

Capítulo 4  
**Procedimientos Administrativos**  
(Actualizado el 7 de noviembre de 2012)

#### 4.5 Administración de Productos

Dentro de la administración de productos se identifican cuatro procedimientos administrativos principales: programa de reparto, control volumétrico, corte en dispensarios y abasto de lubricantes y otros productos.

##### **Programa de Entregas de Combustible**

Dependiendo de la Estación de Servicio existen alternativas para nominar el programa de entregas:

- a. Programa de entregas interactivo: para aquellas Estaciones de Servicio que tienen acceso al Portal Comercial de Pemex Refinación y a través del mismo realizan la programación de su entrega.
- b. Programa de entregas a través del Asesor Comercial: para aquellas Estaciones de Servicio que no tienen acceso al Portal Comercial o bien no realizan su programación por medio del mismo.
- c. Programa de entregas para nuevas Estaciones de Servicio.

##### **Programa de entregas interactivo**

El programa de entrega interactivo es el más común ya que gran parte de las Estaciones de Servicio realizan su programación de entregas en línea.

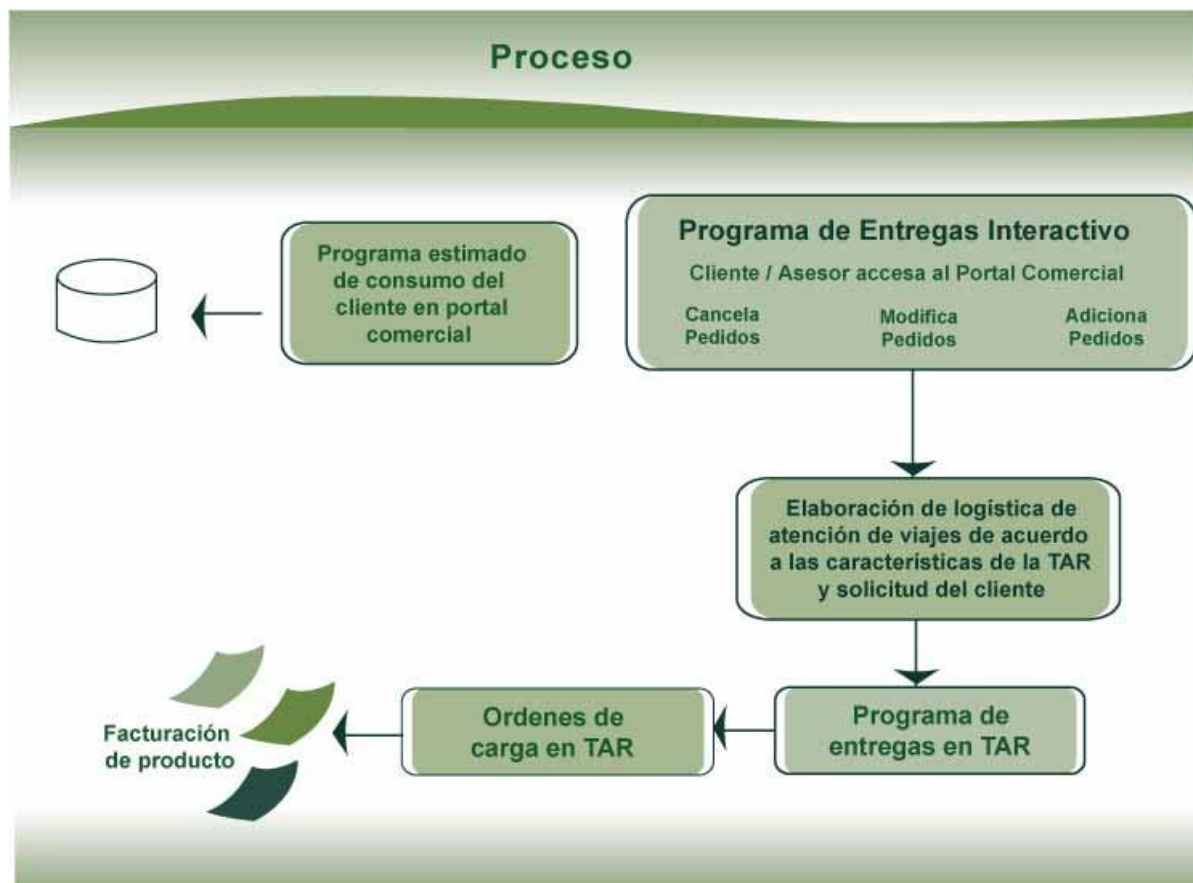
Su objetivo es automatizar la generación del programa de entrega en las Terminales de Almacenamiento y Reparto, proporcionando a los clientes de Pemex Refinación la posibilidad de programar sus requerimientos en línea, y transparentar las operaciones comerciales.

