, almacena o distribuye en la Estación de Servicio para su análisis y que permite verificar que los Productos

Petrolíferos cumplen con las especificaciones correspondientes. En el caso de que los Productos no cumplan las especificaciones, se tomarán cuatro muestras.

6.4.1 Objetivo

Verificar la calidad de los productos petrolíferos que se expenden, almacenan o distribuyen en las Estaciones de Servicio o son suministrados en las Estaciones de Autoconsumo, verificando que se encuentren dentro de las especificaciones de calidad aplicables de acuerdo a la normatividad vigente.

6.4.2 Alcance

Verificar la calidad en apego a las especificaciones aplicables de acuerdo a la normatividad vigente, que pueden ser consultadas en “Acceso a Franquiciatarios” de la sección de “Gasolinera Pemex” de la página Web <http://www.pemex.com>. Las visitas comerciales de verificación se efectúan conforme al Procedimiento de Visitas Comerciales para realizar verificación de Calidad de Petrolíferos (anexo MOF-C06-05)

6.5 Supervisión operativa de apoyo y soporte a franquiciatarios

Pemex Transformación Industrial realizará Programas de Visitas Comerciales para realizar la Supervisión Operativa a las Estaciones de Servicio, de lunes a sábado para ES, y de lunes a viernes para Estaciones de Autoconsumo, de 8:00 hrs. a 18:00 hrs., con el fin de revisar y analizar diversa información operativa, comercial y técnica, para determinar si el franquiciatario actúa conforme a lo establecido por la Franquicia Pemex, y proporcionar el apoyo y asesoría para proponer e implementar las acciones necesarias, y así corregir las desviaciones detectadas.

Las visitas comerciales de supervisión operativa abarcan las siguientes áreas

1. Comercial
2. Atención al cliente
3. Técnico, operativo y administrativo.

Para realizar la visita comercial de supervisión operativa, el personal asignado por Pemex Transformación Industrial acudirá a la ES con un oficio de comisión de acuerdo con un plan de trabajo predefinido.

El personal de Pemex Transformación Industrial, en virtud de los resultados, propondrá al franquiciatario una propuesta de mejora y la manera en que ésta puede ser instrumentada.

La visita comercial se realizará de manera ordinaria de acuerdo al programa que previamente se establezca, y podrán realizarse visitas comerciales extraordinarias por Pemex Transformación Industrial o la empresa externa designada, la visita comercial se enfocará en la identificación y solución de problemas en la operación de la ES, variaciones en la adquisición de productos, en la atención y servicio al consumidor, etcétera.

6.5.1 Objetivo de las visitas comerciales para la supervisión operativa

1. Verificar el cumplimiento de las disposiciones jurídicas y normas de la Franquicia Pemex, y las determinadas por las autoridades correspondientes que impacten el aspecto operativo y comercial.
2. Evaluar prácticas de gestión.
3. Determinar la factibilidad de mejorar procesos, procedimientos y prácticas comerciales, que sean reconocidos y le produzcan satisfacción al cliente.

6.5.2 Alcance

Las áreas a supervisar son: comercial, atención al cliente, técnica, operativa y administrativa.

1. Comercial: Variables que determinan el comportamiento del mercado, entorno competitivo, ventas, clientes cautivos, oferta de productos y servicios, uso de medios de pago de productos, promoción de ventas, crédito a clientes, negocios complementarios, publicidad de terceros, entre otros.
2. Atención al cliente: Evaluar la eficiencia, precisión en la atención y satisfacción al cliente con base en la calidad del servicio, evaluación de indicadores comerciales. Con ello se pretende determinar la eficiencia con que funcionan los procesos comerciales, operativos y administrativos, así como identificar en dónde se requiere realizar cambios, y detectar si estos cambios dan lugar, efectivamente, a mejoras.
3. Técnica: Revisión del mantenimiento de instalaciones, imagen, seguridad y cumplimiento general del Manual de Operación de la Franquicia Pemex, y del de Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de Estaciones de Servicio.

6.5.3 Cobertura

Se realizará cuando Pemex Transformación Industrial lo determine y/o el franquiciatario lo solicite.

6.5.4 Orientación

El análisis tendrá dos vertientes:

1. Verificar el cumplimiento de la normatividad y los procedimientos establecidos por la Franquicia Pemex.
2. Identificar oportunidades de mejora y proponer cambios.

6.5.5 Información requerida para realizar la supervisión operativa

1. Aspectos comerciales: Reportes de ventas de gasolinas y diesel. Reportes de controles volumétricos, entre otros. Capacitación otorgada a trabajadores de la ES.

2. Atención al cliente: Análisis documental del seguimiento que da el franquiciatario a la evaluación y medición del servicio, aplicando el cuestionario que para tales efectos determine Pemex Transformación Industrial en clientes seleccionados aleatoriamente.

3. Técnico: Proyecto aprobado, reporte de visita de supervisión técnica obtenidos del Portal Comercial, pruebas de hermeticidad, entre otros.

6.5.6 Procedimiento de Visita Comercial de Supervisión Operativa de Apoyo y Soporte a Franquiciatarios

El procedimiento para realizar Visitas Comerciales de Supervisión Operativa de Apoyo y Soporte a Franquiciatarios se realiza a las instalaciones de ES en operación.

1. El personal designado se presenta en la ES el día programado. Se identifica ante el encargado de la ES con el oficio de comisión y le indica el motivo del trabajo a realizar.
2. Las visitas se realizan dentro del horario de operación de la ES.
3. El franquiciatario le permite realizar la supervisión.
4. En el caso que no le permitan realizar la supervisión se reporta mediante un informe circunstanciado.
5. El personal designado realiza la supervisión técnica y registra el resultado en el formato establecido para tal fin, recaba la documentación y formatos para realizar el análisis.
6. El personal designado por el franquiciatario firma y sella el formato de supervisión.
7. El personal designado emite reporte y propone al franquiciatario acciones de mejora.

Capítulo 7 Mantenimiento, seguridad y protección al ambiente

7.1 Objeto del capítulo

Proveer normas y procedimientos a seguir en el mantenimiento, seguridad y protección al medio ambiente en una ES, con la finalidad de evitar riesgos que pongan en peligro la integridad física de las personas, el entorno ecológico y las instalaciones.

7.2 Mantenimiento

El programa de mantenimiento lo integran todas las actividades que se desarrollan en la ES para conservar en condiciones óptimas de seguridad y operación los elementos constructivos, equipos e instalaciones, con base en lo que señalan los manuales de mantenimiento, o en su caso, en las indicaciones de los fabricantes de equipos e instalaciones, proveedores de materiales y constructores.

Por su naturaleza el mantenimiento se divide en preventivo y correctivo:

1. **Mantenimiento preventivo:** Se refiere a la realización de actividades programadas para identificar y corregir situaciones que pudieran impedir el uso apropiado y seguro de equipos e instalaciones.
2. **Mantenimiento correctivo:** Consiste en la realización de actividades no programadas para reparar o sustituir equipos o instalaciones dañadas o que no funcionan.

Las actividades de mantenimiento deberán ser realizadas por trabajadores capacitados, ya sean de la ES o de las empresas que hayan sido contratadas para tal fin, y se utilizarán herramientas, equipos de seguridad y refacciones que garanticen los trabajos de mantenimiento, para atender correctamente y a tiempo cualquier eventualidad.

En el caso de equipos críticos como tanques, bombas, dispensarios y tubería, se recomienda que el mantenimiento sea realizado por personal especializado, o por el mismo proveedor de los equipos e instalaciones, con la opción de compra de extensiones de garantía para mantenimiento de los mismos.

Para el control y monitoreo de los equipos e instalaciones de la ES, se recomienda que los equipos utilizados para esta tarea estén calibrados por el fabricante o un tercero, atendiendo lo que indica la Norma ISO 9001.

El mantenimiento específico que debe realizarse a las obras, equipos e instalaciones de las ES, se indica en anexo MOF-C07-01.

Antes de realizar actividades de mantenimiento que impliquen trabajos en caliente, trabajos en áreas cercanas a líneas eléctricas o derrames de combustible, será indispensable seguir las previsiones que se indican en el anexo MOF-C07-02.

7.2.1. Bitácora

Para el seguimiento de las actividades de mantenimiento es obligatorio contar con una Bitácora foliada en donde quedarán registradas por escrito de forma continua, a detalle y por fechas, todas las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de edificaciones, elementos constructivos, equipos, sistemas e instalaciones de las ES.

Los registros en la bitácora serán redactados con claridad, precisión, sin omisiones ni tachaduras y en caso de requerirse alguna corrección, ésta será a través de un nuevo registro, sin eliminar la hoja y sin borrar ni tachar el registro previo.

La bitácora permanecerá en todo momento en la ES, en un lugar de fácil acceso para el franquiciatario y los trabajadores autorizados por éste para utilizarla, y estará disponible para las autoridades y personal de Pemex Transformación Industrial que la solicite.

La bitácora contendrá como datos mínimos los siguientes:

1. Número y nombre de la ES.
2. Domicilio.
3. Número de bitácora.
4. Trabajadores autorizados para asentar notas en la bitácora, registrando el nombre y firma de cada uno de ellos.
5. Hojas no desprendibles y foliadas.
6. En todas las notas se utilizará tinta permanente y lo firmarán los trabajadores autorizados.
7. Firma autógrafa del o los trabajadores que realizaron el registro, así como la fecha y hora.
8. Ver ejemplos de registros en el anexo MOF-C07-03.

7.3 Seguridad

Se refiere al conjunto de normas y disposiciones técnicas a ser observadas por los trabajadores y usuarios de la ES, que tienen como principal objetivo proteger la integridad de las personas, equipos e instalaciones.

Para ello, el personal que opera las ES estará capacitado y conocerá el contenido del Programa Interno de Protección Civil, sancionado por la autoridad competente, así como el del Manual de Operación de la Franquicia Pemex; identificará situaciones de riesgo, atenderá derrames y fugas de combustible en las instalaciones, sabrá acerca de las acciones a seguir en caso de fenómenos naturales o meteorológicos, tomará las medidas necesarias para realizar el mantenimiento, de manera que pueda prevenir contingencias y cumplirá con las disposiciones de seguridad e higiene que emitan las autoridades en la materia, entre otras.

