

BRÚJULA ENERGÉTICA

MARZO 2023

MENSAJE DEL DIRECTOR

+ ENTREVISTA

LIC. LETICIA NIETO
DEL RÍO

DIRECTORA GENERAL
DEL GRUPO EMPRESAS NIETO

PÁG. 4

+ SECCIONES

FLASH
POINT

PÁG. 06

MODUS
OPERANDI

PÁG. 07

NOTA
MENSUAL

PÁG. 16

EXPERTO EN
MATERIA

PÁG. 18

CONTENIDO



04 MENSAJE DEL DIRECTOR

06 FLASH POINT

LA IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

10

DIESELEANDO



PARTICIPA CON NOSOTROS

Envía tu artículo para que lo publiquemos en la siguiente edición de esta revista.

BRUJULAENERGETICA@ENERGETICOSNIETO.COM

MARZO 2023



17

eco

tips

¿SABÍAS QUE...?

MODUS OPERANDI
LOGÍSTICA CENTRALIZADA
SINIESTRALIDAD EN EL TRANSPORTE

07

09



Q 100%

METODOLOGÍA DE LAS 8 DISCIPLINAS U 8 PASOS (8D)

FINANZAS PARA MORTALES

12



13

MUNDO JURÍDICO

MUJERES, EL COMBUSTIBLE PARA SALIR ADELANTE



14

ENERGÉTICOS NIETO RECONOCE EL TALENTO

FZV 1221
ZC J945

CAR 10,00

NOTA MENSUAL

MUJER LÍDER



16

18

EXPERTO EN MATERIA

LA MATERIALIDAD EN LAS OPERACIONES

20

ANECDOTARIO





MENSAJE DEL DIRECTOR

SERGIO ESTRADA SÁNCHEZ

[DIRECTOR GENERAL]

Para esta entrega me siento muy honrado de poder entrevistar a la Lic. Leticia Nieto del Río, quien en el mes de noviembre del pasado año fue designada Directora General del Grupo Empresas Nieto. Lety (como le llamo por la confianza construida durante muchos años de conocernos) tiene un conocimiento profundo de las actividades de las empresas que conforman el Grupo, debido a su largo desempeño como Directora de Finanzas.

Lety, ante todo deseo agradecer el tiempo que nos das para responder algunas preguntas. Quisiera dar inicio con algo del plano personal y profesional, lo que permitirá a nuestros compañeros conocer un poco de ti:

¿Cómo está integrada tu familia y cuál es tu formación profesional?

Soy licenciada en Administración de Empresas, egresada del Tec de Monterrey.

Tengo 3 hijas, 4 nietos y uno en camino. Mi esposo es Carlos Esponda Morales.

¿Cuándo y cómo fue tu ingreso al mundo laboral en Empresas Nieto?

Mi ingreso a Empresas Nieto fue el 12 de septiembre de 1985, integrándome al área corporativa de Finanzas.

¿Representó algún problema en tu desempeño el ser madre de familia y al mismo tiempo desarrollarte profesionalmente en el puesto de alta responsabilidad en el que te desempeñas?

Nunca es fácil encontrar el balance entre familia y trabajo, pero es posible; solo tienes que aprender a organizarte y comprometerte a cumplir tus responsabilidades, administrando tu tiempo eficientemente y sin perder de vista que lo importante es lograr tener calidad de vida.

El sector y los puestos de responsabilidad de las empresas que actualmente diriges están constituidos por hombres. ¿Esto representa un reto para ti en el plano profesional?

Siempre he pensado que las mujeres tenemos las mismas capacidades para dirigir que los hombres, por lo que, si tienes la pasión, la preparación, las habilidades, la integridad y el carácter necesario para impulsar a un grupo de personas a lograr grandes cosas en los negocios, puedes ser líder sin importar tu género.

Considero que mi único reto en este sentido es preparar e impulsar a más mujeres para que tengan acceso a puestos directivos en Empresas Nieto.

Has sido protagonista del crecimiento y consolidación del Grupo durante estos últimos 37 años, en los que se afrontaron riesgos y se participó en nuevos nichos de mercado. ¿Es de tu interés continuar en la misma línea de crecimiento, expansión y diversificación de negocios?

