



BIENVENIDO  
BIENVENIDO  
BIENVENIDO



**TOTALGAS**<sup>®</sup>  
GASOLINERAS

# Acuerdos de la sesión

- Disponibilidad.
- Respeto hacia el resto de los participantes.
- Celular en silencio.





1. Firma de protocolos y contrato.
2. Inducción general a la empresa.
3. Entrega de uniformes.
4. Capacitación en estación de servicio (1 día / 3 días).



# ¿Quiénes somos?

Empresa orgullosamente juarense, con más de 90 años en el mercado.

TotalGas® es una empresa comprometida con la comunidad ofreciendo litros exactos, servicio y calidad en 33 estaciones.

**Cd. Juárez**  
**Villa Ahumada**  
**Delicias**  
**Parral**  
**Aguascalientes**  
**San Miguel de**  
**Allende**



# Visión

Construir una cultura organizacional enfocada a desarrollar una experiencia de compra que deleite, cautive, sorprenda y enamore al cliente con estándares de calidad internacional.

# Nuestros valores



**Respeto**



**Honestidad**



**Integridad**



# ¿Qué es la **HONESTIDAD?**

Actuar con sinceridad,  
ser transparente en tus  
acciones y palabras de  
manera honrada.

¿Cómo debe actuar una persona  
**HONESTA?**

**ACEPTA SUS ERRORES**

**NO TIENE MIEDO DE  
DECIR LA VERDAD**

**ES LEAL EN SUS RELACIONES**

**EVITA LA TRAICIÓN  
Y LA DESLEALTAD**

Recuerda que ser  
**HONESTO**  
te llevará a una vida más  
satisfactoria y en armonía con tus  
valores personales,  
**PROMOVAMOS UN AMBIENTE  
LABORAL DE CONFIANZA.**





¿Qué hacer si detectas actos  
**DESHONESTOS**  
en tu entorno laboral?

**Comunicalo a:**  
- Jefe inmediato o  
línea ascendente  
- Capital Humano



Si tienes un compañero que viva  
**EL VALOR DE LA HONESTIDAD**  
compártenos el nombre y el por  
qué consideras que es una persona

# HONESTA

✉ comunicacion\_interna@totalgas.com  
⌚ WhatsApp: 6561370270





# ¿Qué es el **RESPECTO?**

**Es el buen trato a los demás, aceptando su forma de ser, pensar y actuar.**



¿Cómo debe actuar una persona  
**RESPETUOSA?**

RECONOCE LOS  
MÉRITOS DE LOS DEMÁS

SE ESFUERZA EN  
COMPRENDER CON EMPATÍA

MUESTRA AMABILIDAD Y  
CORTESÍA ANTE LOS DEMÁS

EVITA CRITICAR Y JUZGAR



# TIPS PARA MANTENER EL **RESPETO**

**Trata a los demás como quieras  
que te traten**

**Habla de forma positiva**

**Desarrolla la asertividad**

**Potencia tu autoestima**



¿Qué hacer si detectas faltas de  
**RESPETO**  
en tu entorno laboral?

Comunícalo a:  
- Jefe inmediato o  
línea ascendente  
- Capital Humano

Se fiel a tus principios y valores



Si tienes un compañero que viva  
**EL VALOR DEL RESPETO**  
compártenos el nombre y el por  
qué consideras que es una persona

# RESPETUOSA

✉ [comunicacion\\_interna@totalgas.com](mailto:comunicacion_interna@totalgas.com)  
⌚ WhatsApp: 656 137 0270





La  
*integridad*  
es asegurarse de que  
las cosas que dices y  
las cosas que haces  
están *alineadas.*



¿Cómo actúa una persona  
**INTEGRA?**



LEALTAD



DISCIPLINA  
PERSONAL



COHERENCIA



COMPROMISO



RESPONSABILIDAD



¿Qué hacer si detectas faltas de  
**INTEGRIDA**  
en tu entorno laboral?

**Comunícalo a:**  
- Jefe inmediato o  
línea ascendente  
- Capital Humano

Se fiel a tus principios y valores





Si tienes un compañero que viva  
**EL VALOR DEL RESPETO**  
compártenos el nombre y el por  
qué consideras que es una persona

# INTEGRA

✉ comunicacion\_interna@totalgas.com

WhatsApp: 656 137 0270



# Objetivos



**Alianzas Comerciales**

**Procesos de Innovación**

**Expansión**

**Capacitación al Equipo de Trabajo**



# Promesa de honestidad: Prueba de Litro

La evolución de TotalGas, viene acompañada de la honestidad que nos ha caracterizado desde que nacimos.  
**La honestidad es nuestra bandera.**

Por eso seguimos mostrándote nuestra carga exacta en cada visita con nuestra Probeta de Litro Exacto.

Nuestros Oficiales de Servicio al Cliente (OSC) están capacitados para ofrecerte, en cada visita, nuestra Prueba de Litro Exacto para comprobar la exactitud de nuestra carga de combustible.



# ¡ACEPTA EL RETO!



Este 2025 decidimos reafirmar este compromiso con un sello de seguridad y garantía de no solo brindar un combustible de calidad mundial certificado por TOPTIER cumpliendo con los más altos estándares de calidad posibles para un buen funcionamiento de tu automóvil, sino la garantía de que estamos despachando exactitud en litros directamente al auto de nuestros consumidores.



# Distinciones recibidas

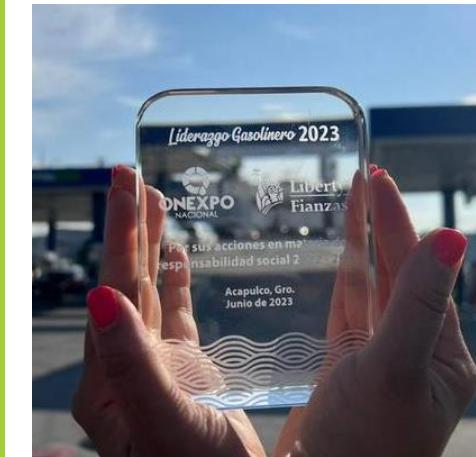
Premio Aliados al Consumidor por PROFECO

La cadena gasolinera TotalGas® fue galardonada con el reconocimiento “Aliado del Consumidor”, siendo la única empresa premiada en la región norte del país.



# Distinciones recibidas

- **Servicio al cliente 2022, Onexpo Nacional.**
- **Liderazgo gasolinero 2023, Onexpo Nacional.**
- **Acciones en Capital Humano 2024, Onexpo Nacional.**



# Cd. Juárez



1. GEMELA GRANDE Av. Rafael Pérez Serna 755
2. GEMELA CHICA Av. Rafael Pérez Serna 676
3. MUNICIPIO LIBRE Blvd. Municipio Libre 88
4. LÓPEZ MATEOS Av. Adolfo López Mateos 1604
5. MISIONES Av. Paseo de la Victoria 4420
6. CUSTODIA Custodia de la República 1015
7. LERDO C. Ignacio Mejía 317
8. HERMANOS ESCOBAR Av. Hermanos Escobar 3204
9. PUERTO DE PALOS Av. Puerto de Palos 1050
10. M. DE LA MADRID Av. Miguel de la Madrid 7675
11. ANAPRA Blvd. Bernardo Norzagaray 7270
12. PERMUTA Blvd. Manuel Talamás Camandari 850
13. AZTECAS Av. de los Aztecas 7821
14. ELECTROLUX Av. Paseos del Sur 105
15. AERONÁUTICA Av. Aeronáutica 7023
16. TECNOLÓGICO Ctra. Panamericana 313
17. EJÉRCITO NACIONAL Av. Ejército Nacional 10151
18. FUENTES Av. Paseo Triunfo de la República 394
19. CLARA Av. Paseo Triunfo de la República 935
20. JARUDO Ctra. Casas Grandes 3645
21. SATÉLITE Ctra. Juárez Porvenir 1725
22. SOLÍS Av. Leonardo Solís Barraza 2205
23. SANTIAGO Av. Santiago Troncoso 1701
24. PLUTARCO Av. Plutarco Elías Calles 2260
25. TRAVEL CENTER Carr. Panamericana 331