Para tener acceso al Portal Comercial es necesario contar con una clave de cliente y password, véase Capítulo 8 de Sistemas de Información para mayor detalle.

El Portal Comercial actualiza automáticamente el programa de entregas cada semana, basándose en los consumos de la Estación de Servicio durante las últimas cinco semanas. El Franquiciatario puede acceder dentro del Portal Comercial al módulo “programa de entregas interactivo” para verificar el programa de entregas de su Estación de Servicio. Dentro de este módulo, una vez seleccionada la fecha y centro de entrega, tiene la opción de conocer el programa de reparto y confirmarlo o

realizar modificaciones o cancelaciones al mismo. Los datos que aparecen en este módulo son:

- Centro de entrega.
- Destino.
- Producto.
- Presentación.
- Medio de transporte.
- Clave del vehículo.
- Transportista.
- Tonel.
- Capacidad programada (litros).
- Fecha y hora programada.
- Estado de atención.



A partir de los días jueves el cliente puede consultar los embarques programados de toda la semana siguiente, accedendo al módulo “reporte semanal del programa de entregas interactivo”, con objeto de realizar las adiciones, modificaciones o cancelaciones necesarias.

Las adiciones, cancelaciones y modificaciones podrán realizarse hasta las 15 horas de un día previo a la fecha de embarque que se quiera modificar. Por ejemplo, si requiere modificar embarques del día miércoles, tendrá hasta el martes a las 15 horas para realizar los cambios.

### Adición de embarques

Solamente el cliente y/o el Asesor Comercial podrán agregar embarques a través del Portal Comercial. Los productos y condiciones permitidos para adicionar, serán los últimos vigentes que se encuentren en las condiciones de venta del cliente en el Sistema Integral de Información Comercial (SIIC).

Para adicionar embarques, el cliente accesa al programa de entregas interactivo y oprime el botón agregar, con esto se desplegarán las condiciones de venta, de las cuales elegirá una, de acuerdo al producto que solicita, posteriormente seleccionará el volumen y turno en el cual desea que se atienda su pedido y finalmente oprimirá el botón confirmar. Una vez que se realizaron estos pasos se recibirá el mensaje “se agregó el registro con éxito”, con esto, al presionar el botón de regresar, aparecerá en su relación un pedido con la etiqueta de “nuevo”.

En caso de que un cliente requiera más embarques de los permitidos, tendrá que comunicarse con su Asesor Comercial para que éste evalúe el requerimiento y adicione dichos embarques con su cuenta del Portal Comercial.

En caso de que el cliente no tenga embarques programados aparecerá la leyenda “no existen embarques programados” y podrá agregar embarques siempre y cuando haya realizado consumos en esa Terminal de Almacenamiento y Reparto (TAR) durante la última semana. En caso de que no haya realizado consumos se mostrará la leyenda “No ha realizado consumos en esta TAR recientemente”.

Si el embarque es de reparto local y sobrepasa el límite de la capacidad operativa de la TAR, aparecerá la leyenda “el embarque sobrepasa el límite permitido por la Terminal. Le agradeceremos intentar en el siguiente turno o en otra fecha”.

Posterior a las 15 horas, los embarques adicionados por el cliente para el día siguiente quedarán con estado de “sujeto a disponibilidad”.

### **Modificación de embarques**

El cliente podrá modificar el turno de entrega de su pedido o el producto del mismo, siempre y cuando se tenga existencia de ese producto en la Terminal de Almacenamiento y Reparto.

Para cambiar el turno de entrega, accesará al Portal Comercial y en el programa de entregas interactivo, modificará el turno a cualquier otro turno en que labore la TAR, si se trata de reparto local se validará que el turno al cual desea cambiar el embarque no sobrepase el límite de capacidad operativa de la TAR.

Para modificar el producto, conforme a las condiciones de venta vigentes, simplemente cambiará el producto que aparece en el programa de reparto interactivo por el que desea.