Creo que por los tiempos económicos y políticos que estamos pasando, es necesario hacer un alto en el camino en cuanto a la diversificación; necesitamos reorganizarnos y consolidar las diferentes empresas, planteándonos nuevas estrategias que permitan ganar participación en los mercados en los que ya estamos como negocio.

¿Qué importancia tiene para la Dirección a tu cargo la responsabilidad social y



el compromiso con el cumplimiento normativo, la calidad y la mejora continua?

Para mi es prioridad que el grupo tenga un modelo de negocio basado en una filosofía con principios éticos que redunden en el bienestar de sus trabajadores, los accionistas y las comunidades donde nos desarrollamos. También es muy importante que nuestro desempeño diario tome en cuenta el medio ambiente y el impacto que tenemos en él. La calidad y la mejora continua deben de estar siempre en nuestro ADN para lograr nuestros objetivos.

Desde tu punto de vista, ¿qué tanto influye el entorno político en el desarrollo de la industria y el comercio del país en general y del sector energético en particular?

Influye mucho, ya que las políticas que ha tomado este gobierno desgraciadamente no han generado la confianza necesaria en los inversionistas, deteniendo así proyectos que harían que la economía de nuestro

país creciera a todo su potencial, que es mucho. En cuanto al sector energético, la sobrerregulación y control de precios hace que en México sea difícil invertir y generar un mercado de libre competencia, por lo que las inversiones tienen que planearse con mucho cuidado por los riesgos que ahora existen.

El capital humano es uno de nuestros más importantes activos en Energéticos Nieto, ¿quisieras enviar un mensaje a esas personas que desarrollan su labor diariamente de forma profesional y comprometida?

Primero que nada, manifestarles mi agradecimiento y el de los accionistas por todo el empeño que ponen diariamente en su trabajo. Me siento comprometida con todos ustedes, por lo que me esforzaré al máximo en administrar al grupo para que mediante nuestro trabajo en equipo podamos acceder todos a una mejor calidad de vida y prosperidad.

Sin duda eres una gran muestra de que las mujeres han irrumpido de forma contundente en las más altas esferas del ámbito empresarial gracias a su talento e integridad. Quiero despedirme agradeciendo, en nombre de mis compañeros, tu confianza en nuestro trabajo, deseándote el mayor de los éxitos en tu importante labor y con la seguridad de que cada uno de los integrantes de esta gran empresa continuará trabajando con compromiso y entusiasmo.



DIRECTORIO

Director
Sergio Estrada Sánchez
sergio.estrada@energeticosnieto.com

Director de Desarrollo de Negocios
Edwin Jesús Bautista Ruíz
jesus.bautista@energeticosnieto.com

Subdirector de Admón. y Finanzas
Fernando Joaquín Jiménez
fernando.joachin@energeticosnieto.com

Subdirector de Operaciones
Marcial Martín Venegas
marcial.martin@energeticosnieto.com

Jefe de Recursos Humanos
Melanie del Río Vargas
melanie.delrio@energeticosnieto.com

Gerente Jurídico
Ernesto Hernández López
ernesto.hernandez@energeticosnieto.com

Jefe de Calidad y SSPA
Héctor Jesús Pérez Martínez
hector.perez@energeticosnieto.com



FLASH POINT

LIC. SERGIO ESTRADA SÁNCHEZ

Director General

Después del descontrol de los precios del petróleo y sus derivados en el mundo, resultado de la invasión de Rusia a Ucrania (guerra que se ha prolongado por un año sin que se vislumbre su final en el corto plazo), pareciera que el mercado se acostumbró rápidamente y los temores sobre desabasto durante el invierno (que nos obligó a asegurar la continuidad del suministro mediante contratos adicionales de volumen de petrolíferos), se disiparon.

Así, la oferta y el precio de los combustibles se mantuvieron estables, con ayuda del tipo de cambio, que ha permanecido muy bajo.