# ¿Qué empresas forman el grupo?

**Estaciones de combustible**

**Travel Center**

**Mayoreo de combustible**

**Inmobiliaria**

**Casa de cambio**

**Autolavado**

# Organigram



**Enrique López Garciglia**  
Dirección General



**Edith Gallegos**  
Asistente Dirección



**Maribel García**  
Dirección Administración  
y Finanzas



**Héctor Larrinaga**  
Dirección Comercial  
y Operaciones



**Diana Cano**  
Gerente Capital Humano



**Alfredo Escalera**  
Gerente Proyectos



**Joel Valenciano**  
Jefe Jurídico

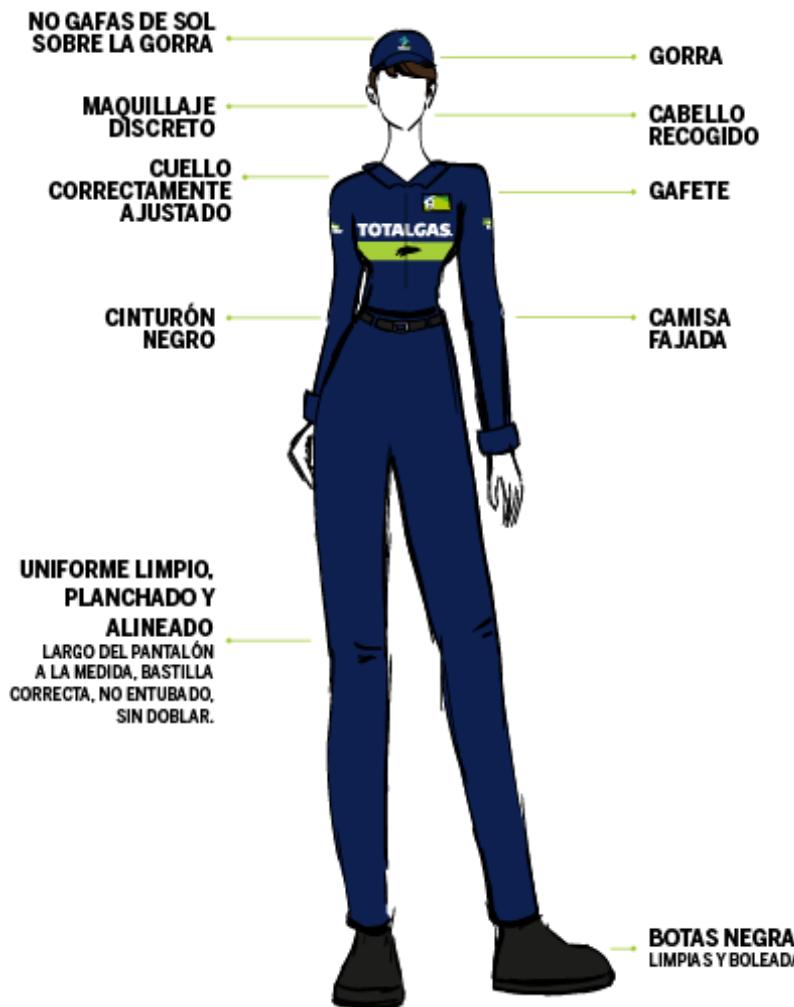
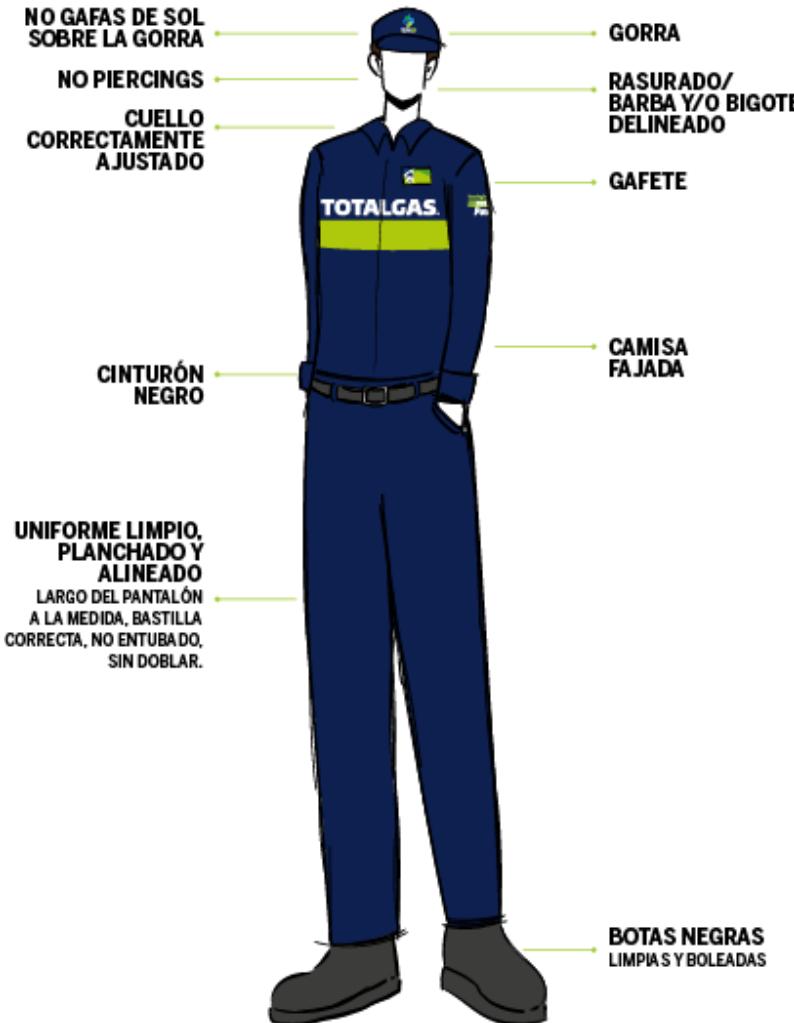


**Heber Alarcón**  
Gerente Auditoría



**Guadalupe Ordoñez**  
Área Psicosocial

# Código de vestimenta



**¡SIEMPRE  
UNA  
GRAN  
SONRISA!**

**OFICIAL DE SERVICIO  
AL CLIENTE**

# Código de vestimenta



**¡SIEMPRE UNA GRAN SONRISA!**

**GERENTE Y SUBGERENTE**

# Código de vestimenta



LUNES Y  
MIÉRCOLES

CAMISA AZUL /  
POLO AZUL

MARTES Y  
JUEVES

CAMISA NEGRA /  
POLO NEGRA

VIERNES

OPCIONAL (CON  
EXCEPCIONES)

**STAFF**

# **Trayectoria TotalGas**

**Día de las Madres**

**Día del padre**

**Niños con Power**

**Villa Navideña**

**Posada Navideña**

# **Eventos**

# Prestaciones

**IMSS**

**INFONAVIT - FONACOT**

**Fondo de ahorro 6%**

**Prima vacacional 25%**

**Aguinaldo 15 días**

**Vacaciones por ley**

ANTIGÜEDAD	DÍAS
1 año	12 días
2 años	14 días
3 años	16 días
4 años	18 días
5 años	20 días
6 - 10 años	22 días
11 - 15 años	24 días
16 - 20 años	26 días



# Beneficios

- Prestamos Fondo de Ahorro.
- Bono asistencia.
- Bono puntualidad.
- Bono adicional de asistencia a personal de Turno 1 (**nocturno**).
- Bonos por cumplimiento de metas.
- Uniformes semestrales.
- Capacitación continua.
- Área Psicosocial.
- Eventos y actividades adicionales.



# Registro de asistencia



- Asegúrate de contar diariamente con tu checada de entrada y salida para poder recibir tu pago de nómina completo.
- Solo se justificará la omisión con: vacaciones, permiso o incapacidad, enviados a tiempo.
- No se hará ninguna **EXCEPCIÓN** para quitar la falta si omites tus checadas.

# Nóminas

## Se trabaja bajo semana desfasada

- Tarjeta de nómina **BANORTE (DIAZ GAS):**

El departamento de nóminas realiza la entrega de la tarjeta al segundo viernes de colaborar en la empresa, en los horarios:

**Viernes:**  
**9:00 am a 1:00 pm y**  
**3:00 pm a 5:00 pm**

En caso de reposición, se deberá dar de baja el plástico y la entrega aplicará también dentro del mismo horario

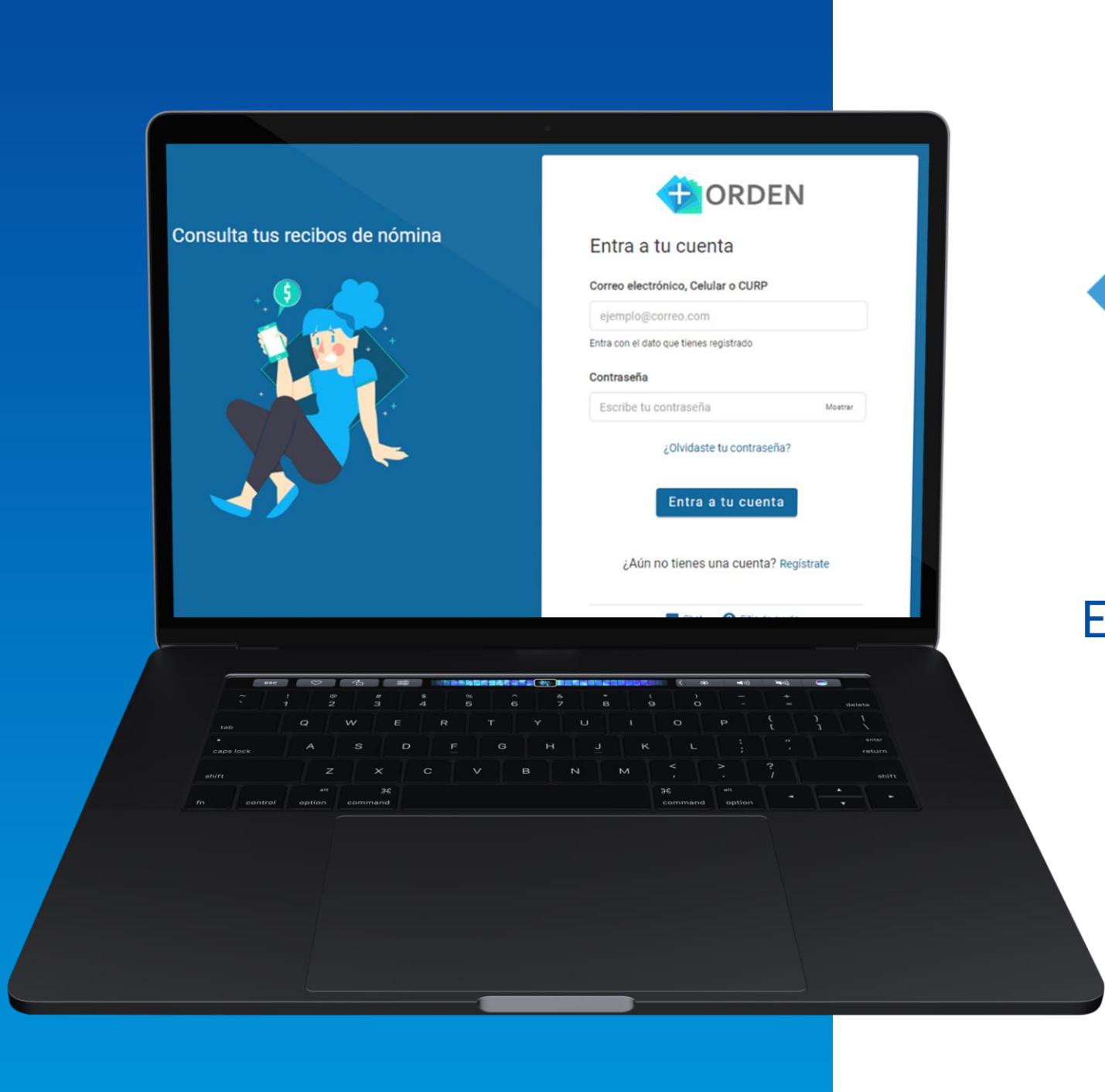
## Los días de pago serán los viernes.

- Tarjeta de nómina **SANTANDER (GASOMEX):**

El Gerente de Estación recibirá por correo el formato/carta para apertura de cuenta y con ella deberá asistir el colaborador a la sucursal de Av. 16 de Septiembre.

### Nóminas:

Sandra Chávez 656 301 3767  
Mario Ocón 656 638 9091  
Jonathan García 656 174 1830



Portal de acceso para descarga del  
recibo de nómina.  
El departamento de nóminas entregará  
acceso junto con tu tarjeta de pago.