Cada modificación exitosa mostrará el folio del embarque que se ha modificado con el mensaje “Folio no. xxxx. Se actualizó correctamente”

### **Cancelación de embarques**

Al igual que en los casos anteriores, para cancelar algún pedido el cliente accesará al módulo interactivo del programa de entregas y en la parte de “estado” cambiará a “cancelado” su pedido. Se desplegará un mensaje confirmándole la cancelación del mismo.

Si el cliente solicita la cancelación de un pedido el mismo día de la entrega del producto, pagará a Pemex Refinación una cantidad equivalente al cargo de cancelación vigente.

Si la cancelación es solicitada ocurre después de que el producto, a ser entregado, haya sido cargado en el autotanque; el Franquiciatario pagará una cantidad equivalente al cargo de cancelación vigente más una cantidad equivalente al falso flete vigente.

Si después de haber llegado el autotanque a la Estación de Servicio conforme al programa de reparto, el Franquiciatario se niega a recibir la entrega programada o no permite que inicie la descarga del autotanque después de los diez minutos siguientes a su llegada, se considerará que se ha dado por cancelada la entrega, debiendo pagar el Franquiciatario una cantidad equivalente al cargo de cancelación vigente más una cantidad equivalente al falso flete vigente.

Los pagos de cancelación o falso flete se efectuarán dentro de los cinco días siguientes a la presentación, por parte de Pemex Refinación, del requerimiento de pago por escrito en el que se haga constar el concepto del adeudo, la cantidad y la naturaleza del adeudo.

### **Respaldo de información**

La información del programa de entregas interactivo se respalda diariamente, puede consultarse en línea el último trimestre, y se archiva en medios magnéticos la información histórica.

### **Programa de entregas a través del Asesor Comercial**

Para aquellos clientes que no tienen acceso al Portal Comercial, el programa de entregas lo confirman o modifican a través del Asesor Comercial.

Las condiciones y características para adición, modificación y cancelación de embarques son exactamente las mismas que en el programa interactivo, con la diferencia de que en lugar de realizarse directamente por el cliente a través del

Portal Comercial, las realiza el cliente por medio del Asesor Comercial generalmente vía telefónica o fax.

### **Programa de reparto para Estaciones de Servicio nuevas**

A partir de que empieza a operar la Estación de Servicio, las primeras solicitudes de suministro de combustibles se realizan sin ningún programa; el único requisito para suministrarle combustible es que lo solicite en el turno anterior a su pedido. Este procedimiento se mantiene por dos meses, los cuáles se tomarán como referencia histórica para la elaboración del programa de entregas.

### **Factores condicionantes del programa de reparto**

**Extemporaneidad:** debe tenerse especial cuidado en efectuar las modificaciones al programa de reparto en los horarios autorizados para ello, ya que si se trata de aumentos, no procederán y en caso de cancelaciones podrán incurrir en los cargos mencionados anteriormente.

**Falta de capacidad de almacenamiento:** si en la entrega programada de cualquier producto, la Estación de Servicio no cuenta con disponibilidad suficiente en el o los tanques de almacenamiento correspondientes, para poder recibir el volumen total programado, únicamente se descargará hasta la capacidad que se tenga disponible, debiendo el Franquiciatario pagar el total del volumen programado. En dicho caso recibirá una nota de crédito por el volumen que dejó de recibir. Independientemente de lo anterior, en caso de que se presente una entrega parcial, la Estación de Servicio deberá pagar una cantidad equivalente al falso flete vigente. Antes de iniciar la descarga, es necesario presentar el comprobante impreso de que en el tanque existe suficiente capacidad para la descarga total del autotanque.

**Suministro en exceso:** en caso de que Pemex Refinación envíe un autotanque de mayor capacidad que el contenido en el programa de entregas sin previa autorización del Franquiciatario, éste podrá devolverlo sin consecuencia alguna quedando pendiente el suministro correcto del combustible programado por parte de Pemex Refinación, que deberá enviarlo en el siguiente turno.

**Descarga del Autotanque:** Para aplicar el procedimiento ver Capítulo 7 “Operación, Mantenimiento, Seguridad y Protección al Ambiente” del Manual de Operación de la Franquicia Pemex. Con objeto de cumplir con los programas de entrega, la descarga de los autotanques será ágil, motivo por el que no es recomendable obstruir la operación de descarga, es por ello que las áreas destinadas, deben estar siempre libres de obstáculos de cualquier índole permitiendo así el paso, maniobras y posicionamiento final de descarga. El personal responsable de la recepción del

combustible estará al pendiente del arribo del autotanque para darle las indicaciones necesarias y en general, atender esta operación eficazmente.