El franquiciatario debe tener impreso y en un lugar visible, las hojas de datos de seguridad de los productos, las cuales se encuentran en el portal Mi Franquicia Pemex en el apartado "operación". Para revisar las actualizaciones bianuales de estas fichas, será necesario consultar el sitio Web de Pemex. Estas fichas están constituidas por las siguientes secciones:

1. Datos generales del producto.
2. Identificación de componentes. Propiedades fisicoquímicas. Riesgos de fuego y explosión. Riesgos de reactividad.
3. Riesgos a la salud.
4. Indicaciones en caso de fuga o derrame. Protección especial en situaciones de emergencia. Información sobre transportación.
5. Información sobre ecología.
6. Información sobre manejo y almacenamiento. Información adicional.
7. Se sugiere al franquiciatario crear, entre sus empleados, una cultura de seguridad y de compromiso social, gubernamental y empresarial mediante:
 - Cursos de inducción y actualización en materia de seguridad.
 - Realizar mensualmente reuniones de seguridad.
 - Realizar informes y análisis de los incidentes que se presenten y darles seguimiento
 - Someter a los empleados a una evaluación anual de sus conocimientos sobre procedimientos de emergencia.
8. El franquiciatario mantendrá vigente y bajo su costo una póliza de seguro de responsabilidad civil para responder por todos los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a terceros en sus bienes y/o personas, o al medio ambiente, con motivo de la operación de la ES.
9. Lo anterior también aplica cuando el transporte de combustibles a la ES esté a cargo y bajo la responsabilidad del franquiciatario.
10. La cobertura contra daños al medio ambiente estará en función de las sanciones que en el ejercicio de sus facultades puedan imponer las autoridades competentes.
11. El franquiciatario deberá contar, treinta días naturales antes de iniciar operaciones, con la póliza de seguro de responsabilidad civil y deberá realizar renovaciones, a efecto de mantenerla vigente durante la operación de la ES. De dichos documentos se entregará copia a Pemex Transformación Industrial, en caso de no contar con la póliza vigente Pemex Transformación Industrial podrá aplicar la pena convencional correspondiente. Las actividades y programas de seguridad que deberán considerarse se indican en el anexo MOF-C07-04.

7.4 Protección al ambiente

Este apartado, contempla normas y disposiciones técnicas a ser observadas por los trabajadores y usuarios de la ES, a fin de conservar el equilibrio del entorno ecológico, previniendo y minimizando la emisión de contaminantes al medio ambiente.

Para ello, el personal que opera las ES deberá conocer las disposiciones que aplican en materia de limpieza ecológica y manejo de residuos peligrosos.

Asimismo, conocerá las disposiciones que emiten las autoridades para prevenir la contaminación del medio ambiente, y en su caso, aplicará las acciones que sean necesarias para realizar el saneamiento del subsuelo y mantos freáticos, recurriendo a los servicios ofrecidos por empresas especializadas aprobadas por la autoridad competente.

Las actividades relacionadas con protección al ambiente que deben considerarse, se indican en el anexo MOF-C07-05.

Capítulo 8 Sistemas de información

8.1 Objeto del capítulo

Proponer la utilización de sistemas integrados, que provean aplicaciones de control y contables, administración de inventarios y materiales, administración de calidad, mantenimiento de la ES, distribución de ventas, administración de recursos humanos, y especificar los medios de comunicación a través de Internet con Pemex Transformación Industrial: Página Web Mi franquicia Pemex, la cual se encuentra ubicada dentro del portal corporativo, y el Portal Comercial.

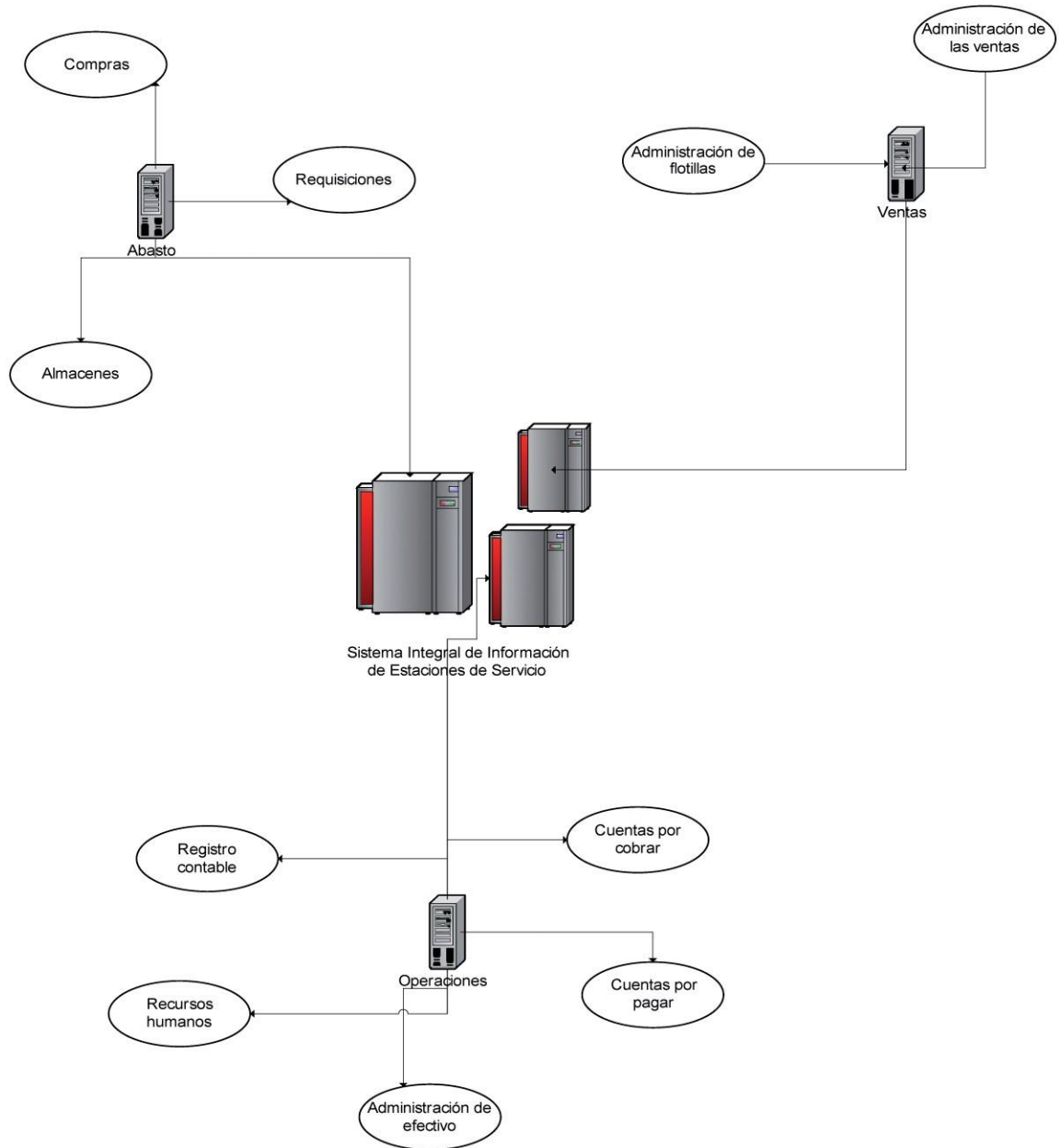
8.2 Sistema Integral de Información en Estaciones de Servicio (ES)

El Sistema Integral de Información en las ES, permite conjuntar diferentes dispositivos para coleccionar la información, mejorar el rendimiento, modificar las condiciones de trabajo, adaptarse a las exigencias del mercado y mejorar la calidad del trabajo.

Los sistemas integrales de información se pueden emplear lo mismo en una sola ES que funcione como una compañía independiente o dentro del contexto de un grupo de ES que requieren consolidar la información en un corporativo.

Los nuevos sistemas de información y control ofrecen una combinación de comportamiento y funcionalidad muy ventajosos para una ES, mejorando la operación, administración y seguridad requeridas, proporcionando una mejor información en tiempo real.

Estos sistemas proveen un control centralizado de toda la información relacionada, facilitando el acceso y monitoreo, integrándose de la forma como lo muestra la siguiente imagen:



Al seleccionar el software indicado para la ES, es recomendable que sea de arquitectura abierta, esto es compatible con los protocolos de comunicación abiertos (no propietarios), de fácil expansibilidad, que puedan crecer conforme al requerimiento del usuario, y flexibles para poder personalizarlos a las necesidades específicas de cada ES.

El sistema deberá realizar, periódicamente, respaldos remotos o locales para evitar pérdidas de información por cualquier tipo de daño en equipos de cómputo o datos lógicos

Es recomendable que el Sistema Integral de Información esté conectado a un sistema UPS con una capacidad de respaldo mínima de sesenta minutos, con la finalidad de no perder información y conectividad ante una falla eléctrica.

8.3 Controles volumétricos

Adicional a la administración interna de la ES, es necesario cumplir con las reglas establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en cuanto al uso de controles volumétricos, que fueron establecidas en la Fracción I del artículo 28 del Código Fiscal de la Federación, y la cual establece que las personas que enajenen gasolina, diésel, gas natural para combustión automotriz o gas licuado de petróleo para combustión automotriz, en establecimientos abiertos al público en general, deberán contar con los equipos y programas informáticos para llevar los controles volumétricos. Se entiende por controles volumétricos, los registros de volumen que se utilizan para determinar la existencia, adquisición y venta de combustible, mismos que formarán parte de la contabilidad del contribuyente. Los equipos y programas informáticos para llevar los controles volumétricos serán aquellos que autorice para tal efecto el Servicio de Administración Tributaria, los cuales deberán mantenerse en operación en todo momento, constituyendo así una obligación fiscal, por lo que todas las ES están obligadas a contar con dichos controles.

Los requisitos y características de dichos sistemas se encuentran definidos en el anexo 18 de la Resolución Miscelánea Fiscal vigente.

Mediante el siguiente esquema, se pueden resumir los elementos que integran los controles volumétricos, así como su interrelación.



Las características mínimas del sistema se explican en el anexo MOF-C08-01.

Es importante evitar, en la Unidad Central de Control, la instalación de videojuegos, acceso a ciertos sitios de Internet ajenos al funcionamiento de la Franquicia Pemex, descarga de archivos de música, películas o entretenimiento, por el potencial riesgo de infección del equipo y sobrecarga en la transferencia de archivos de comunicación.

8.4 Comunicación electrónica con Pemex

La Franquicia Pemex, ha establecido, con sus franquiciatarios, dos medios de comunicación a través de Internet: La página Web Mi franquicia Pemex, la cual se encuentra ubicada dentro del portal corporativo, y el Portal Comercial de Pemex Transformación Industrial, los cuales se detallan a continuación.

8.4.1 La página Web Mi Franquicia Pemex

La página tiene una gran biblioteca de información de la Franquicia Pemex, la cual se encuentra al servicio de los franquiciatarios, por lo que es recomendable consultarla periódicamente.