# Incapacidades:

# Pago de incentivos:

**Se realizan en pago semanal, sujeto a asistencia 100%**

Entrega directamente al  
departamento de nóminas  
lun a vie 9:00 am a 1:00 pm y  
3:00 pm a 5:00 pm.

**Bono asistencia:** Asistencia  
perfecta.

**Bono puntualidad:** con tolerancia  
de 15 min a la semana.

**Mystery:** \$500 al colaborador que  
atiende y \$100 al resto de la estación



**Periodo :** 27 - Semana 27 de 2024

**Percepciones :** 3,026.75

**Salario Diario :** 375.00

**Deducciones :** 498.65

**Salario Integrado :** 438.63

**Neto a Pagar :** 2,528.10

**Recibo**

#	Percepción	Monto	#	Deducción	Monto
1	Sueldo Ordinario	2,250.00	101	ISR	265.07
2	Séptimo Día	375.00	102	IMSS	76.08
7	Prima Dominical	93.75	122	Fondo de Ahorro	157.50
31	Bono de Asistencia	154.00			
32	Bono de Puntualidad	154.00			
322	Fondo de Ahorro - Empresa	157.50			



**Periodo :** 27 - Semana 27 de 2024

**Percepciones :** 2,852.52

**Salario Diario :** 375.00

**Deducciones :** 472.67

**Salario Integrado :** 454.61

**Neto a Pagar :** 2,379.85

**Recibo**

#	Percepción	Monto	#	Deducción	Monto
1	Sueldo Ordinario	2,232.66	101	ISR	237.19
2	Séptimo Día	372.11	102	IMSS	79.19
7	Prima Dominical	93.75	122	Fondo de Ahorro	156.29
31	Bono de Asistencia	154.00			
322	Fondo de Ahorro - Empresa	156.29			



**Periodo :** 27 - Semana 27 de 2024

**Percepciones :** 2,210.63

**Salario Diario :** 375.00

**Deducciones :** 254.32

**Salario Integrado :** 422.28

**Neto a Pagar :** 1,956.31

**Recibo**

#	Percepción	Monto	#	Deducción	Monto
1	Sueldo Ordinario	1,822.50	101	ISR	61.22
2	Séptimo Día	303.75	102	IMSS	65.52
7	Prima Dominical	84.38	122	Fondo de Ahorro	127.58
322	Fondo de Ahorro - Empresa	127.58			



# ABRIL 2025

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
<b>SEMANA DE INGRESO</b>						
14	15	16	17	18 	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

# PRÉSTAMOS FONDO DE AHORRO:



1. Llenar solicitud que te proporcionará el Gerente o subgerente de la Estación.
2. El Gerente enviará a Nóminas vía correo tu solicitud.
3. Este formato pasará a revisión y autorización.
4. Día límite de recepción de solicitud: Jueves 12:00 pm
5. Límite de préstamos: 50% del total ahorrado.
6. La transferencia de préstamos se realiza los días viernes.
7. El pago se aplicará a un plazo máximo de 10 semanas.

# **CRÉDITOS DE INFONAVIT:**

Cualquier tema relacionado a tu crédito de infonavit, deberás acudir al departamento de nóminas para que te puedan brindar apoyo en tu proceso.

**Lun a vie 9:00 am a 1:00 pm y  
3:00 pm a 5:00 pm**





**TOTALGAS**  
GASOLINERAS

# Código de servicio al cliente

Recuerda preguntar la forma de pago cuando tengas fallas en el sistema ¡Y ofrecer el servicio siempre con todo el POWER!

## Recibiendo al cliente:

- 1 Bienvenido a TotalGas®
  - 2 Le atiende (Nombre)
  - 3 Monto de la carga y tipo de gasolina  
**MÁXIMA / SUPER**
- NO OLVIDES OFRECER**
- 4 Prueba de litro
  - 5 Confirmación cantidad y producto
  - 6 Inicia en ceros 
  - 7 Mientras se realiza la carga ofrece limpieza de los cristales, revisión de niveles y presión de las llantas (A consideración dependiendo del tiempo y monto de la carga)
  - 8 Despedida cordial
- 



# PRIMER PRÁCTICA

Código de servicio  
al cliente



Tecnología

|||| TOTAL  
Power®

|||| T-Máxima

|||| T-Super

## ¿Qué es TotalPower®?

Es un aditivo con tecnología alemana que viene integrado a nuestras gasolinas **T-Máxima** y **T-Super**. Su avanzada tecnología tiene excelentes beneficios como:





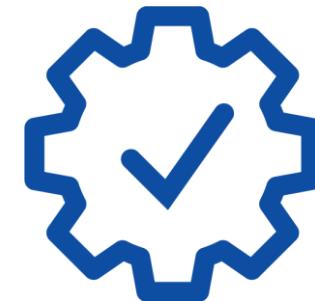
### Mucho más rendimiento

Con la carga de nuestras gasolinas recorres muchos más kilómetros que con las gasolinas comunes.



### Más larga vida para tu motor

El alto nivel de detergencia que le da el aditivo a la gasolina, mantiene las partes vitales del motor más limpias y funcionando mejor.



### Un mejor desempeño

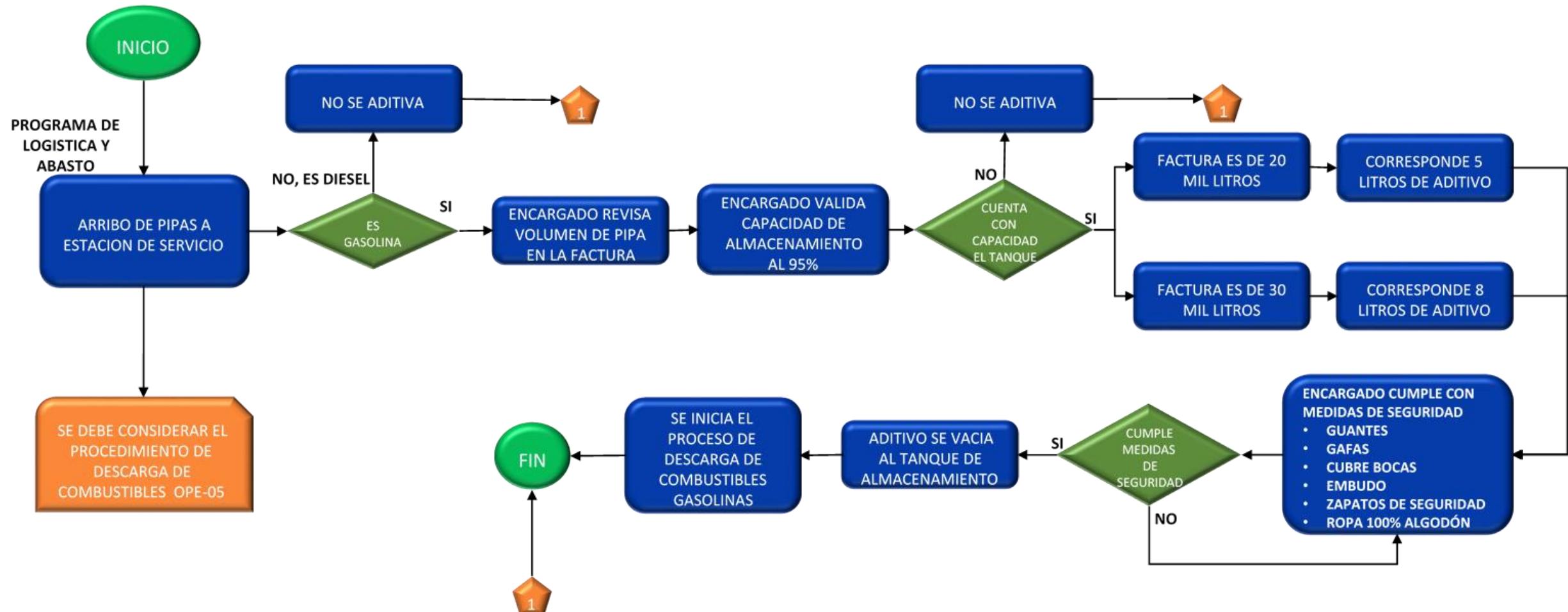
Tu automóvil tiene mayor potencia, más aceleración y una mejor respuesta al conducir.



### Cuidado del planeta

Dado que reduce las emisiones de CO<sub>2</sub> (dióxido de carbono) de la combustión, reduce la contaminación del medio ambiente.

## PROCEDIMIENTO DE ADITIVACION DE GASOLINAS





# Diésel UBA

ULTRA BAJO EN AZUFRE

- Contiene sólo 15 ppm de azufre
- Ahorro de combustible del 3% al 5%
- Reducción del 20% en emisiones contaminantes
- Se incrementa la vida útil de la unidad un 20%



# Productos adicionales para venta:



Mejorador de octanaje



Líquido de frenos



Aceite de dirección hidráulica



Líquido limpia parabrisas

# Productos adicionales para venta:



Monogrado SL-SAE 40



Multigrado SL SAE 15w 40



Aceite para Transmisiones Automáticas



Anticongelante

# Mercadotecnia



Es el departamento responsable de dar imagen, así como supervisar los diversos procesos que conllevan la imagen de la marca hacia con el cliente externo como con el interno.

Generar contenido, promociones y dinámicas, así como de brindar información adecuada y oficial a través de los diversos canales de comunicación como medios masivos, redes sociales, comunicados, etc.

El departamento se divide en diversas áreas:

- **Diseño:** plasmar la imagen corporativa en todos los contenidos publicitarios.
- **Eventos:** organizar eventos, apertura de estaciones, activaciones en estaciones de servicio. Adicional, alianzas comerciales con diversas marcas locales y nacionales.
- **Marketing digital:** desarrollar estrategias digitales para posicionar la marca y comunicar la información a través de las redes sociales y demás canales digitales, así como parte de la relación con medios de comunicación e influencers.
- **Coordinación de Marketing:** responsable del presupuesto mensual para eventos, actividades y campañas, mantener la imagen de las estaciones completa a través de material POP y la publicidad en medios masivos como radio, tv, carteleras, puentes y la relación con los mismos.