El personal designado de las Estaciones de Servicio para recibir el producto, tendrán que verificar que cada autotanque embarcado por Pemex-Refinación arribe a su destino con los sellos de seguridad en buen estado y debidamente colocados. Si una Estación de Servicio recibe un autotanque de reparto local con los sellos de seguridad rotos o visiblemente violados, estará en su derecho de solicitar que el equipo sea devuelto a la Terminal de Almacenamiento y Reparto donde cargó.

### **Recepción del producto**

Reparto Local: El Operador del autotanque entregará al Encargado de la Estación de Servicio el formato de remisión original del producto, con ello podrá verificar el producto y el volumen que le es entregado. Una vez que se realizó la descarga, el Operador recaba el acuse de recibo del Encargado de la Estación de Servicio y se le entrega la copia 2 del formato de remisión.

Autoabasto (Entrega de producto en autotanque propiedad del Franquiciatario): En la Terminal de Almacenamiento y Reparto se entregará al Operador del autotanque el formato de remisión original del producto, con ello podrá verificar el producto y el volumen que le es entregado, firma el acuse de recibo y recibe la copia 2 del formato de remisión.

Fleteros (Entrega de producto en autotanque propiedad de terceros): En la Terminal de Almacenamiento y Reparto se entregará al Operador del autotanque el formato de remisión original del producto, con ello podrá verificar el producto y el volumen que le es entregado, firma el acuse de recibo y recibe la copia 2 del formato de remisión para su posterior entrega al Encargado de la Estación de Servicio.

### **Control de Inventarios**

Uno de los requerimientos principales en la operación de una Estación de Servicio, es poder saber en todo momento la cantidad de producto existente en los tanques de almacenamiento de los combustibles que se comercializan. Además las Estaciones de Servicio deben cumplir con lo establecido en el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del Código Fiscal de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero del 2004, el cual establece en el Artículo 28 lo siguiente:

#### **“Artículo 28.**



**IV.** Llevarán un control de sus inventarios de mercancías, materias primas, productos en proceso y productos terminados, según se trate, el cual consistirá en un registro que permita identificar por unidades, por productos, por concepto y por fecha, los aumentos y disminuciones en dichos inventarios, así como las existencias al inicio y al final de cada ejercicio, de tales inventarios. Dentro del concepto se deberá indicar si se trata de devoluciones, enajenaciones, donaciones, destrucciones, entre otros.

**V.** Tratándose de personas que enajenen gasolina, diesel, gas natural para combustión automotriz o gas licuado de petróleo para combustión automotriz, en establecimientos abiertos al público en general, deberán contar con controles volumétricos y mantenerlos en todo momento en operación. Dichos controles formarán parte de la contabilidad del contribuyente. Para tales efectos, el control volumétrico deberá llevarse con los equipos que al efecto autorice el Servicio de Administración Tributaria mediante reglas de carácter general.

En los casos en los que las demás disposiciones de este Código hagan referencia a la contabilidad, se entenderá que la misma se integra por los sistemas y registros contables a que se refiere la fracción I de este artículo, por los papeles de trabajo, registros, cuentas especiales, libros y registros sociales señalados en el párrafo precedente, por los equipos y sistemas electrónicos de registro fiscal y sus registros, por las máquinas registradoras de comprobación fiscal y sus registros, cuando se esté obligado a llevar dichas máquinas, así como por la documentación comprobatoria de los asientos respectivos y los comprobantes de haber cumplido con las disposiciones fiscales.”

Por lo cual se recomienda su revisión y cumplimiento, así como lo siguiente: El 22 de septiembre de ese mismo año, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) dio a conocer la Cuarta Resolución de Modificaciones a la Resolución Miscelánea Fiscal para 2004, que señala en el capítulo 2.24, los requisitos y características de los sistemas de controles volumétricos. El 25 de febrero de 2005 y el 30 de enero de 2007, la propia SHCP publicó reformas a dichas reglas, constituyendo así una obligación fiscal, por lo que todas las Estaciones de Servicio deberán contar con dichos controles.