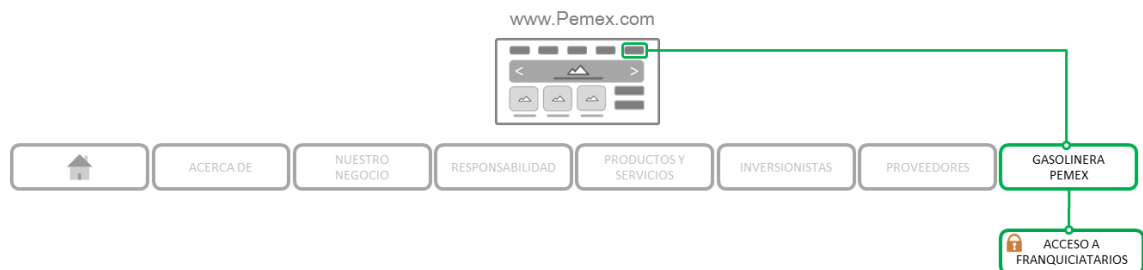
Entre otras acciones, en ella se puede:

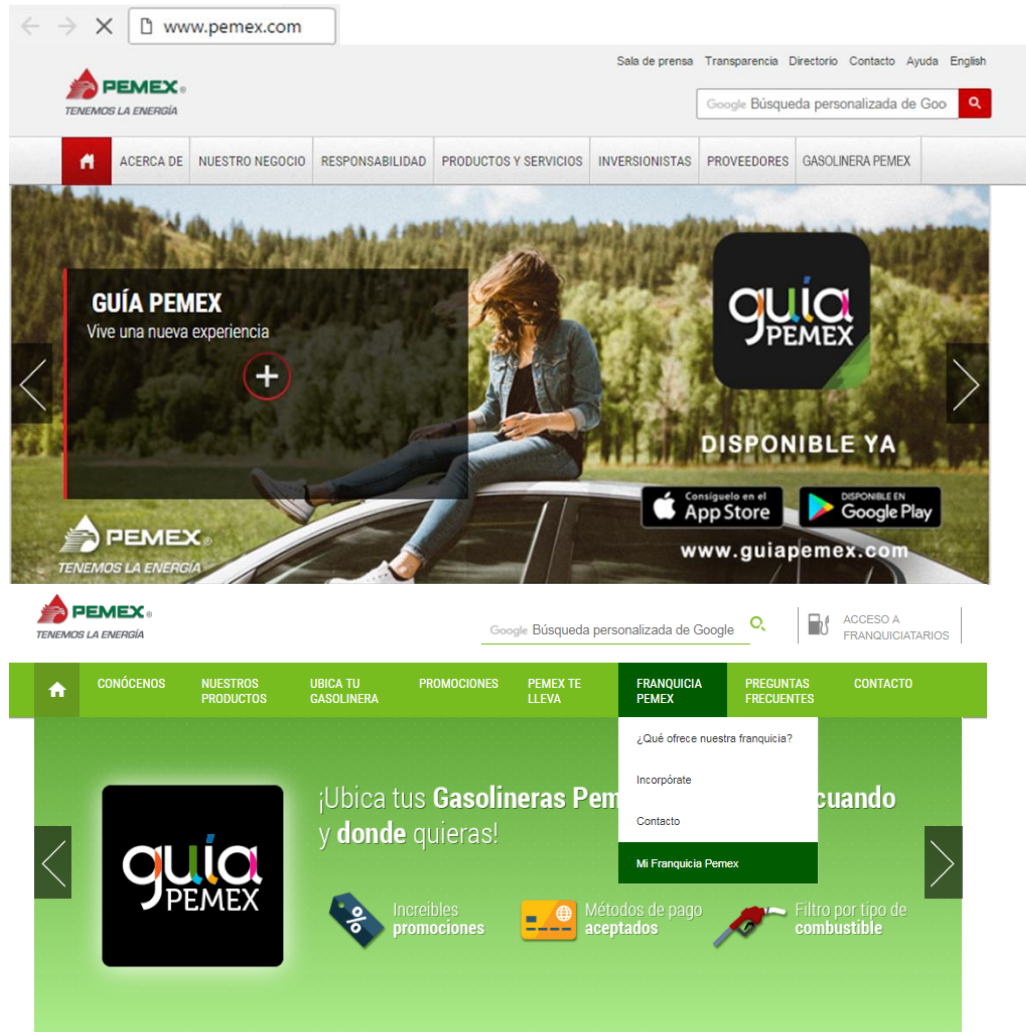
1. Consultar el Manual de Operación de la Franquicia Pemex, las Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de ES y sus modificaciones.
2. Encontrar la información necesaria para construir o remodelar su ES.

3. Consultar el directorio de oficinas de la Subdirección de Comercialización de Combustibles de Transporte de Pemex Transformación Industrial en el país.
4. Enviar quejas o sugerencias sobre la operación de la Franquicia Pemex.
5. Consultar una base de conocimiento sobre los temas más relevantes de la Franquicia Pemex.
6. Actualizar los datos comerciales de la ES.
7. Actualizar los precios de los combustibles comercializados en la ES.
8. Consultar evaluaciones y reportes realizados por el consumidor final.

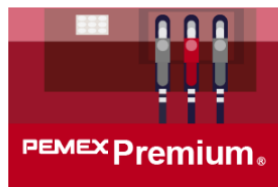
En un dispositivo con acceso a internet, ingrese en su navegador de internet favorito (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Safari, etc.) al portal corporativo de Pemex: <http://www.pemex.com>, ubique y acceda a la sección de “Gasolinera Pemex”, una vez ahí ubique en el menú superior derecho la pestaña “Acceso a Franquiciatarios”.

Para ingresar deberá introducir su número de cliente y la clave de usuario.

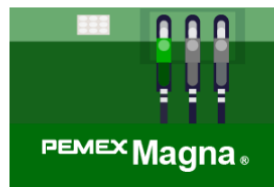




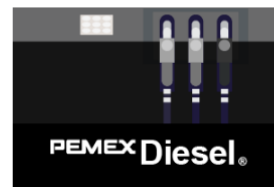
PRODUCTOS PEMEX



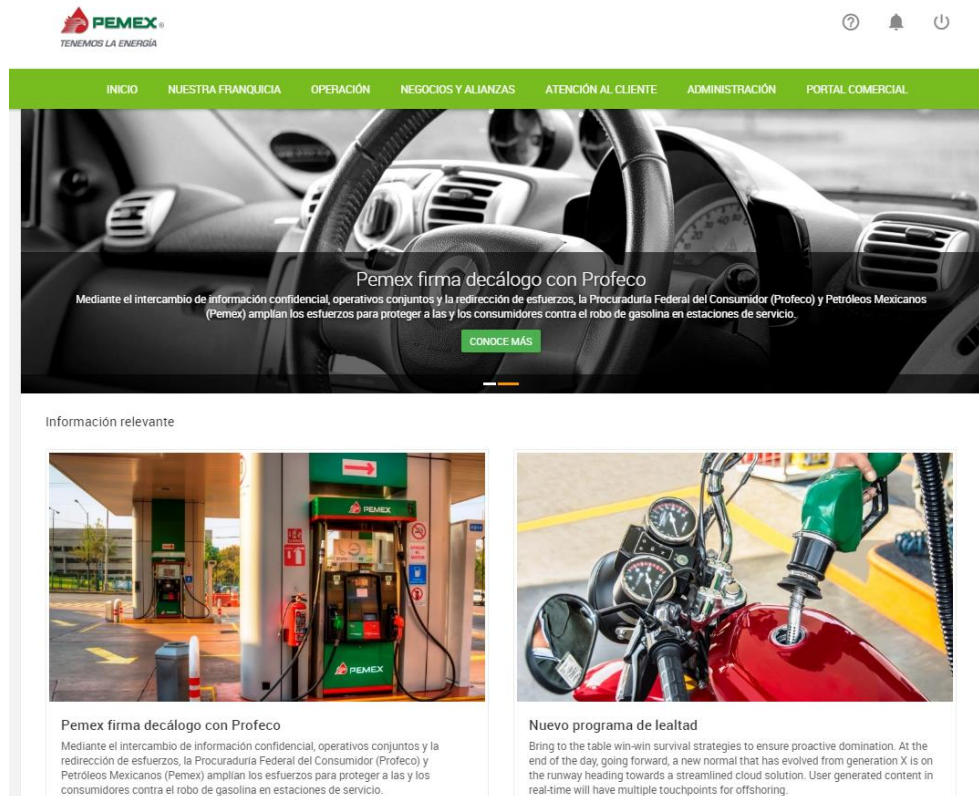
No one rejects, dislikes, or avoids pleasure itself, because it is pleasure, but because those who do not know how to pursue pleasure rationally encounter consequences that are extremely painful.



Por más de 70 años, nuestras gasolineras Pemex Premium® y Pemex Magna®, así como Pemex Diesel®, te han ofrecido las mejores características de desempeño y potencia para tu automóvil.



Nor again is there anyone who loves or pursues or desires to obtain pain of itself, because it is pain, but because occasionally circumstances occur in which toil and pain can procure him some great pleasure.



PEMEX
TENEMOS LA ENERGÍA

INICIO NUESTRA FRANQUICIA OPERACIÓN NEGOCIOS Y ALIANZAS ATENCIÓN AL CLIENTE ADMINISTRACIÓN PORTAL COMERCIAL

Pemex firma decálogo con Profeco
Mediante el intercambio de información confidencial, operativos conjuntos y la redirección de esfuerzos, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y Petróleos Mexicanos (Pemex) amplían los esfuerzos para proteger a las y los consumidores contra el robo de gasolina en estaciones de servicio.

CONOCE MÁS

Información relevante

Pemex firma decálogo con Profeco
Mediante el intercambio de información confidencial, operativos conjuntos y la redirección de esfuerzos, la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y Petróleos Mexicanos (Pemex) amplían los esfuerzos para proteger a las y los consumidores contra el robo de gasolina en estaciones de servicio.

Nuevo programa de lealtad
Bring to the table win-win survival strategies to ensure proactive domination. At the end of the day, going forward, a new normal that has evolved from generation X is on the runway heading towards a streamlined cloud solution. User generated content in real-time will have multiple touchpoints for offshoring.

La página de Mi Franquicia Pemex presenta en la parte superior un menú con los diferentes apartados que conforman el sitio Web, así como una liga de acceso al Portal Comercial de Pemex Transformación Industrial.

Las secciones son:

I. Inicio

Aquí encontrarás las noticias y avisos más relevantes en torno a la Franquicia Pemex.

II. Nuestra Franquicia

En esta sección encontrarás todo lo referente a nuestra franquicia, cual es nuestra oferta, nuestros productos y como hemos evolucionado juntos hasta el día de hoy. Esta información ayudará a despejar todas sus dudas y le permitirán conocer todas las ventajas de unirse a la Franquicia Pemex.

III. Operación

En este apartado encontrarás todo lo necesario para la correcta operación de tu Franquicia

Pemex: Manuales, cuotas, capacitación, publicidad de terceros, regulaciones, proveedores, etc.