# Comunicación Internacional y Externa



- Apegarnos a los lineamientos de la marca en colores, tipografía y logotipos autorizados.
- Solicitar los diseños al departamento de mercadotecnia donde se utilicen logos de la compañía para uso interno o externo.
- La comunicación de lo que hablamos en temas de redes sociales o web de manera personal o profesional debe estar alineada a los estándares de objetivos de comunicación.



# Responsabilidad Social

El programa de responsabilidad social anual, se brinda apoyo a distintas instituciones, grupos, o áreas vulnerables de las comunidades en las plazas donde se tiene presencia.



Entrega de despensas  
Casa Hogar: ¿Quién amará a los niños?  
2022



Donativo a Instituto Municipal de las  
Mujeres  
2025

# Responsabilidad Social

El programa de responsabilidad social anual, se brinda apoyo a distintas instituciones, grupos, o áreas vulnerables de las comunidades en las plazas donde se tiene presencia.



Entrega de 5000 Desayunos DIF  
Pequeñopolis 2025



Entrega de Despensas Comedor Casita  
de Juguete 2025

# Comercial



## Planes empresariales

Nuestros planes empresariales incluyen:

- Atención personalizada
- Control de suministro de combustible
- Facturación oportuna
- Monitoreo de los insumos
- Atención a más de 900 clientes
- Modalidades de crédito y prepago
- Aceptamos monederos electrónicos

**Más de  
1 millón  
de clientes  
satisfechos  
cada mes**

Ofrecemos un combustible de calidad superior. Nuestra gasolina aditivada con tecnología TotalPower® que ofrece un nivel alto de calidad de combustión y rendimiento, por encima de las gasolineras comunes.

Diésel Ultra Bajo en Azufre, lo que refleja una reducción de emisiones contaminantes. Incremento de la vida útil a tu motor y una mejor respuesta de aceleración.



# Una experiencia de carga superior

- Honestidad de carga garantizada.
- Gasolinas de calidad mundial, con TotalPower®.
- Filosofía de mejora continua.
- Te rinde más el combustible, te rinde más tu dinero, te rinde más la vida.



# Control de flotillas



- Sistema de ControlGas®
- Tarjeta personalizada
- Código de barras personalizado
- Monitoreo y control de consumos de tu flotilla
- Acceso desde teléfono o computadora

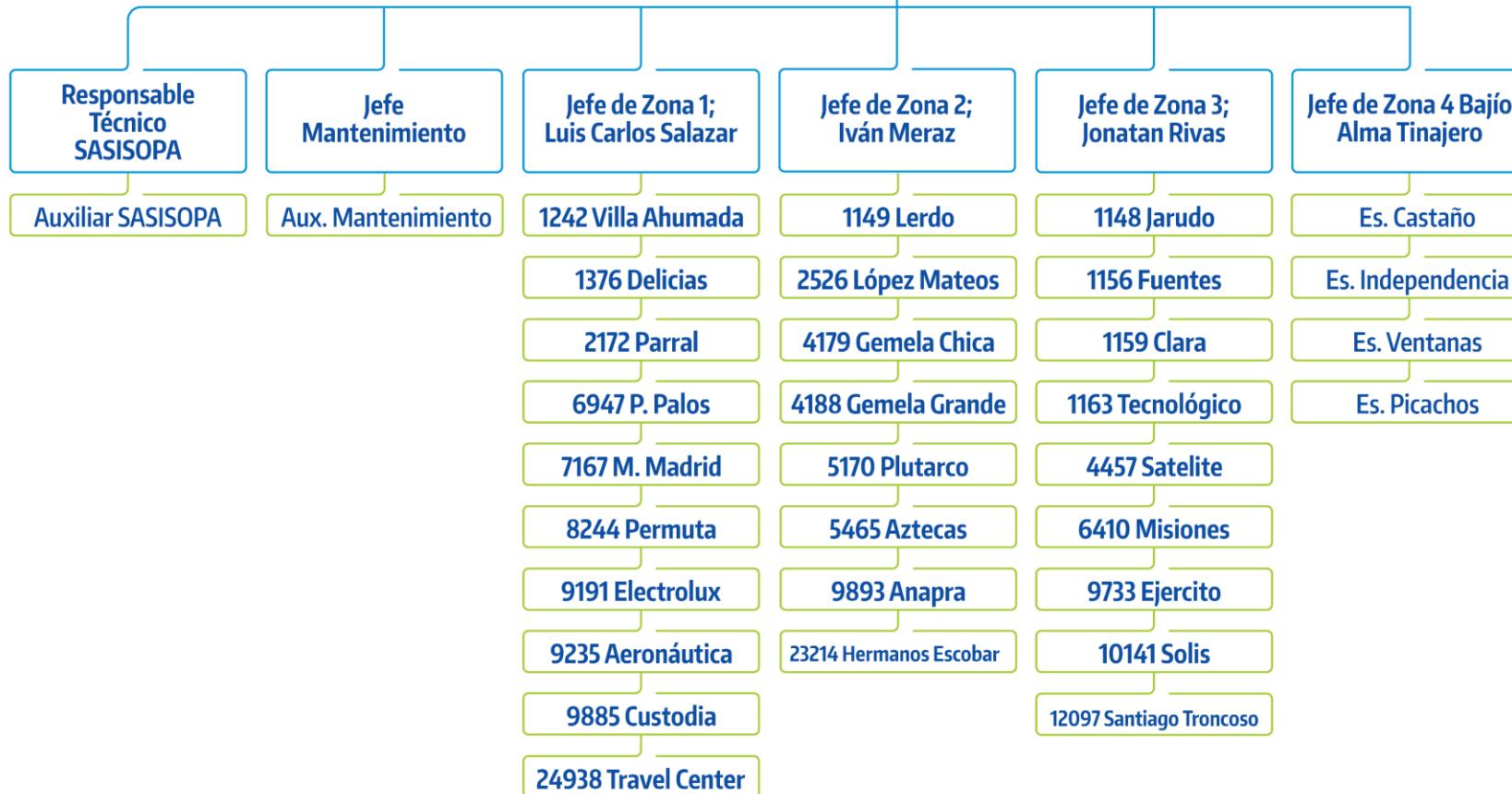
# Operaciones





## Gerente de Comercial y Operaciones; Héctor Larrinaga

### Gerente de Operaciones; Jonathan Gómez



# JEFES DE ZONA



Luis Carlos Salazar  
Coordinador de Operaciones  
Zona 1  
656-298-97-00



Jonatan Rivas  
Jefe de Zona 3  
656-298-97-76



Iván Meraz  
Jefe de Zona 2  
656-333-81-34

# SUPERVISORA DE RELACIONES LABORALES



Idaly Quintana  
656-349-96-73

# Servicio al TOP

1

Código de  
Servicio

2

Imagen de  
estación

3

Sistemas de  
Cobro, facturación,  
Servicios adicionales:  
Agua - aire



**TOTALGAS**  
GASOLINERAS

# Código de servicio al cliente

Recuerda preguntar la forma de pago cuando tengas fallas en el sistema ¡Y ofrecer el servicio siempre con todo el POWER!

## Recibiendo al cliente:

- 1 Bienvenido a TotalGas®
  - 2 Le atiende (Nombre)
  - 3 Monto de la carga y tipo de gasolina  
MÁXIMA / SUPER
- NO OLVIDES OFRECER**
- 4 Prueba de litro
  - 5 Confirmación cantidad y producto
  - 6 Inicia en ceros
  7. Mientras se realiza la carga ofrece limpieza de los cristales, revisión de niveles y presión de las llantas (A consideración dependiendo del tiempo y monto de la carga)
- 8 Despedida cordial
- 

# Evaluación Mystery Shopper: Turno 2 y 3

MÉTRICA	PTS	CONCEPTO
SERVICIO	10	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Oficial de Servicio recibe amablemente al cliente:</b> "Bienvenido a TOTALGAS"</li></ul>
	10	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Oficial de Servicio se presenta por su nombre:</b> "Le atiende..."</li></ul>
	10	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Guía al cliente durante su carga:</b> Preguntar el importe de la carga.</li></ul>
	10	Tipo de combustible: T-Máxima/T-Súper Indicar al cliente que la bomba marca ceros antes de iniciar. <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>OFRECER LA PRUEBA DE LITRO</b></li></ul>
RAPIDEZ	15	2:30 min por auto de espera.
	15	2:30 min cuando el auto llega a zona de despacho.
OPERACIÓN	20	Todas las posiciones de carga se encuentran abiertas?
		Turno 2-6:00 am - 2:00 pm: Todas las bombas abiertas.
		Turno 3-2:00 pm - 10:00 pm: Todas las bombas abiertas.
IMAGEN DE ESTACIÓN	10	Baños: Limpios, sin mal olor, con insumos necesarios. Perímetro de la estación limpio.
	100	

# Evaluación Mystery Shopper: Turno 1

MÉTRICA	PTS	CONCEPTO
SERVICIO	20	<b>Oficial de Servicio recibe amablemente al cliente:</b> "Bienvenido a TOTALGAS"
RAPIDEZ	10	<b>Oficial de Servicio guía al cliente durante su carga:</b> Preguntar el importe de la carga. Tipo de combustible: T-Máxima/T-Súper. Indicar al cliente que la bomba marca ceros antes de iniciar.
OPERACIÓN	20	2:30 min por auto de espera. 2:30 min cuando el auto llega a zona de despacho.
IMAGEN DE ESTACIÓN	10	Posiciones de carga se encuentran abiertas? Turno 1-10:00 pm – 6:00 am: 2 a 4 bombas abiertas.  Baños: Limpios, sin mal olor, con insumos necesarios. Perímetro de la estación limpio.
	100	

# SEGUNDA PRÁCTICA

Código de servicio  
al cliente



# Autoridades



**PROFECO**  
PROCURADURÍA FEDERAL  
DEL CONSUMIDOR



**STPS**  
SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

Al momento de identificar la visita de una autoridad, el despachador/a deberá dirigir la visita con el Encargado de Estación.

Los Oficiales de Servicio no están autorizados para brindar información a las autoridades.



**ENCARGADO EN TURNO:** El empleado que se encuentra al mando de la Estación de Servicio.

**VALORES:** Recolección de dinero y documentos que el despachador obtiene a través de la venta de combustible y productos. Estos pueden ser: vouchers, vales, dólares, AMEX.