Una herramienta para el análisis y determinación de inventarios es el Sistema de Control Volumétrico, con ella el Franquiciatario cuenta con una herramienta moderna y automatizada capaz de proporcionar la información necesaria para mantener un

control eficaz de los niveles de producto en los tanques de almacenamiento de las Estaciones de Servicio. El Sistema de Control Volumétrico permite emitir reportes impresos del volumen de combustible existente en un tanque y almacena la información en la Unidad Central de Control.

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

- Debe estar conectado de forma permanente con la unidad central de control a través de cualquier protocolo serial o red de cableado estructurado.
- 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 y la concentra de forma automática, en la unidad central de control.
- Independientemente del estado en que se encuentre el tanque se deberá transmitir la información de su inventario a la unidad central de control.
- Se recomienda que se de mantenimiento al equipo de telemedición para evitar que se reporten variaciones en la medición, bajo el siguiente procedimiento:
  1. Solicitar al fabricante del tanque una tabla volumétrica de cuando menos 20 puntos de referencia.
  2. Incorporar los puntos de referencia al instrumento de control.
  3. Al asentar el tanque en el suelo, medir la pendiente final.
  4. Localizar la ubicación de la sonda de monitoreo, para que el fabricante, recalcule la tabla volumétrica.
  5. Es necesario que consulte al fabricante del equipo de monitoreo sobre el nivel de hundimiento del flotador de la sonda en gasolina y diesel (ejem. en gasolina es de 8 milímetros para la marca Veeder-Root).
  6. Al flotador se le adhieren grasas y otros productos que se solidifican, aumentando el peso del flotador.

7. En periodos no mayores de tres meses se tendrán que retirar y limpiar, para evitar variaciones en la medición.

Del análisis constante de esta información se tendrán respuestas precisas a preguntas tales como:

- Días de existencia de seguridad mínimo, máximo, existencia ideal; así como los días de existencia de seguridad que se tendrán para cada producto en días normales y períodos especiales.
- Relación de producto vendido en un turno, dispensario, manguera, despachador.
- Niveles de inventario: exceso, óptimo, pedido requerido, escaso.
- Comparación de producto vendido (real) en comparación con el producto teórico almacenado por cada uno de los turnos y al final del día.
- Vehículos atendidos por hora, producto, volumen.

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

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

### **Nivel de seguridad de inventario**

Es importante mencionar que para una mejor atención de los clientes, es recomendable disponer de 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 dependerá de las desviaciones que se prevea que presentará el consumo durante el período que media entre las ventas y la recepción del producto.

La determinación del inventario de seguridad está ligada a la percepción que se tenga de la venta-reposición de inventario y al grado de fiabilidad y servicio que el Franquiciatario esté dispuesto a ofrecer a sus clientes; por lo que es recomendable que en la gestión de inventarios se analice la capacidad de almacenamiento

disponible con la demanda del producto y los ciclos de venta para no caer en una falta de producto.

### **Reaprovisionamiento periódico**

Las Estaciones de Servicio tienen un reaprovisionamiento periódico que se da a través del programa de reparto, anteriormente descrito.

En los modelos de reaprovisionamiento continuo de inventarios, se controla continuamente la cantidad de producto y se solicita más producto en el momento en que los inventarios decrecen hasta una cierta magnitud o “punto de pedido”. El punto de pedido aparece cuando el nivel de inventarios es igual a la suma del inventario de seguridad más la demanda esperada durante el tiempo de reposición. La cantidad a pedir es la que sumada al inventario de seguridad resulta en la totalidad de la capacidad del tanque.

### **Detección electrónica de fugas**

Estos sistemas cuentan con sensores similares a los descritos en los sistemas de control de inventarios y sus consolas tienen con una pantalla que muestra la condición actual del tanque, así como una alarma sonora y otra visual que se activan al detectar una eventualidad, como es el caso de las fugas, además de ser capaces de activar o desactivar accesorios periféricos si así se desea. Adicionalmente algunas modalidades de estos sistemas pueden enviar un mensaje por radiolocalizador o correo electrónico a alguna persona predeterminada.