IV. Negocios y alianzas

Estamos trabajando continuamente para ofrecerte nuevos negocios y oportunidades para tu Franquicia. En esta sección podrás consultar el catálogo de negocios complementarios, alianzas comerciales y promociones que generarán mayor valor a tu franquicia.

V. Atención al cliente

En esta sección podrás visualizar las evaluaciones y reportes por tus consumidores.

VI. Administración

Mantén actualizados tus datos comerciales y los precios de los combustibles en esta sección y déjate ver por tus clientes.

VII. Contacto

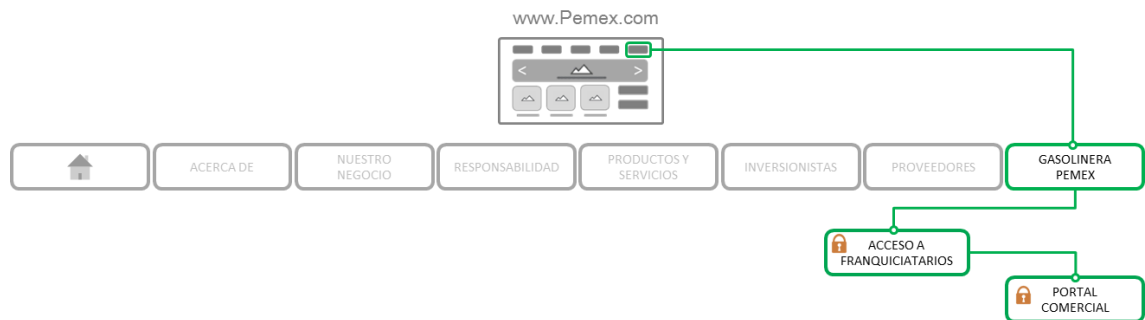
En caso de que tenga algún reporte, queja o sugerencia con relación a la Franquicia Pemex, no dude en utilizar este medio de comunicación, el cual está direccionado directamente al área responsable de acuerdo al tipo de reporte.

8.4.2 El Portal Comercial de Pemex Transformación Industrial

El Portal Comercial permite conocer en línea el estado de atención de los programas de entrega, saldo analítico, disponibilidad crediticia, los motivos que eventualmente ocasionan suspensiones en el suministro, el detalle de la facturación, así como la solicitud de pedidos de una manera electrónica, sin la intervención del personal de la Terminal de Almacenamiento y Despacho (TAD); eliminando la discrecionalidad en la entrega de productos, transparentando la información y reduciendo costos. Para poder acceder al Portal Comercial, es necesario contar con acceso a Internet a través de un Proveedor de Servicios de Internet (ISP).

Acceso al Portal Comercial

Para acceder al portal se debe contar con un dispositivo con acceso a internet, ingrese en su navegador de internet favorito (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera, Safari, etc.) al portal corporativo de Pemex: <http://www.pemex.com>, ubique y acceda a la sección de "Gasolinera Pemex", una vez ahí ubique en el menú superior derecho la pestaña "Acceso a Franquiciatarios". Para ingresar deberá introducir su número de cliente y la clave de usuario. Ya en el portal Mi Franquicia Pemex, deberá ubicar en el menú superior derecho la pestaña "Portal Transaccional"



En esta pantalla se permite el acceso al módulo de consulta general y se presentan las ligas a la información de Pemex para el dominio público.

El detalle de las diferentes opciones que le provee el Portal Comercial puede consultarlas en el anexo MOF-C08-02.

Capítulo 9 Marcas

Introducción

Uno de los activos más importantes de Petróleos Mexicanos son sus Marcas y símbolos, pues representan a una Institución Nacional que es propiedad y orgullo de todos los mexicanos. Las Marcas de Petróleos Mexicanos deben reflejar el prestigio y la confiabilidad, que las distinga en el mercado y que establezca una relación de lealtad perdurable ante los clientes y consumidores de los diferentes productos y servicios que se ofrecen al mercado.

Todos los esfuerzos que realice Petróleos Mexicanos, Pemex Transformación Industrial y la Franquicia Pemex, sobre la mejora continua de la calidad de los productos, el adecuado abasto y disponibilidad de los mismos, la cada vez mejor atmósfera de servicio y atención al consumidor en las Estaciones de Servicio, se verán reflejados en un sólido posicionamiento de las Marcas de Petróleos Mexicanos.

Por la gran importancia que tienen las Marcas de Petróleos Mexicanos para la Franquicia Pemex, se proponen este capítulo para proporcionar la información básica sobre el manejo y administración de las Marcas.

9.1. Objeto del Capítulo

Exponer los principales elementos de la marca desde el punto de vista comercial y cumplimiento legal para su registro y uso.

9.2. Referencia Jurídica, Normativa y Técnica

Ley de la Propiedad Industrial, vigente.

Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial, vigente.

Este Capítulo 9 "Marcas" que es parte del Manual de Operación de la Franquicia hace referencia a diversa legislación aplicable en la materia, cuyo cumplimiento es responsabilidad del Franquiciatario, la verificación del cumplimiento de la legislación es realizada o está a cargo de las autoridades competentes y expresamente facultadas para ello; por lo que las referencias legales aquí señaladas únicamente son de carácter informativo y con el fin de orientar y asesorar al Franquiciatario.

Asimismo los requerimientos de Pemex Transformación Industrial indicados en el Capítulo, se refieren a la oferta comercial de la Franquicia Pemex, y la supervisión que realiza Pemex Transformación Industrial, se señala expresamente, ya que permite constatar el cumplimiento de los requisitos y forman parte de la asistencia técnica que se proporciona.

9.3. Convenio de licencia de uso de marcas entre Petróleos Mexicanos y Pemex Transformación Industrial.

Petróleos Mexicanos en su carácter de titular de las marcas registradas autorizó a Pemex Transformación Industrial mediante el Contrato de Licencia de uso de Marcas, el uso exclusivo de las Marcas en relación con la comercialización y distribución de productos petrolíferos, el desarrollo de actividades de publicidad y relaciones públicas, así como el derecho de sublicenciar, otorgar o permitir el uso de Marcas por terceros, a través de la celebración de Contratos de Franquicia para Estaciones de Servicio.

Por medio del Convenio antes citado, Pemex Transformación Industrial se obliga a utilizar las Marcas exclusivamente para las actividades autorizadas, tal y como han sido registradas ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial y en estricta observancia de la legislación aplicable en los Estados Unidos Mexicanos. Todo uso de las Marcas debe promover la imagen de Petróleos Mexicanos como empresa líder en el mercado petrolero internacional y asimismo debe promover el prestigio y la calidad de los productos y servicios ante los consumidores y público en general.

La sublicencia que Pemex Transformación Industrial otorga a través de Contratos de Franquicia, mediante convenios de licencia de uso de Marcas o mediante cualquier otro instrumento legal, se hará en la inteligencia de que, Pemex Transformación Industrial garantizará que el uso de las Marcas que hagan dichos terceros, se realice conforme a los estándares de uso de las Marcas antes mencionados y del presente Manual de Operación de la Franquicia Pemex.

9.4. Registro de marcas

Las Marcas son cualquier signo visible que distingue productos o servicios de otros de su misma especie o clase en el mercado. Una Marca puede constituirse por denominaciones y figuras visibles, por fórmulas tridimensionales o por nombres comerciales o razones sociales; aquel que registra una Marca ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial obtiene el derecho exclusivo de usarla y por ende transmitir dicho derecho de uso a terceros.

Petróleos Mexicanos tiene registradas Marcas ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI), y en particular aquellas que corresponden a los combustibles que se comercializan en las Estaciones de Servicio, en las que ha invertido dinero y esfuerzo para desarrollarlas y posicionarlas en el mercado.

Marca

Pemex (y diseño)
Pemex Premium ultra bajo azufre (y diseño)
Pemex Magna (y diseño)
Pemex Diesel (y diseño)
Pemex Diesel bajo azufre (y diseño)

Pemex Diesel ultra bajo azufre (y diseño)

Pemex Diesel Marino (y diseño)

Pemex Transformación Industrial realizará la inscripción del Contrato de Franquicia y del Convenio Modificatorio ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial (IMPI) en los expedientes de marca que correspondan. Una vez emitida la resolución por parte del IMPI, Pemex Transformación Industrial informará por escrito y entregará una constancia con dicha inscripción del Franquiciatario.

Pemex Transformación Industrial mantendrá vigentes los registros de marca que sean motivo de sublicencia.

Pemex Transformación Industrial cancelará la inscripción de la sublicencia de uso de marcas a la terminación o rescisión del Contrato de Franquicia y Convenio Modificatorio, para efectos del artículo 138 de la Ley de la Propiedad Industrial, por lo que el Franquiciatario aceptó al firmar el Contrato de Franquicia y/o el Convenio Modificatorio dicho derecho y otorgó su consentimiento expreso para dicha cancelación.

Durante la vigencia del Contrato de Franquicia Pemex, el Franquiciante puede desarrollar y registrar nuevas Marcas, indicándoles a los Franquiciatarios cuáles podrán usar y los términos y condiciones que deberán observar. Los Franquiciatarios solo podrán usar en la Estación de Servicio Franquiciada aquellas Marcas distintivas de los productos que le autorice Pemex Transformación Industrial. Se extenderá la autorización siempre y cuando su uso no demerite ni reduzca el valor de las Marcas de las que Pemex es titular.

9.5. Las marcas de Petróleos Mexicanos

Significa todas y cada una de las Marcas, avisos y nombres comerciales, dibujos, diseños, logotipos, ilustraciones, emblemas, signos distintivos, en general cualesquier signo visible, reproducción gráfica o fotográfica, que distingan algún producto y/o servicio propiedad de Petróleos Mexicanos, licenciado a Pemex Transformación Industrial con derecho a sublicenciar, otorgar o permitir su uso a terceros y que en términos del artículo 88 y 89 de la Ley de la Propiedad Industrial vigente, su Reglamento, y/o cualesquiera otra legislación aplicable se entienda como o constituya una marca.

9.6. Criterios generales para el uso de las marcas de Petróleos Mexicanos

Es interés de Pemex Transformación Industrial y los Empresarios Franquiciatarios incrementar el valor, proteger y preservar la imagen, calidad y prestigio de Pemex, las Marcas de Pemex y la Franquicia Pemex, estando de acuerdo en que para ello, se depende de la observancia de lo dispuesto en este Manual de Operación de la Franquicia Pemex, sobre el manejo y administración de Marcas e Imagen, así como de cada una de las normas, reglamentos, estándares de calidad y políticas que constituyen "La Franquicia Pemex. Tal como se marca en el Anexo MOF-C09-01 (MUM Imagen tradicional) y el MOF-C09-02 (MUM Nueva imagen)

El éxito particular de la Estación de Servicio, depende en gran medida de la capacidad de diligencia del Franquiciatario, así como de la observancia de todos y cada uno de los elementos, normas, reglamentos y estándares que constituyen “La Franquicia Pemex”.