**VOUCHERS:** Ticket proveniente de un cobro en terminal bancaria y monederos electrónicos.

**VERIFONE:** Terminal de uso interno, para cobro, programación y facturación de cargas en piso.

**PAYWORKS:** Ticket que proviene de un cobro en Verifone de un cliente que pagó con tarjeta de crédito o débito.

# Glosario

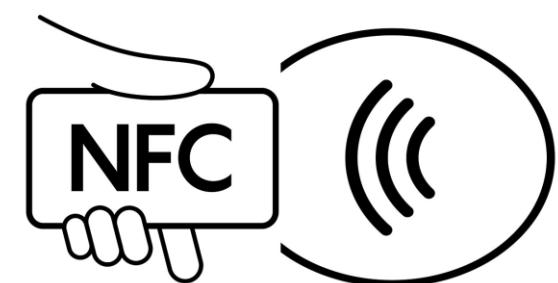
**UROVO:** Terminal de pago portátil de uso interno, para cobro, programación y facturación de cargas en piso.



**NFC:** Tecnología inalámbrica como medio de pago.

**TAC (externa):** Tecnología inalámbrica como medio de pago.

**CARGA MANUAL:** Cuando surge algún error de conexión, en el sistema o en la tecnología y no podemos cargar al cliente. Se debe dirigir con el Encargado de Estación para solicitar la carga manual.



# Formas de pago



- Efectivo
- Tarjetas bancarias
  - Vales
- Monederos electrónicos
- Crédito y Débito TotalGas®
- Orden de compra

# Efectivo



# Tarjetas bancarias



**Se aceptan todas  
las tarjetas bancarias**

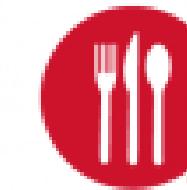
- VISA
- MASTER CARD
- AMEX
- CARNET
- Tarjetas de bancos americanos

# Vales de gasolina

Ticket  
Car



EFFECTIVALE<sup>®</sup>



# Monederos Electrónicos



Efecticard  
*COMBUSTIBLE*®

Ticket Car<sup>®</sup> Edenred

UltraGas<sup>®</sup>  
Control Card

InburGas<sup>®</sup>  
Card

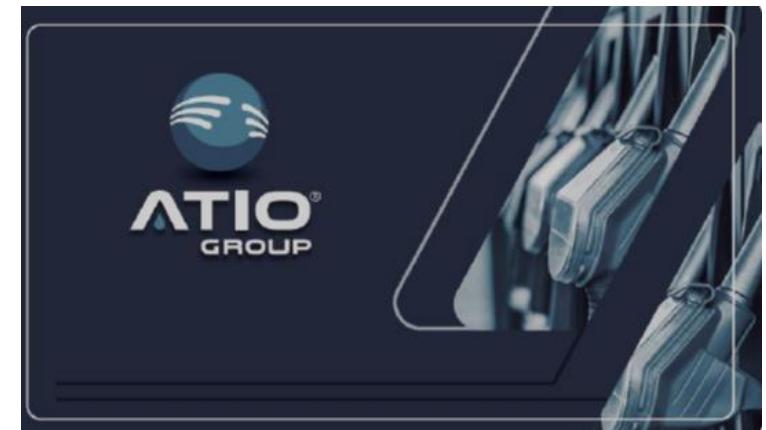
pluxee

# Órdenes De compra



PROVEEDOR / SUPPLIER		Lechería Escobar S.A. de C.V.	
Total Gas S.A. de C.V.		Calle 1era Juárez Poblado Km 10-1 El Saltillo, CP 22770 Cd. Juárez Chihuahua RFC: LE090612200SUG Tel: 656 663-0020 Fax: 656 0809-38	
		FECHA / DATE 14.11.23	
PARA / TO GMC MANTENIMIENTO		CARGO A / CHARGED TO ED. 201	
		LES SUPUCAMOS ENTREGAR AL PORTADOR DE LA PRESENTE ORDEN Y CON CARGO A NUESTRA CUENTA LO SIGUIENTE PLEASE SUPPLY THE FOLLOWING ORDER AND CHARGE IT TO OUR ACCOUNT	
CANTIDAD / QUANTITY	DESCRIPCION / DESCRIPTION	PRECIO / AMOUNT	
1 50.00	Gasolina Maxima (lts.) PLACAS ED-0227-A	0.00	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			
101			
102			
103			
104			
105			
106			
107			
108			
109			
110			
111			
112			
113			
114			
115			
116			
117			
118			
119			
120			
121			
122			
123			
124			
125			
126			
127			
128			
129			
130			
131			
132			
133			
134			
135			
136			
137			
138			
139			
140			
141			
142			
143			
144			
145			
146			
147			
148			
149			
150			
151			
152			
153			
154			
155			
156			
157			
158			
159			
160			
161			
162			
163			
164			
165			
166			
167			
168			
169			
170			
171			
172			
173			
174			
175			
176			
177			
178			
179			
180			
181			
182			
183			
184			
185			
186			
187			
188			
189			
190			
191			
192			
193			
194			
195			
196			
197			
198			
199			
200			
201			
202			
203			
204			
205			
206			
207			
208			
209			
210			
211			
212			
213			
214			
215			
216			
217			
218			
219			
220			
221			
222			
223			
224			
225			
226			
227			
228			
229			
230			
231			
232			
233			
234			
235			
236			
237			
238			
239			
240			
241			
242			
243			
244			
245			
246			
247			
248			
249			
250			
251			
252			
253			
254			
255			
256			
257			
258			
259			
260			
261			
262			
263			
264			
265			
266			
267			
268			
269			
270			
271			
272			
273			
274			
275			
276			
277			
278			
279			
280			
281			
282			
283			
284			
285			
286			
287			
288			
289			
290			
291			
292			
293			
294			
295			
296			
297			
298			
299			
300			
301			
302			
303			
304			
305			
306			
307			
308			
309			
310			
311			
312			
313			
314			
315			
316			
317			
318			
319			
320			
321			
322			
323			
324			
325			
326			
327			
328			
329			
330			
331			
332			
333			
334			
335			
336			
337			
338			
339			
340			
341			
342			
343			
344			
345			
346			
347			
348			
349			
350			
351			
352			
353			
354			
355			
356			
357			
358			
359			
360			
361			
362			
363			
364			
365			
366			
367			
368			
369			
370			
371			
372			
373			
374			
375			
376			
377			
378			
379			
380			
381			
382			
383			
384			
385			
386			
387			
388			
389			
390			
391			
392			
393			
394			
395			
396			
397			
398			
399			
400			
401			
402			
403			
404			
405			
406			
407			
408			
409			
410			
411			
412			
413			
414			
415			
416			
417			
418			
419			
420			
421			
422			
423			
424			
425			
426			
427			
428			
429			
430			
431			
432			
433			
434			
435			
436			
437			
438			
439			
440			
441			
442			
443			
444			
445			
446			

# Tecnologías TOTALGAS



<b>TOTALGAS</b> GASOLINERAS	D-HOTELES COLON
TARJETA ADMINISTRADORA	281332
TARJ ADMIN	DÉBITO



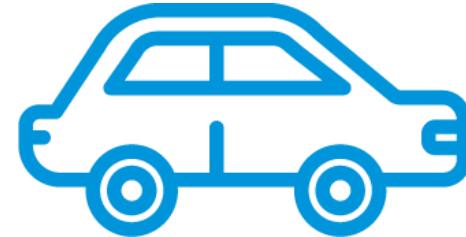
# Beneficios NFC

Seguridad de sus gastos de combustible, ya que esta tecnología cuenta con un filamento en su pegamento en su pegamento que al desprenderse de su unidad inicial pierde la información de deja de funcionar.





Se programa instalación de NFC's



Se coloca el NFC donde el cliente  
decida (cristal, puerta, etc)



En estación la terminal detecta  
el NFC para su lectura con la  
información de odómetro



Se ingresa la cantidad de  
litros a despachar



La bomba se programa  
Automáticamente con el  
litraje marcado y se despachan los litros



Se confirma transacción  
y emite ticket



En caso de que algún factor externo,  
afecte la carga como podría ser falla del  
sistema, problemas con electricidad, algún  
bloqueo por falta de configuración, se  
podrá enviar por medio de la liga del  
soporte al cliente, fotografía y datos de  
unidad para autorización de carga.



**Terminal Urovo i9000s**



# Tipos de entregables

- Vales.
- Payworks.
- Tickets de Débito o Crédito.
- Efectivo.

# Herramientas adicionales para generar propina:

## **Calibrador de llantas:**

Te ayudará para calibrar y revisar el aire de las llantas de los autos de los clientes.



## **Jalador:**

Te ayudará brindar un servicio de limpieza a los vidrios de los vehículos.

- Cámbialo cuando la goma o esponja ya no den el mismo beneficio de limpieza como al inicio.
- Modifica el mango de tu jalador para un mejor alcance y agilizar la limpieza de vidrios.



## **Servicio de agua y aire:**

Te ayudará para calibrar y revisar el aire de las llantas de los autos de los clientes.

# Como generar mas propinas?

## Limpieza de Parabrisas

1. Demuestra iniciativa.
2. Percepción de servicio completo.
3. Crea un momento de interacción positiva.
4. Diferencia frente a otros.

Limpiar el parabrisas puede parecer un detalle pequeño, pero en mundo del servicio al cliente y la atención al detalle



# Aromatizantes sin costo

1. Mejora el ánimo del cliente.
2. Crea una interacción amable .
3. Se percibe como un “detalle”.
4. Te distingue de otros trabajadores.

Cuando le ofreces un aromatizante al cliente (especialmente si lo das como cortesía), el cliente siente que recibió algo más de lo esperado.



# Orientación sobre rutas

1. Te conviertes en alguien útil, no solo un despachador.
2. Generas confianza y conexión.
3. Aporta valor sin costo.
4. Hace que el cliente te recuerde.