El procedimiento de este sistema es:

- Definición de tanques: identificación del tanque, fabricante, fecha de adquisición, material de fabricación, capacidad, productos manejados.
- Definición de indicadores: identificación de indicador, código de indicador, ubicación de indicador, valor mínimo, valor máximo, tiempo entre lecturas, estado del sensor, valor actual.
- Definición de mensajes de alerta: clave del mensaje, texto del mensaje.
- Distribución de mensaje: clave del mensaje, clave del usuario al que se le envía.
- Monitoreo de sensores.
- Prueba de comunicación con sensores.

- Envío mensajes de sensores fuera de rango o sin comunicación.
- Activación /desactivación del monitoreo por sensor.
- Reportes del módulo: catálogo de tanques, catálogo de indicadores, catálogo de mensajes, catálogo de distribución de mensajes, valores obtenidos en sensores por período, valores fuera de rango por período, sensores fuera de comunicación por período, mensajes enviados, pruebas de comunicación enviadas, tiempo fuera de norma por sensor.

### **Control de salida de producto**

Al igual que en el control de inventarios, para el corte en dispensarios existe una variedad de métodos automatizados que facilitan el control de los mismos.

Se debe llevar lectura del despacho de combustibles a través de los dispensarios. En el caso de los sistemas automatizados de corte en dispensarios, estos cuentan con un medidor mecánico y otro electrónico. El medidor mecánico registra el volumen de combustible despachado en un contador localizado generalmente en la parte inferior de la pantalla del dispensario. Por otro lado, el medidor electrónico manda la señal a la consola de despacho ubicada en el interior de la Estación de Servicio, siendo capaz de contabilizar los volúmenes vendidos en un despacho o en un período de tiempo, asociando estas cantidades al costo del combustible para totalizar la venta en un despacho o la venta final dentro de un período de tiempo. Al igual que el control de inventarios, la información de estos cortes se puede transportar a una computadora personal.

El corte en dispensarios permite llevar un control y registro de las operaciones de los mismos y este sistema es capaz de hacer cortes de folio programados o manuales, emitiendo reportes con la siguiente información:

- a. Identificación de la Estación de Servicio, fecha y hora del reporte.
- b. Período de cotejo: hora de inicio y de cierre de inventario de despacho.
- c. Datos del dispensario: número, manguera o posición de carga y tipo de combustible.
- d. Datos de folio por medidor: lectura del folio al inicio y al final del turno.
- e. Volumen de despacho particular: cantidad de litros vendidos por dispensario, manguera o posición de carga.

- f. Volumen de despacho total: cantidad total de litros vendidos por producto.
- g. 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 debido a que le facilita determinar las horas pico o la estacionalidad de sus ventas, además de poder 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:

- Mejorar los controles internos.
- Facilitar la operación administrativa.
- Previene eventualidades.
- Controlar los procesos de corte de turnos.
- Conciliar las entradas al tanque, las salidas del tanque y las salidas por despacho del producto.

### **Abasto de Lubricantes y otros Productos**

El Franquiciatario puede adquirir y comercializar los aceites lubricantes, grasas lubricantes y productos automotrices de las marcas que mejor convenga a sus intereses, siempre que estos 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 y marcas que llevará el franquiciante.

No obstante lo anterior, el Franquiciatario deberá exhibir y tener disponible para su comercialización los aceites lubricantes, grasas lubricantes y los Otros Productos referidos en la sección 3.6, marca Pemex o de cualquier otra marca que sea propiedad de Pemex-Refinación o de sus empresas filiales o de aquellas en las que tenga participación social durante el tiempo en que tales productos ostenten las marcas sublicenciadas por el franquiciante.

### **Productos para el automóvil**

Se refiere a toda la amplia línea de aditivos que se utilizan para mejorar el desempeño del vehículo.

La Estación de Servicio elegirá el proveedor que a su parecer le ofrezca las mejores condiciones. En general estos proveedores trabajan por medio de agentes de ventas que visitan periódicamente las Estaciones de Servicio y se encargan de verificar las existencias y sugerir el reabastecimiento de acuerdo a los consumos del período entre sus visitas.

En términos generales, los proveedores otorgan como mínimo 15 días de crédito dependiendo de la experiencia de crédito, seriedad y puntualidad en los pagos de cada Estación de Servicio. Estas y otras condiciones deberán ser negociadas con el proveedor.

### **Productos para el cliente**

Existe una gran diversidad de productos y servicios que pueden ofrecerse en la Estación de Servicio. Para mayor detalle ir al Capítulo 3 Servicio al Cliente.