El Franquiciatario se obliga a no comercializar productos gasolina y diesel distintos a los de las Marcas Pemex o a los de las marcas autorizadas por el Franquiciante, ni tampoco usar marcas, diseños, nombres comerciales o logotipos diferentes a aquellos que constituyan las Marcas de Pemex.

El Franquiciante en su calidad de licenciatario exclusivo de las Marcas de Pemex, asume toda la responsabilidad derivada de la legitimidad y autenticidad de las mismas.

Cualquier uso no autorizado de las Marcas por parte del Franquiciatario, constituirá una violación a los derechos del Franquiciante y la medida correctiva podrá llegar hasta la rescisión del Contrato, sin perjuicio de lo establecido en la Ley de la Propiedad Industrial.

El Franquiciatario no podrá usar las Marcas como parte de su denominación o razón social.

El Franquiciatario notificará de inmediato al Franquiciante de cualquier infracción o uso no autorizado de las Marcas o de cualquier demanda por parte de alguna persona en relación a cualquier derecho sobre dichas Marcas. El Franquiciatario acuerda que no se comunicará con ninguna persona fuera del franquiciante y los abogados de éste en relación con cualquier infracción, intento de uso, explotación o demanda de los señalados anteriormente. El Franquiciante tendrá la exclusiva facultad de enfrentar dicha acción como considere apropiado y tendrá el derecho exclusivo de supervisar y/o controlar cualquier procedimiento que con dicho motivo se desahogue ante las autoridades competentes.

El Franquiciatario se obliga a asegurarse de que las Marcas contengan y dispongan de todos sus signos distintivos, así como la ostentación del símbolo.

El Franquiciante en cualquier momento podrá desarrollar nuevas Marcas para productos y servicios relacionados con la franquicia las cuales deberán ser asumidas por el Franquiciatario.

El Franquiciatario se obliga a realizar todos los actos necesarios para impulsar el correcto funcionamiento y crecimiento de la franquicia Pemex, así como a defender y proteger la imagen, valor, calidad y el prestigio de Pemex, la Franquicia y las Marcas “Pemex” y a cumplir con todo lo dispuesto en este Manual de Operación de la Franquicia.

El Franquiciatario reconoce la titularidad de Petróleos Mexicanos sobre las marcas Pemex, así como la calidad de licenciatario exclusivo de Pemex Transformación Industrial, por lo que se obliga expresamente a no solicitar, registrar u obtener signos distintivos idénticos o similares en grado de confusión con las marcas Pemex o con las denominaciones Petróleos Mexicanos o Pemex Transformación Industrial en México o en cualquier parte del mundo, por si solo o a través de, a favor de o conjuntamente con cualquier persona o personas, físicas o morales.

Asimismo, se obliga a no presentar acción alguna directa o indirectamente tendiente a obtener la titularidad, reivindicación, anulación o caducidad de las marcas Pemex en cualquier tiempo y en cualquier parte del mundo.

En caso de terminación anticipada, rescisión o terminación de la vigencia y efectos del Contrato de Franquicia, el Franquiciatario se obliga a retirar las marcas sublicenciadas, a su costa de la estación de servicio y cualquier otro lugar donde las utilice en un término máximo de 3 días hábiles contados a partir de que surta sus efectos la terminación o rescisión.

9.7. Ventajas de una marca registrada

- Al registrar una Marca se extiende la protección a toda la República Mexicana.
- El derecho de utilizar el símbolo ® el cual notifica al mundo el registro de su Marca.
- Desalienta el uso de la Marca por plagiantes.
- Protege la prioridad del registro de estas Marcas en otras naciones.
- Permite restringir la importación de bienes que utilizan marcas infringentes.
- Otorgar Licencias.
- Cobrar Regalías.
- Franquiciar productos o servicios.
- Ceder los derechos sobre la Marca.
- Garantizar un crédito con la Marca.
- Al registrar una Marca, la convierte en un activo intangible, el cual en muchas ocasiones llega a convertirse en el activo más valioso de la empresa.
- Proteger el dominio en Internet.

Capítulo 10 Identidad e imagen

Introducción

En el presente capítulo se establecen las disposiciones en cuanto a la identidad e imagen de la marca Pemex que permita el uso uniforme y asegure la identidad institucional de Petróleos Mexicanos y de la Franquicia Pemex en las Estaciones de Servicio; la cual abarca el anuncio independiente, faldones, dispensarios, exhibidores, papelería básica, promocionales, señalizaciones e identificación de los combustibles en los dispensarios.

Este capítulo contiene las normas y lineamientos a seguir para la correcta reproducción y aplicación del símbolo-logotipo Pemex, los colores institucionales, así como las características generales que deben tener los diversos elementos arquitectónicos que en su conjunto conforman las Estaciones de Servicio.

Lo establecido en este capítulo, será vigente a partir de la publicación del presente Manual de Operación de la Franquicia, por lo que la obligación de uso aplica a las nuevas Estaciones de Servicio, en remodelaciones y/o en la actualización de cualquiera de las aplicaciones de imagen que se realicen a partir de la fecha de su publicación, en particular a lo dispuesto en los productos marca Pemex. Dejando sin efecto cualquier versión anterior.

Al diseñar cualquier elemento, habrá que referirse a los ejemplos mostrados en esta guía como prototipo, lo cual permitirá mantener la misma imagen en todos los casos uniformemente, tal y como lo establece la Franquicia Pemex, por lo que se deben aplicar fielmente las especificaciones de este documento.

Los colores, tipografías y proporciones establecidos para el símbolo-logotipo en el presente capítulo, son los que se permiten en las Estaciones de Servicio; cualquier variación en las proporciones requiere la autorización de Pemex Transformación Industrial.

Solo se permitirá instalar en las Estaciones de Servicio, anuncios publicitarios, elementos visuales y mensajes de los productos y servicios de Petróleos Mexicanos y empresas Productivas, señalados en este capítulo y en el capítulo V Mercadotecnia, excepto los expresamente permitidos en este capítulo y los que en su momento autorice Pemex Transformación Industrial.

Asimismo no se deberán utilizar palabras, logotipos, marcas, publicidad, etc., que impliquen que las Estaciones de Servicio son de una marca diferente a la Franquicia Pemex.

La utilización de la imagen de cualquier logotipo o símbolo de Pemex Transformación Industrial, la Franquicia Pemex, Pemex Premium®, Pemex Magna®, Pemex Diésel®, y demás marcas de Petróleos Mexicanos en cualquier tipo de medio publicitario o promocional, estará sujeto a la autorización por escrito de Pemex Transformación Industrial.

Lo relacionado con construcción se deberá consultar en las Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de Estaciones de Servicio.

10.1 Objeto del Capítulo

Proveer las normas y lineamientos a seguir para la correcta reproducción y aplicación del símbolo-logotipo Pemex, los colores institucionales, así como las características generales que deben tener los diversos elementos que en su conjunto conforman las Estaciones de Servicio de la Franquicia Pemex.

Para la aplicación de la identidad e imagen que corresponda a los casos en específicos de cada Estación de Servicio, deberán apegarse a lo estipulado en los siguientes anexos:

- MOF-C10-01 “Manual de aplicación de Marcas (MAM) Imagen tradicional”
- MOF-C10-02 “Manual de aplicación de Marcas (MAM) Nueva imagen Nivel 1 Completo”
- MOF-C10-03 “Manual de aplicación de Marcas (MAM) Nueva imagen Nivel 2 Intermedio”
- MOF-C10-04 “Manual de aplicación de Marcas (MAM) Nueva imagen Nivel 3 Básico”

Y los criterios que deberán aplicarse para cada caso deberán tomar como base lo que se plasma en las siguientes tablas para EES Actuales, Nuevas, Incorporaciones o Reincorporaciones:

Estaciones de Servicio Existentes			
	Nivel 1 (Completo)	Nivel 2 (Intermedio)	Nivel 3 (Básico)
	Nota: Será decisión del franquiciatario elegir el nivel que más le convenga de acuerdo a sus necesidades y presupuesto		
EES Existentes / Tipo de ubicación	<p>Se sugiere siempre y cuando se pueda cambiar la techumbre para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urbanas en Zonas Metropolitanas, Ciudades capitales o ciudades relevantes por cuestiones económicas, industriales o turísticas. 2. Autopistas o Carreteras primarias de alta afluencia. 3. Zonas Especiales. 4. Ubicaciones emblemáticas. 5. Con alta afluencia vehicular. 6. Buena visibilidad. 	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urbanas en Zonas Metropolitanas, Ciudades capitales o ciudades relevantes por cuestiones económicas, industriales o turísticas. 2. Autopistas o Carreteras primarias de media afluencia. 3. Zonas Especiales. 	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carreteras secundarias y terciarias de baja afluencia. 2. Rurales dentro y fuera de poblado. 3. Autoconsumo 4. Marinas

Estaciones de Servicio Nuevas			
	Nivel 1 (Completo)	Nivel 2 (Intermedio)	Nivel 3 (Básico)
	Nota: Será decisión del franquiciatario elegir el nivel que más le convenga de acuerdo a sus necesidades y presupuesto		
Tipo de ubicación	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urbanas en Zonas Metropolitanas, Ciudades capitales o ciudades relevantes por cuestiones económicas, industriales o turísticas. 2. Autopistas o Carreteras primarias de alta afluencia. 3. Zonas Especiales. 4. Ubicaciones emblemáticas. 5. Con alta afluencia vehicular. 6. Buena visibilidad. 	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urbanas en Zonas Metropolitanas, Ciudades capitales o ciudades relevantes por cuestiones económicas, industriales o turísticas. 2. Autopistas o Carreteras primarias de media afluencia. 3. Zonas Especiales. 	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carreteras secundarias y terciarias de baja afluencia. 2. Rurales dentro y fuera de poblado. 3. Autoconsumo 4. Marinas

Incorporación o Reincorporación de Estaciones de Servicio			
	Nivel 1 (Completo)	Nivel 2 (Intermedio)	Nivel 3 (Básico)
	Nota: Será decisión del franquiciatario elegir el nivel que más le convenga de acuerdo a sus necesidades y presupuesto		
Tipo de ubicación	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urbanas en Zonas Metropolitanas, Ciudades capitales o ciudades relevantes por cuestiones económicas, industriales o turísticas. 2. Autopistas o Carreteras primarias de alta afluencia. 3. Zonas Especiales. 4. Ubicaciones emblemáticas. 5. Con alta afluencia vehicular. 6. Buena visibilidad. 	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Urbanas en Zonas Metropolitanas, Ciudades capitales o ciudades relevantes por cuestiones económicas, industriales o turísticas. 2. Autopistas o Carreteras primarias de media afluencia. 3. Zonas Especiales. 	<p>Se sugiere para:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Carreteras secundarias y terciarias de baja afluencia. 2. Rurales dentro y fuera de poblado. 3. Autoconsumo 4. Marinas