# GUÍA PARA LA CALIBRACIÓN DE LLANTAS

TIPO DE VEHÍCULO	TAMAÑO DE LLANTA	PRESIÓN RECOMENDADA
Pequeño	13-15 pulgadas	28-36 PSI
Mediano	14-17 pulgadas	30-38 PSI
Grande	15-18 pulgadas	32-40 PSI
SUV/Camioneta pequeña	15-17 pulgadas	32-40 PSI
SUV/Camioneta grande	17-22 pulgadas	35-45 PSI
Deportivos	18-20 pulgadas	30-40 PSI
Camión ligero	16-18 pulgadas	35-60 PSI
Camión pesado	17-24 pulgadas	50-80 PSI

# GUÍA PARA LA CALIBRACIÓN DE LLANTAS

## ASPECTOS DE SEGURIDAD

1. Evita distracciones. Mantén tu atención en el proceso, especialmente si hay vehículos circulando cerca.
2. No calibres con llantas calientes. Si el auto ha estado en movimiento por mucho tiempo, la lectura puede ser incorrecta. Si el cliente tiene prisa, infórmalo.
3. Ten cuidado con el compresor. No apunes la boquilla a personas. Revisa que la manguera esté en buen estado (sin fugas o rajaduras).
4. Usa guantes si es posible. Protegen tus manos del calor o suciedad.
5. Educa al cliente si lo permite. Una frase amable como: "Le recomiendo revisar la presión al menos una vez por semana. Eso le ayuda a ahorrar gasolina y a evitar accidentes."



## GUÍA PARA CALIBRAR LLANTAS EN UNA ESTACIÓN DE GASOLINA

### PASOS A SEGUIR

- 1 Ubica el auto correctamente
- 2 Identifica la presión recomendada
- 3 Revisa visualmente las llantas
- 4 Quita los tapones y mide la presión
- 5 Infla o desinfla según sea necesario
- 6 Repite en las 4 llantas
- 7 Vuelve a colocar los tapones



### ASPECTOS DE SEGURIDAD

- Evita distracciones
- Ten cuidado con el compresor
- No calibres con llantas calientes
- Usa cuantes si es posible

# Jornadas

- **Turno 1:**  
**10:00 pm a 6:00 am**
- **Turno 2:**  
**6:00 am a 2:00 pm**
- **Turno 3:**  
**2:00 pm a 10:00 pm**

- 8 horas diarias.
- Se programa con base a la necesidad de la operación.
- Descansos rotativos dentro de la semana laboral.
- Las jornadas son rotativas entre los turnos.
- Algunas estaciones manejan turnos mixtos. El gerente será el encargado de notificar los movimientos.
- Los horarios son dispuestos por los gerentes de Estación.

- 1. 15 minutos semanales de tolerancia para retardos.**
- 2. No se permite el utilizar el celular en área de despacho, mismo que se resguardará en la oficina.**
- 3. Política de máximo en efectivo, por estación.**
- 4. Cero tolerancia ante actos deshonestos.**



**5. En caso de reprobar el Mystery Shopper asistiré a capacitación o a la Estación que el Jefe de zona asigne, como sanción durante toda una semana.**

---

**6. Carga máxima 149 litros.**

---

**7. No se autoriza la venta de combustible en envases no permitidos.**



# Hoja de Liquidación

Será tu **herramienta** diaria  
para un corte de turno  
exitoso.

ESTACIÓN: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_ TURNO: \_\_\_\_\_ DESPACHADOR: \_\_\_\_\_ T. CAMBIO: \_\_\_\_\_

POSICIÓN	COMBUSTIBLES	INICIAL	FINAL	VENTA	PRECIO	\$ IMPORTE
	MÁXIMA				\$	\$
	SUPER				\$	\$
	MÁXIMA				\$	\$
	SUPER				\$	\$
	MÁXIMA				\$	\$
	SUPER				\$	\$
	MÁXIMA				\$	\$
	SUPER				\$	\$

## RECOLECCIONES

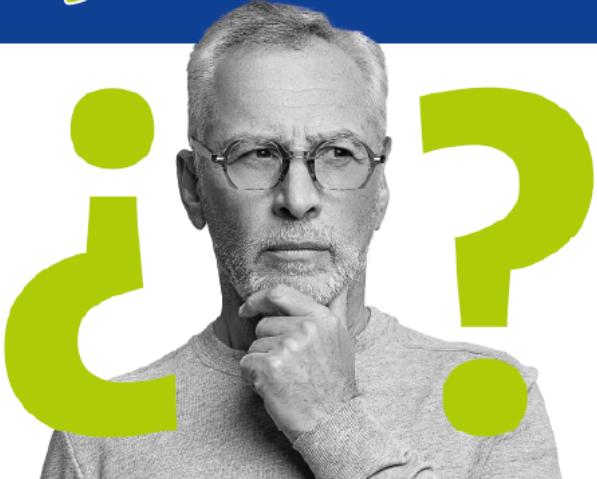
ENVÍOS	M.N.	M.N.	DÓLARES	BANCARIAS	PAYWORKS	PAYWORKS	EFFECTICARD	TICKET CAR	VALES	CLIENTES	CLIENTES DÉBITO	FIRMA GERENTE
								INBURGAS		CRÉDITO		
1	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
2	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
3	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
4	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
5	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
6	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
7	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
8	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
9	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
10	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
11	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
12	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
13	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
14	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
15	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
16	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
17	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
18	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
19	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
20	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
21	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
22	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
23	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
24	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
25	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
<b>TOTAL</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>	<b>\$</b>						
										<b>TOTAL RECOLECCIONES</b>		

ISLAS-ACEITES							
PRODUCTOS	CONTEO INICIAL	SURTIDO	VENTA	CONTEO FINAL	PRECIO DE VENTA	\$ IMPORTE	
10 MONOGRADO SAE 40					\$ 91		
11 MULTIGRADO SAE 15W-40					\$ 92		
12 TRANSMISIÓN DEXRON II					\$ 86		
13 ANTICONGELANTE GALÓN					\$ 152		
14 INCREMENTADOR DE OCTANAJE					\$ 67		
15 LIQUIDO PARA FRENOS					\$ 34		
16 FLUIDO DIRECCIÓN HIDRÁULICA					\$ 33		
17 LIMPIAPARABRISAS					\$ 33		
18 GALÓN ROJO					\$ 45		

# Área Psicosocial



# NOM 035



## ¿Qué es la **NOM 035 STPS?**



Su objetivo es prevenir factores de riesgo psicosocial, para fomentar un clima laboral saludable en las organizaciones.

**Norma oficial**

Detectar, atender y prevenir padecimientos psicosociales.

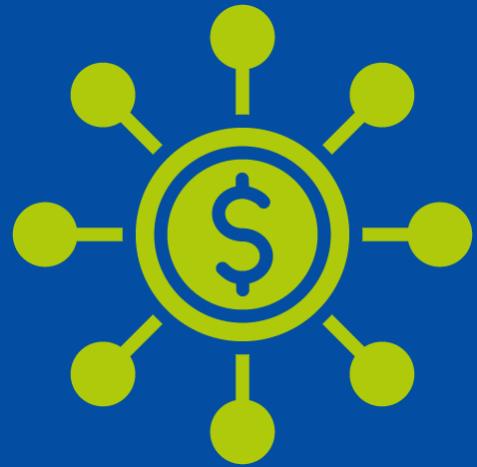
**Grupo TotalGas® cuenta con:  
ÁREA PSICOSOCIAL**

Donde se atiende individualmente a cada colaborador con los temas de la NOM 035 y de manera integral con temas familiares o personales.

Programas de talleres, consultorías, sesiones psicológicas llevadas a cabo por nuestro departamento y nuestra profesional de la salud.

Seguimiento a casos específicos que la norma nos establece.

Contamos con psicólogo para la identificación de los factores de riesgo psicosocial, en la evaluación, seguimiento y atención del entorno organizacional y personal.



# Razones Sociales



- **DIAZ GAS:**  
Aztecas, Misiones, Puerto de Palos, Miguel de la Madrid, Permuta, Electrolux, Custodia, Aeronáutica, Tecnológico, Lerdo, López, Gemela Grande, Gemela Chica, Municipio Libre, Anapra, Hermanos Escobar, Parral, Travel Center.

- **DISTRIBUIDORA GASOMEX:**  
Solís, Santiago, Fuentes, Satélite, Ejército.
- **DISTRIBUIDORA EL JARUDO:**  
Jarudo
- **DISTRIBUDORA CLARA:**  
Clara
- **INMO DÍAZ:**  
Travel Center.

- **RESPETO**
- **HONESTIDAD**
- **INTEGRIDAD**

# **RESPETO**

Significa preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes.

# **HONESTIDAD**

Es el valor que nos permite vivir una vida congruente, es decir, que lo que pensamos, sentimos y hacemos está en sincronía.

Una persona honesta sabe diferenciar entre lo que está bien y mal y actúa con base en valores inclinados al bien común.



**TOTAL GAS.**  
GASOLINERAS

# ¿Cómo debe actuar una persona honesta?

Una persona honesta piensa, dice y actúa de manera coherente y su fundamento son las buenas costumbres. Es en base a la honestidad que se construye en la confianza”.

Se entiende entonces que una persona honesta sabe diferenciar el bien del mal, y actúa de forma congruente entre lo que dice y lo que hace.



## **8 características que indican que eres una persona realmente HONESTA**

- 1. Ni decir siempre lo que pensamos ni quedarnos callados. ...**
- 2. Se muestran tal y cómo son. ...**
- 3. Son fieles a sus promesas. ...**
- 4. Tienen relaciones sanas. ...**
- 5. No toleran la mentira. ...**
- 6. No tienen miedo a decir la verdad. ...**
- 7. CONDUCE SU VIDA EN VALORES...**
- 8. Luchan por aquello en lo que creen**

# **INTEGRIDAD**

La integridad es la práctica de ser una persona, respetuosa, adherirse a nuestros valores y tomar sistemáticamente decisiones positivas, incluso cuando nadie esté mirando.

Mientras que la honestidad se refiere al acto de ser veraz, la integridad es el acto de actuar de acuerdo a los principios.

# HONESTIDAD / INTEGRIDAD



# Tenemos que devolverlo



# Queremos entrevistararlo!!!



# NOOO OLVIDELO!!!!





**TOTALGAS.**  
GASOLINERAS

**¿EL HOMBRE FUE HONESTO?**

0

**¿EL HOMBRE FUE INTEGRAL?**

# HONESTO

- Yo hago.
- Yo pienso.
- Mis actos públicos.

# INTEGRITO

- Yo soy.
- Yo pienso.
- Lo que hago cuando nadie me está mirando.

# CONTUNDENTE ESTADÍSTICA



Los jóvenes y los niños solo  
aprenden el 30 % de lo que decimos.  
El 70 % lo emulan de lo que  
hacemos.