Abreviaturas, siglas y acrónimos

Clave Única de Registro de Población	CURP
Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales	CONOCER
Constancia de Trámite	CT
Diario Oficial de la Federación	DOF
Entidad Mexicana de Acreditación	EMA
Estación de Servicio	ES
Estaciones de Servicio	ES
Estándar de Competencia	EC
Firma electrónica ante el SAT	FIEL
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores	INFONAVIT
Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial	IMPI
Nivel certificado de producto	NICE
Petróleos Mexicanos	Pemex
Pemex Transformación Industrial	PTRI
PMI Comercio Internacional S. A. de C. V.	PMI

Proveedor de Servicios de Internet	ISP (por sus siglas en inglés)
Sistema de Administración Tributaria	SAT
Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo, Rural, Pesca y Alimentación	SAGARPA
Secretaria de Hacienda y Crédito Público	SHCP
Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte	SCIAN (por sus siglas en inglés)
Sistema Integral de Medición, Control y Operación de Terminales	SIMCOT
Terminal de Almacenamiento y Despacho	TAD
Terminal Punto de Venta	TPV

Glosario del Manual de Operación de la Franquicia Pemex

Aceites lubricantes

Es una mezcla de aceites básicos obtenidos en la refinación del petróleo, puede contener o no aditivos, y cuando es colocada entre dos piezas en movimiento, forma una película que impide su contacto y evita el desgaste de las superficies.

Administrador de la ES

Persona responsable de atender las transacciones comerciales con Pemex Transformación Industrial.

Adquirente

Persona con quien Pemex Transformación Industrial celebra el Contrato de Comercialización.

Aguas aceitosas

Desechos líquidos provenientes de las zonas de almacenamiento, despacho, servicios de lavado y engrasado.

Aguas negras

Desechos líquidos y sólidos provenientes de los sanitarios.

Aguas pluviales

Aguas provenientes de la precipitación pluvial.

Ampliación o remodelación de la ES

Cambio en la infraestructura de las instalaciones que tiene una ES en operación y que implica la ejecución de obras. No se considera remodelación el cambio o actualización de equipos eléctricos, electrónicos ni electromecánicos ni cambios a la imagen de la ES.

Análisis FODA

Es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Analito

En química analítica, un analito es un componente (elemento, compuesto o ion) de interés analítico de una muestra, que puede ser identificado y cuantificado.

Anteproyecto y proyecto

Conjunto de planos desarrollados por una compañía especializada en proyecto y construcción de ES.

Aprobación de modelo o prototipo

Procedimiento por el cual se asegura que un instrumento de medición satisface las características metroológicas, especificaciones técnicas y de seguridad, a cargo de la Secretaría de Economía, quien expedirá el documento en donde se constate que el modelo de dispensario cumple con lo establecido en la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización y Normas Oficiales respectivas.

Área de descarga

Lugar en el que se estaciona el equipo de transporte autorizado por Pemex Transformación Industrial para descargar productos petrolíferos, conforme a lo señalado en la normatividad aplicable.

Área de despacho

Es el área de la ES en la que se realiza la venta al menudeo de gasolina y diesel, a los clientes y al público en general, directamente en el tanque de almacenamiento integrado al vehículo automotor para su uso y consumo, así como aceites lubricantes y otros aditivos.

Áreas peligrosas

Zonas en las cuales la concentración de gases o vapores de combustibles existe de manera continua, intermitente o periódica en el ambiente, bajo condiciones normales de operación.

Arenero y trampa de grasas

Elementos del sistema de drenaje localizados en el servicio de lavado y lubricado, en los cuales se efectúa el proceso de tratamiento primario a las aguas aceitosas.

Atmósfera explosiva

Mezcla de gases o vapores de combustibles en el aire que alcanzan concentración de explosividad.

Autotanque

Vehículo automotor equipado para transportar y suministrar combustibles líquidos automotrices a las ES.

Aviso comercial

El aviso comercial, es una frase u oración que sirve para promover y diferenciar a un producto, prestador de servicios o empresa, de otros que se dediquen a la misma actividad. Puede servir como slogan o frase publicitaria. Los avisos comerciales son frases que distinguen un producto, inclusive sin mencionar la marca, en diversos tipos de campañas publicitarias.

Ayudante de chofer

Persona que forma parte de la tripulación de un autotanque con capacidad de 30m³ o mayor, propiedad de Pemex Transformación Industrial, y es quien se encarga de auxiliar al chofer en las maniobras de llenado, traslado y descarga de producto.

Bomba sumergible

Equipo instalado en el interior del tanque de almacenamiento para suministrar combustible al dispensario mediante el sistema de control remoto.

Boquilla de llenado

Accesorio instalado en el tanque de almacenamiento para el llenado del mismo.

Caja de válvulas

Sistema hidroneumático colocado regularmente al costado derecho de un autotanque, la cual permite la carga y descarga de combustibles, ésta puede ser en forma líquida o de gas.

Calibración de tanques de almacenamiento

La calibración volumétrica consiste en determinar la capacidad o los volúmenes en un recipiente atmosférico a diferentes niveles de producto en un mismo punto de referencia, a una temperatura base, de acuerdo con su forma geométrica en grandes volúmenes.

Calza

Pieza de madera o plástico rígido sujeta a un cable, utilizada para bloquear las llantas del autotanque e impedir su movimiento durante la descarga de productos.

Cada juego consiste en dos calzas (topes tranca) de goma (hule de alta resistencia) para ruedas de autotanque, con estrías superiores para un mejor agarre (a la llanta) y con piso estriado antiderrapante con argolla para fácil manejo, en forma de pirámide truncada con base rectangular con un mínimo en su base inferior de 15 x 20 cms., y en su base superior de 5 x 20 cms., o en forma de escuadra con resbaladilla con un ancho mínimo de 17.8 cms., un diámetro de 25.4 cms., y una altura de 20.3 cms.

Cánopy

Parte superior de un dispensario, en la cual se ubica el número de posición de carga del módulo de abastecimiento.

Caso fortuito o de fuerza mayor

Aquellos hechos o acontecimientos ajenos a la voluntad de las partes, siempre y cuando, dichos hechos o acontecimientos sean imprevisibles, irresistibles, insuperables y actuales y aun causados por la intervención del hombre, tales como los que a continuación se señalan de manera enunciativa más no limitativa: terremotos, incendios, inundaciones, ciclones o huracanes, huelgas o paros no

imputables al franquiciatario o adquirente, actos terroristas, estado de sitio, levantamiento armado, desórdenes públicos y otras causas imputables a la autoridad. Cualquier causa, no obstante ser del dominio público, deberá acreditarse documentalmente por la parte que la padezca.

Centro de control de motores

Tablero donde se localizan los interruptores que controlan el funcionamiento de los motores eléctricos.

Chofer

Para los fines de este procedimiento, el término chofer involucra al chofer repartidor y cobrador, y al chofer de autoabasto.

Chofer de autoabasto

Es la persona dependiente o contratada por la ES, responsable del llenado de autotankes de diferentes capacidades en las instalaciones de Pemex Transformación Industrial, así como del traslado del producto y de su entrega en la ES. Puede ser empleado de esta última o ser dependiente de una línea de autotransportes.

Chofer repartidor y cobrador

Es el empleado de Pemex Transformación Industrial, responsable de operar el autotankete a él asignado, y corresponsable de la descarga del producto transportado en la ES y de autoconsumo.

Cliete

Consumidor final de los productos y servicios de una ES

Comercialización

Se le denomina así a la enajenación de productos petrolíferos, gasolina y/o diesel que Pemex Transformación Industrial realiza al adquirente o franquiciatario.

Compañía especializada

Persona física o moral acreditada por la autoridad competente para la realización del proyecto y construcción de ES o como laboratorio especializado en pruebas de hermeticidad.

Comportamiento comercial

Información histórica disponible sobre el franquiciatario, la cual incluye las actuaciones mercantiles, resultados de visitas comerciales, conductas de lealtad comercial, así como el cumplimiento de las obligaciones previstas en los Contratos de Franquicia Pemex y de Comercialización, y las respectivas al manejo del crédito y cobranza del franquiciatario en su relación comercial con Pemex Transformación Industrial.

Comunicación(es) general(es)

Cualquier comunicación emitida por Pemex Transformación Industrial o por su Consejo de Administración a todas las personas físicas o morales incorporadas a la Franquicia Pemex, que no requiera notificarse personalmente en los términos de los Contratos de Franquicia Pemex y de Comercialización, pero que tenga relación con la operación de la Franquicia Pemex, enunciativamente pero no limitativamente: manuales, guías trámites, boletines informativos o procedimientos.

Condición de riesgo

Son situaciones que implican probabilidades de ocurrencia de un daño inmediato a las personas, las instalaciones de la ES o al medio ambiente.

Conexiones de retorno de vapores

Dispositivos instalados en los tanques de almacenamiento y en autotanques que permiten la recuperación de vapores en la operación de carga y descarga de gasolinas.

Constancia de Trámite (CT)

Documento expedido por Pemex Transformación Industrial relacionado con la aceptación de la Solicitud de Incorporación a la Franquicia Pemex, y con el pago de la cuota correspondiente a dicha incorporación.

Contenedor

Recipiente empleado para contener derrames de combustible.

Contenedor bajo dispensario

Recipiente hermético localizado por abajo del nivel de la base del dispensario, el cual sirve para alojar las conexiones mecánicas y eléctricas del mismo.

Contenedor primario

Recipiente y tubería herméticos empleados para almacenar o conducir combustibles (tanques de almacenamiento y tuberías para producto).

Contenedor secundario

Recipiente y tubería herméticos empleados para contener al elemento primario y evitar la contaminación del subsuelo en caso de la presencia de fugas de combustible en los contenedores primarios (tanques o tuberías).

Contrato de Comercialización

El acuerdo de voluntades celebrado entre Pemex Transformación Industrial y el franquiciatario que tiene por objeto la comercialización de productos petrolíferos, por medio del cual Pemex Transformación Industrial se obliga a enajenar y el franquiciatario a pagar y recibir dichos productos petrolíferos.

Contrato Marco

Acuerdo de voluntades entre Pemex Transformación Industrial y alguna empresa de medios publicitarios, en el cual se establecen condiciones preferentes para la exhibición de publicidad de terceros en ES.

Contrato privado

Acuerdo de voluntades entre el Franquiciatario y alguna empresa de medios publicitarios, que crea derechos y obligaciones correlativas para la exhibición de publicidad de terceros en ES.

Copete

Parte superior de los muebles publicitarios, dónde será colocado el símbolo logotipo Pemex y de Pemex Cualli.

Detección electrónica de fugas

Equipo electrónico que detecta por medio de sensores la presencia de líquidos y vapores de gasolinas y diesel.

Diesel

Nombre comercial que se aplica de una manera amplia a los productos obtenidos de la destilación de petróleo, empleado como combustible en motores de combustión interna, cuyas especificaciones y características pueden estar establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables o, a falta de éstas, conforme se prevé en la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización o de acuerdo a las especificaciones de Pemex Transformación Industrial.

Dispensario

Es el instrumento de medición, dispensador de combustible, mediante el cual, un vehículo automotor puede abastecerse de los diferentes tipos de gasolinas y/o diesel que se expenden en una ES previa verificación de modelo o prototipo.

Dispositivo para llenado

Accesorio instalado en el tanque de almacenamiento, por medio del cual, se transfiere el combustible del autotanque hacia el tanque de almacenamiento.

Dispositivo para purga

Accesorio instalado en el tanque de almacenamiento, mediante el cual se pueden succionar el agua y sedimentos que se lleguen a almacenar en el fondo del tanque a causa de la condensación.

Domo

Compuerta superior del autotanque, donde verifica el NICE.

Empresa especializada

Persona moral autorizada por Pemex Transformación Industrial, para realizar las visitas comerciales a que se refiere el Contrato de Franquicia Pemex y el Contrato de Comercialización, en términos del Manual de Operación de la Franquicia Pemex.

Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)

Organismo de acreditación autorizado por la autoridad competente, que tiene entre otros objetivos, acreditar a las personas físicas o morales para realizar pruebas de hermeticidad en equipos y sistemas de las ES, aplicando métodos de prueba certificados.

Encargado de la ES

Es la persona designada por el propietario de la ES como responsable de la recepción, descarga y acuse de recibo del producto en sus instalaciones.

Equipo de autoabasto

Autotanque propiedad del adquirente o de un tercero, contratado por el propio adquirente, previo cumplimiento con los requisitos establecidos por Pemex Transformación Industrial.

Equipo de transporte autorizado

Vehículo automotor autorizado expresamente por Pemex Transformación Industrial, equipado para transportar y suministrar hidrocarburos y/o productos petrolíferos y/o cualquier otro similar o derivado a las ES.

Equipo propio

Autotanque propiedad de Pemex Transformación Industrial o propiedad de un tercero contratado por Pemex Transformación Industrial.

Equipos contra incendio

Dispositivos, instalaciones y accesorios fijos, móviles o portátiles para combatir fuegos.

Espacio anular

Espacio libre entre los contenedores primario y secundario de los tanques de almacenamiento o de las tuberías de doble pared. También es conocido como espacio intersticial.

Estación de Servicio (ES)

Inmueble en el que se ubica el establecimiento destinado para la venta al menudeo de gasolinas y Diesel a los clientes y al público en general.

Estación de Servicio de Autoconsumo

Inmueble en el que se ubica el establecimiento destinado para el abastecimiento de gasolina y diesel al equipo vehicular necesario e indispensable para el cumplimiento del objetivo empresarial del adquirente.

Estireno

Lámina de plástico hecha a base de polímeros clasificada como flamable, resistente a la intemperie, adecuada para impresión serigráfica y digital, los espesores van de 1 a 10 mm.

Firma electrónica avanzada

Es un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste, tal y como si se tratara de una firma autógrafa, que cumpla con los requisitos técnicos previstos en el Código de Comercio y las demás disposiciones legales aplicables.

Franquicia Pemex

Sistema de comercialización de bienes y servicios, en virtud del cual Pemex Transformación Industrial a través del otorgamiento de una sublicencia de uso de las Marcas Pemex, proporcionará al franquiciatario o adquirente asistencia técnica, para que éste pueda vender productos petrolíferos, gasolina y diesel de manera uniforme, de acuerdo con las políticas y con los métodos operativos, comerciales y administrativos establecidos por Pemex Transformación Industrial, en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex, tendientes a mantener la calidad, prestigio e imagen de los productos y servicios distinguidos por la Marca Pemex.

Franquicia Pemex en el Autoconsumo

Sistema de comercialización de bienes y servicios, en virtud del cual Pemex Transformación Industrial a través del otorgamiento de una sublicencia de uso de las Marcas Pemex, proporcionará al franquiciatario o adquirente asistencia técnica, para que éste pueda abastecer productos petrolíferos, gasolina, diesel de manera uniforme, de acuerdo con las políticas y con los métodos operativos, comerciales y administrativos establecidos por Pemex Transformación Industrial en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex, tendientes a mantener la calidad, prestigio e imagen de los productos y servicios distinguidos por la Marca Pemex.

Franquiciatario

Persona física o moral con quien Pemex Transformación Industrial celebra el Contrato de Franquicia Pemex.

Gasolina

Nombre comercial que se aplica de una manera amplia a los productos más ligeros, obtenidos de la destilación de petróleo, empleada como combustible en motores de combustión interna, cuyas especificaciones y características están establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables o, a falta de éstas, conforme se prevé en la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización o de acuerdo a las especificaciones de Pemex Transformación Industrial.

Grasas lubricantes

Material semifluido formado por un espesante, un aceite base y, normalmente, una serie de aditivos; es capaz de formar una película lubricante lo suficientemente resistente como para separar las superficies metálicas y evitar el contacto metal-metal, reduciendo la fricción y el desgaste, y en el caso de algunos tipos, trabajar a muy altas temperaturas y ser resistentes al agua.

Horario de operación

Tiempo durante el cual la ES realizará las actividades necesarias para vender, al público en general, los productos petrolíferos, gasolina y/o diesel suministrados por Pemex Transformación Industrial en términos de lo establecido en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex, de acuerdo con el tipo de ES.

Información confidencial y reservada

Toda aquella información proporcionada de manera documental, escrita, en medio magnético, soporte material o de otra forma tangible que con carácter de confidencial sea entregada por Pemex Transformación Industrial al franquiciatario o de éste a Pemex Transformación Industrial.

Instalación eléctrica a prueba de explosión

Sistema de accesorios y tuberías que no permiten la salida de atmósfera caliente generada por corto circuito en su interior y evita el acceso de vapores explosivos o inflamables del exterior.

Komatex

Estructura de espuma celular fina y uniforme, con superficie compacta y acabado mate. Adecuada para impresión serigráfica, digital y fácil de pegar.

Lona Back

Lienzo translúcido compuesto por plástico y algodón, utilizado para imprimir sobre él y para colocarlo en anuncios luminosos.

Loneta

Lienzo compuesto por plástico y algodón, utilizado para impresiones digitales de gran formato.

Manguera de descarga

Manguera para efectuar la operación de descarga hermética de combustible del autotanque a los tanques de almacenamiento.

Manual de Operación de la Franquicia Pemex

Documento en el cual se describen procedimientos, funciones, actividades, sistemas, recomendaciones, disposiciones, normas, especificaciones, lineamientos y políticas de todas las

áreas que conforman la estructura operativa de las ES.

Marca

Es un signo distintivo que concede el derecho exclusivo a la utilización de palabras o combinaciones de palabras, imágenes, figuras, símbolos, gráficos, letras, cifras y formas tridimensionales para identificar un producto o servicio en el mercado.

Marca colectiva

Es aquella registrada por una asociación o sociedad de productores, o en general, por varias personas que quieren diferenciar su producto o servicio.

Marcas innominadas

Las marcas innominadas son figuras o logotipos que diferencian visualmente a una marca. Es decir, son figuras distintivas que no pueden reconocerse fonéticamente, sólo visualmente.

Marcas mixtas

Las marcas mixtas son el resultado de la combinación de varios tipos de marcas definidas en este manual. En la mayoría de los casos son combinaciones de palabras con diseños o logotipos.

Marcas nominativas

Son las que identifican un producto o servicio a partir de una palabra o un conjunto de palabras. Estas marcas deben distinguirse fonéticamente de los productos o servicios de su misma especie. Es decir, no deben tener semejanza con marcas que pertenezcan a productos o servicios de su misma especie o clase.

Marcas Pemex

Signos o símbolos distintivos señalados en el anexo correspondiente dentro del Contrato de Franquicia Pemex, debidamente registradas o en trámite de registro ante el IMPI, de las cuales Pemex Transformación Industrial es licenciataria con derecho a sublicenciar, y cuyo uso, se sublicencia al franquiciatario en virtud de la Franquicia Pemex.

Marcas tridimensionales

Las marcas tridimensionales corresponden a la forma de los productos o sus empaques, envases o envoltorios, siempre y cuando sean característicos y los distinguen de productos de su misma clase. Es decir, las marcas tridimensionales corresponden, como su nombre lo indica, a cuerpos con tres dimensiones, como botellas, empaques, cajas, estuches, etcétera.

Margen comercial

Es el porcentaje sobre el precio al público que por litro del producto petrolífero de que se trate, se otorga al franquiciatario o adquirente en moneda nacional, revisado y determinado por la Secretaría de

Hacienda y Crédito Público.

Material de relleno

Material generalmente aceptado y aprobado por los fabricantes de tanques y tuberías, para ser usado como relleno para fosas y trincheras después de haber instalado los tanques y/o tuberías.

Medio electrónico

Conducto a través del cual se transmite información utilizando tecnologías informáticas, ópticas, digitales o similares, la cual puede ser almacenada o intercambiada por cualquier medio.

Medio publicitario

Equipos o materiales que serán instalados en la ES para la exhibición de publicidad.

Módulo de abastecimiento

Elemento junto al cual un vehículo automotor o embarcación se abastece de combustible a través de un dispensario.

Módulo de abastecimiento doble

Está constituido por dos módulos sencillos, por lo cual pueden dar servicio simultáneo a cuatro vehículos automotores.

Módulo de abastecimiento satélite

Este módulo es auxiliar, siendo su objetivo agilizar el abastecimiento de combustible diesel a los tractocamiones con tanque de almacenamiento en ambos lados; por tal motivo se localiza única y exclusivamente en la zona de suministro de diesel, estará constituido por un solo módulo y sus características son similares, en cuanto a dimensiones se refiere, a las de los módulos sencillos.

Módulo de abastecimiento sencillo

Está constituido por un solo módulo para dar servicio simultáneo a dos vehículos automotores.

Mueble publicitario

Elemento físico a instalarse en bardas o perímetros para la exhibición de publicidad.

Nombre comercial

Es una variante de las marcas, la cual lleva un proceso diferente al del registro de las mismas. Los nombres comerciales no requieren de la emisión de un título y aviso comercial expedidos por el IMPI, como es el caso de la marca. Sólo es necesario solicitar la publicación del mismo. La diferencia con las marcas radica en que el nombre comercial sólo protege, en el área donde se encuentra ubicado, el nombre de un comercio, industria, empresa o prestador de servicios.