**La integridad se transmite,  
NO se enseña, se transmite  
de generación en generación.**

# REFLEXIÓN

- **La Ciencia**
- **La Fortuna**
- **La Resignación**
- **La Integridad**

# ¿Si se pierden donde se pueden encontrar?

## LA CIENCIA...



**¿Si se pierden donde se pueden encontrar?**

**LA FORTUNA...**



**¿Si se pierden donde se pueden encontrar?**

# **LA RESIGNACIÓN...**



# LA INTEGRIDAD...

No quería hablar, ni dar cual sería su ubicación...

Estaba sin hablar...

Y luego dijo....

**Yo... si me pierdo jamás me  
volverán a encontrar.**

Aquel que pierde su  
integridad y honestidad, se  
pierde a si mismo.

**¡Bienvenidos a  
TOTALGAS!**

**¡GRACIAS!**  
Lic. Ordoñez.





**TOTALGAS**  
GASOLINERAS

# Código de servicio al cliente

Recuerda preguntar la forma de pago cuando tengas fallas en el sistema ¡Y ofrecer el servicio siempre con todo el POWER!

## Despachador recibiendo al cliente

- 1 Bienvenido a TotalGas®
  - 2 Le atiende (Nombre)
  - 3 Monto de la carga y tipo de gasolina  
MÁXIMA / SUPER
- NO OLVIDES OFRECER**
- 4 Prueba de litro
  - 5 Confirmación cantidad y producto
  - 6 Inicia en ceros
  - 7 Mientras se realiza la carga, menciona los beneficios de la gasolina aditivada con TotalPower® y ofrece limpieza de los vidrios y revisión de niveles  
(A consideración dependiendo del monto de la carga)
  - 8 Despedida cordial



# Auditoría

## ¿Qué es una auditoría interna?

Contar con un adecuado sistema de inspección y control **es clave para cumplir con los objetivos de tu organización.**



Contar con un sistema de control dentro de la Organización te permite vigilar y monitorear el funcionamiento correcto de los procesos.

Existen diferentes tipos de auditorías, pero es la auditoría interna la que se enfoca en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Esta actividad se hace de manera independiente con el fin de generar valor y mejorar las operaciones del negocio.



# AUDITORIA OPERATIVA EN ESTACION DE SERVICIO

Conceptos considerados en la auditoria operativa a Estaciones de Servicio



NOMBRE DE LA ESTACION:	<b>9191</b>	JEFE DE ZONA:	ZONA:	CALIFICACION
ELECTROLUX		<b>Jorge Martinez</b>	<b>ZONA 1</b>	
ENCARGADO EN TURNO:		AUDITOR:	FECHA:	<b>100.00</b>
Oscar Perez		<b>Raul Castillo</b>	<b>17/8/2021</b>	

ASEA (NOM-005-ASEA-2016 ) MEDIDAS DE SEGURIDAD						
PUNTOS	ALCANCE	NUMERAL NORMA	ELEMENTO (S) - ACCESORIOS	DESCRIPCION	"TIPO DE MEDIDA DE SEGURIDAD (PARCIAL/TOTAL)"	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
165	165	8.17.3	Paro(s) de Emergencia.	No tiene. No opera ninguno.	Clausura Total	
		8.9.3	Equipo del Sistema de control de inventarios.	No opera en óptimas condiciones: No se encontró operando. No se registran datos de todos los tanques.	Clausura Total	
		8.11.1	Trampa(s) de combustible.	Con combustible después de la tubería de descarga al alcantarillado municipal o pozo de absorción.	Clausura Total	
		8. Anexo 4 Inciso 3.	Monitoreo del suelo, subsuelo y mantos acuíferos a través de los pozos de observación y monitoreo de la Estación de Servicio.	Se encontraron niveles de Hidrocarburos en pozos de observación y monitoreo.	Clausura Parcial (Producto)	
		8.5.1.	Mantenimiento a Tanques de Almacenamiento. (Pruebas de Hermeticidad).	Al detectar una fuga en los tanques de almacenamiento al aplicar las pruebas de hermeticidad, no se retiraron inmediatamente de operación.	Clausura Parcial (Producto)	
		8.10.1.	Tuberías de producto y accesorios de conexión. (Pruebas de Hermeticidad).	Al ser detectada alguna fuga al aplicar las pruebas de hermeticidad, no se procede a suspender la operación del tanque que alimenta dichas tuberías	Clausura Parcial (Producto)	
		8.10.4	Válvulas de corte rápido (Shut-off) en dispensarios.	No está instalada. No sella/no funciona adecuadamente. Con fuga. No tiene fusible de acción mecánica. No está bien sujetada. Falta tornillería.	Clausura Parcial (Producto)	
		8.9.5	Contendor de boquilla de llenado en Tanques de Almacenamiento.	Contenedor roto, fisurado, fracturado, Manómetro indica perdida de hermeticidad (doble pared).	Clausura Parcial (Producto)	
		8.12.3	Válvula(s) de corte rápido (Break-away), en mangueras de dispensarios.	No tiene. Con fuga.	Clausura Parcial (Producto)	
		8.9.2	Válvula de prevención de sobrellenado en Tanques de Almacenamiento.	No tiene	Clausura Parcial (Producto)	
		8.17.2	Contenedor(es) en bombas sumergibles, dispensarios y de accesorios.	No es hermético. (Roto, perforado, fisurado, fracturado).	Clausura Parcial	
		8.17.1	Detección electrónica de fugas (sensores).	No funciona. No tiene.	Clausura Parcial	
		8.10.3.	Conectores flexibles de tubería en contenedores.	Con fuga de producto.	Clausura Parcial	

## ASEA (NOM-005-ASEA-2016 ) MEDIDAS CORRECTIVAS

PUNTOS	ALCANCE	NUMERICAL NORMA	ELEMENTO (S) - ACCESORIOS	DESCRIPCION	TIPO DE MEDIDA DE SEGURIDAD	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
5	5	6.2.22.	Sistemas contra incendio.	<p>Los extintores no son de 9kg y no están dotados de polvo químico ABC. No tienen carga vigente.</p> <p><b>No se cuenta con el número mínimo de extintores:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Área de despacho (1 por cada isla):</li> <li>2. Zona de almacenamiento (2 por cada tanque).</li> <li>3. Cuarto de máquinas (1).</li> <li>4. Edificio de oficinas por cada 30 m<sup>2</sup> (2).</li> <li>5. Área de almacén temporal de residuos peligrosos.(1)</li> </ol>	48 horas.	
5	5	6.6.	Instalaciones eléctricas.	Sellos EYS sin compuesto sellador aprobado.	48 horas.	
5	5	6.4.2.a.1.d	Sistemas de conducción de combustibles.	La bomba no cumple con detector mecánico o electrónico de fuga a la descarga.	72 horas	

## DOCUMENTAL CARPETA ASEA (NOM-005-ASEA-2016 )

PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
10	10	Certificado de pruebas de hermeticidad.	
10	10	Certificado de limpieza ecológica (Vigencia de 90 días)	
10	10	Manifiesto de recolección de residuos peligrosos (Vigencia de 90 días)	
10	10	Registro de generador de residuos peligrosos.	
5	5	Programa mensual de inspección de extintores	
10	10	Carta de verificación eléctrica vigente por UVIE. (Vigencia 5 años)	
10	10	Dictamen técnico de operación y mantenimiento de la estación de Servicio Anual con vigencia del 1 de Enero al 31 de Diciembre de cada año y/o conforme al programa de evaluación que emita la agencia.	
10	10	MIA (Manifiesto de impacto ambiental) ó IP (Informe Preventivo)	
10	10	LAU (Licencia Ambiental Única) ó Licencia de Operación	
10	10	COA (Cedula de operación anual)	
5	5	Acta circunstanciada de inspección a estaciones de servicio emitida por ASEA, (En caso de haber tenido visita de inspección de parte de la cuadrilla de ASEA)	

## BITACORA ASEA NOM-005-ASEA-2016

PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
10	10	<b>BITACORA - 1</b> Recepción de auto-tanque y descarga de productos inflamables y combustibles a tanque de almacenamiento. Debe contar con registro en su llenado con fecha al día anterior.	
10	10	<b>BITACORA - 2</b> 1. Desviaciones en el balance del producto. Debe contar con registro en su llenado con fecha al día anterior.	
10	10	<b>BITACORA - 3</b> 1. Registro de mantenimiento preventivo y correctivo. Debe contar con registro en su llenado con fecha al día anterior.	
10	10	<b>BITACORA - 4</b> 1. Limpiezas programadas y no programadas. 2. Registros de incidentes, accidentes e inspecciones de operación y/o mantenimiento. 3. Registro de trabajos peligrosos. Debe contar con registro en su llenado con fecha al día anterior.	

## PROFECO (NOM-05-SCFI-2017 / NOM-185-SCFI-2017) CLAUSURA PARCIAL

PUNTOS	ALCANCE	NOMINAL NORMA	ELEMENTO (S) - ACCESORIOS	DESCRIPCION	TIPO DE MEDIDA DE SEGURIDAD	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
165	165	5.3.2.1	El dispositivo computador, que indica el volumen de litros despachado, debe marcar ceros al inicio de cada operación de despacho.	El dispositivo computador que indica el volumen de litros despachados no inicia en ceros al comenzar la operación de despacho.	Clausura Parcial (Posición de carga)	
		5.3.2.2	La caratula indicadora debe contener como mínimo el volumen de combustible despachado, el precio por litro y el volumen de la venta.	La caratula indicadora no muestra el volumen despachado y el precio por litro y precio incorrecto	Clausura Parcial (Posición de carga)	
		5.3.2.3	Las indicaciones en las caratulas del dispositivo deben ser explícitas, de manera que la interpretación de la cifras registradas no permita confusión alguna.	La caratula del dispositivo muestra segmentos incompletos en las cifras.	Clausura Parcial (Posición de carga)	
		5.3.2.6	Los sistemas de medición y despacho de gasolina deben contar con dispositivo totalizador acumulado ya sea mecánico, electromecánico o electrónico.	El sistema de medición de despacho no cuenta con dispositivo totalizador de ningún tipo.	Clausura Parcial (Posición de carga)	
		5.3.5.1	Los sistemas para despacho de gasolina deben usar únicamente mangueras sin daños en la pared externa que permitan fugas, así como adaptaciones que afecten su funcionamiento.	El sistema para despacho de gasolina tiene mangueras con daños que permiten fugas y tiene adaptaciones que afectan su funcionamiento	Clausura Parcial (Pistola)	
		5.3.5.2	Con el objetivo de asegurar el llenado permanente de la manguera, debe contar con una válvula de retención en su extremo inferior o en el cuerpo de la válvula de descarga.	La válvula de retención de la válvula de descarga no funciona correctamente	Clausura Parcial (Manguera)	
		5.3.5.3	Los materiales de la válvula de descarga deben garantizar que no generen chispas eléctricas mediante el rozamiento, su cierre debe ser hermético.	Pistolas con fugas en los empaques , pico etc.	Clausura Parcial (Manguera)	
		5.3.5.5	El dispositivo debe interrumpir el despacho de combustible una vez que se dejo de despachar en un lapso no mayor a 80 segundos, el despacho debe reanudarse al comenzar en ceros.	El dispositivo no interrumpe el despacho de combustible una vez que dejo de despachar en un lapso de 80 segundos.	Clausura Parcial (Manguera)	
		5.3.1	El sistema para despacho de gasolina debe estar provisto por un filtro, de tal manera que no permita el paso de partículas.	El sistema para despacho de combustible no cuenta con filtro para evitar paso de partículas.	Clausura Total (Dispensario)	
		5.3.3	El sistema para despacho de gasolina debe tener un disco de ajuste o un dispositivo electrónico y un perno o cerrojo protector que no permita un puente eléctrico en sus terminales.	El sistema para despacho de gasolina no cuenta con disco de ajuste y/o con perno o cerrojo protector.	Clausura Total (Dispensario)	
		5.3.4	Los sistemas para despacho de gasolina deben contar con los dispositivos de protección y seguridad en caso de incendio como son las instalación eléctrica a prueba de explosión.	Los sistemas para despacho de gasolina no cuenta con dispositivo de protección como la instalación eléctrica a prueba de explosión.	Clausura Total (Dispensario)	
		5.3.4	Los sistemas para despacho de gasolina deben contar con los dispositivos de protección y seguridad en caso de accidentes como la válvula de control (Shut off)	El sistema para despacho de gasolina no cuenta con dispositivo de protección y seguridad en caso de accidentes como la válvula Shut off.	Clausura Total (Dispensario)	
		10.2.2.4.8	Prueba de retención de información en pantallas y configuración ante una falla en el suministro al menos 5 minutos, las caratulas indicadoras mantienen los datos del ultimo despacho.	Las caratulas indicadoras no mantienen los datos del ultimo despacho por 5 minutos.	Clausura Total (Dispensario)	

## DOCUMENTAL CARPETA PROFECO (NOM-005-SCFI-2017 / NOM-185-SCFI-2017)

PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
10	10	Permiso de la CRE conforme a instalaciones actuales.	
10	10	Aprobación de modelo o prototipo (este documento avala la fabricación del dispensario).	
10	10	Certificación (este documento permite al fabricante de dispensarios la importación).	
10	10	Resolución favorable modelo o prototipo (este documento ampara la actualización en dispensarios).	
10	10	Resolución favorable escalonamiento (actualización de software).	
10	10	Resolución favorable para actualizar o incorporar cambios (NOM-005-SCFI-2017, NOM-185-SCFI-2017).	
10	10	Aviso de control a distancia ante Profeco.	
10	10	Certificado de inocuidad sistema.	
10	10	Acta original de la última visita.	
10	10	Dictamen original de verificación por la uva, aplica cada seis (1er. Ene-Mar, 2do.Jul-Sep).	
10	10	Calibración extraordinaria	
5	5	Factura de compra de dispensarios. (DGN)	
10	10	Especificaciones de calidad de los petrolíferos NOM-016-CRE-2016	
10	10	Dictamen de calidad de los petrolíferos NOM-016-CRE-2016	
10	10	Informe de la CENAM	

## BITACORA PROFECO NOM-005-ASEA-2016

PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
50	50	<b>BITACORA - 1</b> Pistas de auditoría o bitácora de eventos. Debe contar con registro en su llenado con fecha al día anterior.	

## PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
25	25	<b>OPE-02</b> CORTES DE SEGURIDAD, INDICAR EN QUE PUNTO DEL PROCESO SE INCUMPLE.	
		<b>OPE-03</b> LIQUIDACION DE TURNO Y ENTREGA DE VALORES, NDICAR EN QUE PUNTO DEL PROCESO SE INCUMPLE.	
25	25	<b>OPE-05</b> RECEPCION Y DESCARGA DE COMBUSTIBLE EN ESTACION, INDICAR EN QUE PUNTO DEL PROCESO SE INCUMPLE.	

## PUNTOS DE SEGURIDAD Y CONTROL OPERATIVOS

PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
15	15	Puerta de acceso a oficina cerrada.	
10	10	Equipo de resguardo (caja regio y cuello de ganso), anclados, funcionando correctamente.	
15	15	Precio y tipo de cambio correctos.	
15	15	Inventarios (piso y bodega), sin faltantes.	
10	10	Arqueo de efectivo a un despachador de forma aleatoria.	

# AUDITORIA DE IMAGEN EN ESTACION DE SERVICIO

Conceptos considerados en la auditoria de imagen a Estaciones de Servicio



ESTACION:	JEFE DE ZONA:	ZONA:	CALIFICACION
CUSTODIA	JORGE MARTINEZ	ZONA 1	
ENCARGADO EN TURNO:	AUDITOR:	FECHA:	
OFELIO DORANTES	RAUL CASTILLO	17/8/2021	100.00

IMAGEN DEL PERSONAL			
PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
10	10	<b>UNIFORME COMPLETO:</b> Camisa, pantalón, gorra, gafete, bonete, chamarra, uso de zapato industrial botas. <i>Solo portar el uniforme autorizado</i>	
10	10	<b>UNIFORME LIMPIO, EN BUENAS CONDICIONES.</b>	
8	8	<b>HIGIENE PERSONAL HOMBRE:</b> bañado, pelo corto, rasurado (barba/bigote recortado), camisa hasta penúltimo botón, calzado boleado ( <i>aplica solo al iniciar la jornada</i> ), no anillo/pulsera, uñas cortadas.	
8	8	<b>HIGIENE PERSONAL MUJER:</b> bañada, pelo recogido, maquillaje natural, camisa hasta penúltimo botón, calzado boleado ( <i>aplica solo al iniciar la jornada</i> ), no anillo/pulsera, uñas cortadas.	
IMAGEN EXTERIOR			
PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
10	10	Zona perimetral limpia, sin basura.	
10	10	Jardín limpio, libre de maleza.	
3	3	Banqueta y líneas de estacionamiento con pintura gris, en buen estado.	
ZONA DE DESPACHO			
PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
8	8	Dispensario limpio, en buen estado.	
8	8	Canoppy y columnas limpias, en buen estado.	
3	3	Pisos limpios, libres de derrames evidentes de días anteriores de aceite y/o sustancia.	
8	8	Huesos sin fractura en piso de cerámica, pintura gris libre de óxido, limpios, en buen estado.	
8	8	Iluminación sin lámparas fundidas, considerar la techumbre, clip tipo t, clip tipo c.	
3	3	Exhibidores de aceites con suficiente producto, lista de precios actualizada y pintura en buen estado.	
10	10	Depósitos de basura limpios con bolsa negra y libres de botes de aceites.	
5	5	Pedestales limpios, en buen estado, cables para cargar terminales ocultos.	
10	10	Servicio de agua y aire funcionando correctamente.	

## BAÑO DE CLIENTES

PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
10	10	Sanitarios limpios y funcionando, asientos en buen estado, iluminación completa.	
10	10	1. Despachador de papel y porta rollo en buen estado, abastecidos. 2. Secador para manos eléctrico limpio, en buen estado.	
10	10	Jabonera en buen estado, con jabón liquido.	
10	10	Lavamanos limpio, llaves ajustadas, espejos en buen estado y limpios.	
8	8	Mamparas limpias, libre de grafiti, en buen estado.	
3	3	Fluxómetros en buen estado y funcional (donde aplique).	
3	3	Bote de basura con tapadera limpio, y con bolsa.	
5	5	Tuberías sin fuga de agua.	
3	3	Formato baños limpios, actualizado cada 1 hr.	
EDIFICIO			
PUNTOS	ALCANCE	DESCRIPCION	HALLAZGO/INCUMPLIMIENTO
10	10	Fachada limpia, libre de grafiti, iluminación funcionando correctamente.	
10	10	Oficina limpia y en orden, iluminación y puerta de seguridad funcionando correctamente.	
5	5	Cuarto eléctrico y de maquinas libre de objetos, limpio, iluminación funcionando correctamente.	
5	5	Bodega limpia y en orden, iluminación funcionando correctamente.	
5	5	Probetas en buen estado, considerar que por cada islada debe existir una probeta.	
5	5	4 Biombos en buen estado.	
10	10	Preciador y tipo de cambio en buen estado.	

# Logística y abasto

Suministrar y abastecer los diferentes combustibles y el aditivo TotalPower® a las Estaciones de Servicio en todas las ciudades donde tengamos presencia.





**Aplicativo:** Programa en el cual nos permite visualizar los inventarios de las ES casi en tiempo real (desfase de 20 min), para asignar prioridades de atención de combustible.

## Tabla para aditivar Gasolinas

### T-Maximo T-Super

Litros de Gasolina		Litros Aditivo
Mínimo	Máximo	
0	5,000	1.5
5,001	10,000	3
10,001	15,000	4.5
15,001	20,000	6
20,001	25,000	7.5
25,001	30,000	9
30,001	35,000	10.5
35,001	40,000	12
40,001	45,000	13.5
45,001	50,000	15
50,001	55,000	16.5
55,001	60,000	18
60,001	65,000	19.5
65,001	70,000	21
70,001	75,000	22.5
75,001	80,000	24

## Tabla de Aditivación

Tabla para aditivar gasolina.  
Vaciado de acuerdo a la  
factura o remisión del  
proveedor de combustible.

# Logística y abasto



- Búsqueda y atención a proveedores.
- Relaciones, negociación, transporte, unidades, ciudades.

# **Permiso de Comercialización PETROTAL**

**Comercialización de combustible a:**

- Estaciones propias.
- Clientes de autoconsumo.
- Clientes agrícolas.
- Otras Estaciones de Servicio.

**Presencia a nivel nacional.**



TotalGas



@totalgasmx



<https://totalgas.com/>





**TOTALGAS®**  
GASOLINERAS

**¡Gracias por elegirnos!**  
**Éxito en tu capacitación**