Oficio de comisión

Documento mediante el cual se identifica al personal designado por Pemex Transformación Industrial y/o por la empresa especializada frente al franquiciatario, para llevar a cabo las visitas comerciales.

Operación electrónica

Son todas aquellas actividades cuya transmisión y acción se realice de manera electrónica directamente en la ES a través de medios electrónicos, y que sean desarrollados por Pemex Transformación Industrial.

Pantone Matching System (PMS)

Sistema universal empleado como guía, a partir de combinaciones específicas de colores básicos, para la obtención de diversos tonos de colores.

Perímetro

Límite territorial de la ES.

Personal de la ES

Personas físicas que cumplan los requisitos previstos en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex, y quienes están involucrados en la operación de la ES.

Personal designado por Pemex Transformación Industrial

Persona física que a nombre de Pemex Transformación Industrial se encarga de llevar a cabo las visitas comerciales, quienes para tal efecto, deben presentar oficio de comisión ante el franquiciatario o adquirente.

Pistola para despacho

Accesorio que se encuentra al final de la manguera del dispensario, sirve para suministrar combustible a los tanques de los vehículos automotores.

Portal Comercial

Sistema de información electrónica, a través del cual, se suscribe el presente instrumento y mediante el cual Pemex Transformación Industrial hará del conocimiento del franquiciatario o adquirente información relevante y directamente relacionada con la operación de la Franquicia Pemex, entre otras cosas, boletines informativos y/o cualquier comunicación general para el franquiciatario o adquirente; cuyo acceso en Internet se hará a través de la dirección electrónica que Pemex Transformación Industrial señale, mediante la contraseña o clave única de acceso que para tal efecto sea proporcionada al franquiciatario o adquirente, para su uso exclusivo y bajo su responsabilidad.

Posición de carga

Parte del área de despacho destinada para el abastecimiento de combustible a vehículos automotores, ubicada a los costados de los dispensarios del módulo de abastecimiento.

Pozo de monitoreo

Perforación en el subsuelo, la cual permite evaluar la calidad del agua subterránea de los niveles freáticos existentes en el predio.

Pozo de observación

Perforación en el subsuelo, la cual permite detectar la presencia de vapores de hidrocarburos.

Pozo indio

Abertura practicada en el suelo con diámetro aproximado de 1.00 m. y profundidad variable, la cuál será 1.00 m. por abajo del nivel freático, empleado para extraer del subsuelo combustible o productos contaminantes que no sean capaces de mezclarse con el agua.

Precio al público

Se refiere al precio, que determine la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, al que el franquiciatario o adquirente vende productos petrolíferos, gasolina y/o diesel en la ES a los consumidores y público en general.

Precio de los productos

Se refiere al precio, determinado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, que Pemex Transformación Industrial factura al franquiciatario o adquirente.

Producto fuera de especificaciones

Aquel que no cumple con los requisitos, propiedades y/o especificaciones técnicas que el producto debe tener conforme a las normas oficiales mexicanas, o conforme se prevé en la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización, o conforme a las especificaciones de Pemex Transformación Industrial, de acuerdo a lo previsto en el Contrato de Franquicia Pemex o el de Comercialización.

Productos petrolíferos

Aquellos obtenidos de la refinación del petróleo y que deriven directamente de éste y que se señalan en los anexos de los Contratos de Franquicia Pemex y de Comercialización, los cuales se hacen del conocimiento del franquiciatario o adquirente.

Programa de entregas

Es el Programa de Suministro por la Comercialización de Productos Petrolíferos señalados en los anexos de los Contratos de Franquicia Pemex y de Comercialización a la ES, el cual ha sido pactado o acordado previamente entre Pemex Transformación Industrial y el franquiciatario o adquirente.

Programa Interno de Protección Civil

Programa de actividades enfocadas a salvaguardar la integridad física de las personas, así como de proteger las instalaciones, bienes e información vital ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre.

Propietario(s) de la ES

Persona(s) física(s) o moral(es) a quien(es) se le(s) otorgó la Franquicia Pemex para operar una ES para venta al público y/o de autoconsumo. Tiene la representación legal para atender asuntos comerciales, administrativos y de toda índole con las autoridades municipales y/o estatales.

Protección anticorrosiva

Método para prevenir la corrosión de las superficies metálicas a base de recubrimiento o protección catódica.

Pruebas de hermeticidad

Prueba no destructiva utilizada para evaluar la posible existencia de fugas de combustible en tanques y tuberías.

Remisión de producto

Documento de referencia del producto despachado/entregado al cliente, conformado por original y copias.

Sellado electrónico

Sistema de control que permite monitorear la apertura y cierre del domo, válvula de carga y descarga y caja de válvulas, a través de un código de cuatro dígitos generado en forma automática, aleatoria y no repetible.

Sellos plásticos de seguridad

Dispositivo desechable (candado) con número de folio, utilizado para asegurar la no apertura de domo y caja de válvulas del autotanque durante el trayecto desde la Terminal de Almacenamiento y Reparto (TAR) hasta la ES.

SIMCOT

Sistema Integral de Medición, Control y Operación de Terminales.

Sistema de autoservicio

Instalación adecuada para que el usuario suministre combustible al tanque de su vehículo automotor sin la necesidad de despachadores.

Sistema de control de inventarios

Sistema que cuantifica y emite reportes impresos y/o en pantalla de las existencias de combustibles y/o agua en los tanques de almacenamiento.

Sistema de control remoto

Equipo destinado al control y distribución de combustible desde la motobomba a través de un dispensario.

Sistema de drenaje

Instalación que permite recolectar, conducir y desalojar las aguas negras, aceitosas y pluviales de la ES.

Sistema de información

Sistema electrónico mediante el cual Pemex Transformación Industrial pone a disposición del franquiciatario o adquirente los medios para realizar solicitudes, para formalizar los Contratos de Franquicia Pemex y de Comercialización, así como para proporcionar o recibir información.

Sistema de paro de emergencia

Sistema capaz de suspender el suministro de energía eléctrica de forma inmediata en toda la red, la cual se encuentra conectada al centro de control de motores y alimentación de dispensarios.

Sistema de prevención de sobrellenado

Accesorios instalados en el tanque de almacenamiento para evitar derrames por sobrellenado de combustibles durante la operación de descarga.

Sistema de recuperación de vapores

Conjunto de accesorios, tuberías, conexiones y equipos especialmente diseñados para controlar, recuperar, almacenar y/o procesar los vapores de hidrocarburos producidos en las operaciones de transferencia de gasolinas. Contempla las fases I y II.

Sistema de succión directa

Equipo destinado a la distribución de combustible a través de una bomba instalada en el dispensario, la cual succiona, a través de una tubería, el combustible del tanque de almacenamiento.

Sistema de tierra física

Accesorios e instalación eléctrica con base en cable de cobre desnudo interconectado en red, diseñado para evitar la acumulación de cargas electrostáticas y para enviar a tierra las fallas causadas por aislamiento que por una diferencia de potencial puedan producir una chispa.

Tablero de alumbrado

Es el tablero eléctrico donde se localizan los interruptores que controlan el sistema de iluminación.

Tanque confinado

Tanque de almacenamiento de doble pared, instalado por encima del nivel de piso, terminado dentro de muros de contención y gravilla o material de relleno.

Tanque de almacenamiento de doble pared

Recipiente de cuerpo cilíndrico diseñado para almacenar combustibles, formado por dos contenedores (primario en el interior y secundario en el exterior).

Tanque subterráneo

Tanque de almacenamiento de doble pared instalado completamente bajo tierra.

Tapa hermética

Accesorio instalado en el tanque de almacenamiento que impide la emisión de vapores a la atmósfera.

Terminal de Almacenamiento y Despacho (TAD)

Es el centro de trabajo donde se cuenta con las instalaciones para la comercialización, así como para realizar trasposos a otras terminales, ya sea por buque- tanque, autotanque, carrotanque y/o poliducto.

Toma de muestra

Acción mediante la cual el personal designado por Pemex Transformación Industrial, obtiene una fracción representativa desde un litro hasta un galón de los productos petrolíferos, gasolina y/o diesel que se venden, almacenan o distribuyen en una ES para su análisis y que permite verificar que los productos petrolíferos, gasolina y/o diesel que expende en la ES el franquiciatario o adquirente cumplen con las especificaciones correspondientes. En el caso de que el producto no cumpla las especificaciones, se tomarán cuatro muestras.

Trampa de combustibles

Elemento del sistema de drenaje aceitoso en el cual se efectúa el proceso de tratamiento primario a las aguas aceitosas.

Trampa de grasas

Elemento del sistema de drenaje de la ES que cuenta con servicio de lavado y lubrica- do, el cual proporciona un tratamiento primario a las aguas aceitosas de esta área.

Trasvase

Acción mediante la cual se pasa, un producto petrolífero, del contenedor de la ES donde originalmente se vertió, a otro.

Tubería de producto de doble pared

Tubería cilíndrica de doble contención que se instala desde los tanques de almacenamiento hasta los dispensarios y servirá para la conducción de gasolinas y/o combustible diesel en el contenedor primario y en el contenedor secundario; se utiliza para la prevención de fugas al subsuelo.

Unidad de Verificación de Instalaciones Eléctricas

Persona física o moral acreditada por la autoridad competente para verificar el cumplimiento de las normas para la instalación eléctrica de ES.

Válvula de carga y descarga

Es un sistema doble (bipolar), con dos salidas, en una se descarga combustible y en la otra se recuperan los vapores.

Válvula de corte rápido en dispensarios (shut off)

Accesorio instalado en la base del dispensario que corta el flujo de combustible o vapor en forma inmediata al producirse un accidente por colisión o fuego que afecte directamente al dispensario.

Válvula de corte rápido en mangueras

Accesorio que corta el flujo de combustible en forma inmediata al presentarse un es- fuerzo de presión y tensión superiores a las de diseño y operación en las mangueras de despacho.

Variable de calidad

Componente del margen comercial adicional al diferencial de descuento, determina- do por el porcentaje autorizado del precio de venta al público de los productos.

Vinil autoadherible

Lienzo de plástico con pegamento en una cara, ideal para imprimir sobre él y rotular prácticamente sobre cualquier superficie, también se utiliza de colores para recortarlo y hacer calcomanías.

Visita comercial

Acción mediante la cual el personal designado por Pemex Transformación Industrial o la empresa especializada, acudirá a la ES a fin de constatar el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el franquiciatario en el Contrato de Franquicia Pemex, en el respectivo de Comercialización, en el Manual de Operación de la Franquicia Pemex y en la demás normatividad aplicable.