Sin embargo, ese descontrol del que hablamos ayudó colateralmente a la desaparición temporal del denominado *huachicol fiscal*. Buscando no incrementar el precio de los combustibles, evitando el famoso “gasolinazo” que tantos temores causa en las altas esferas del gobierno, el

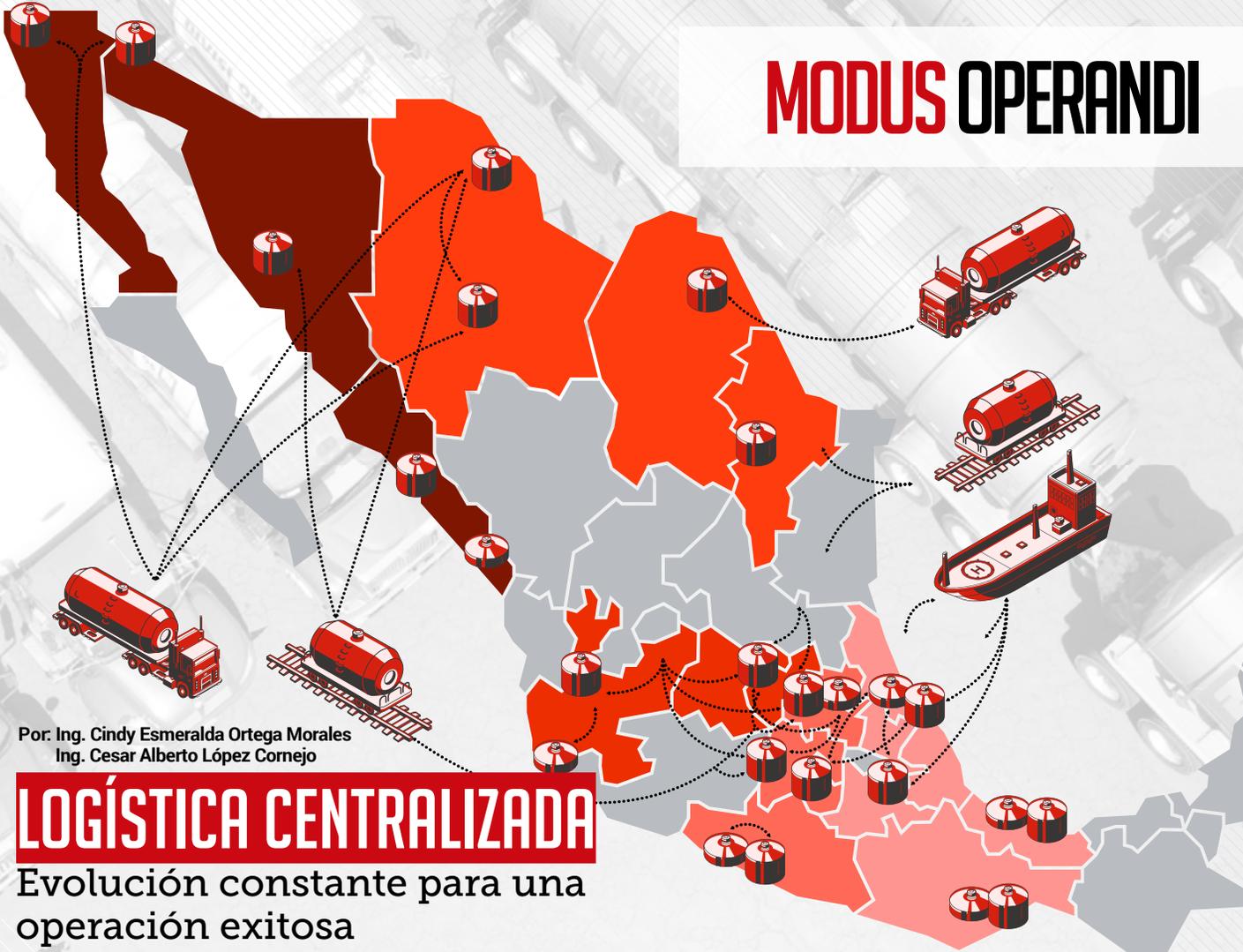
gobierno federal subsidió el IEPS e inclusive recurrió a la aplicación de un estímulo complementario. Lo anterior desincentivó la mencionada actividad ilegal al eliminarse el beneficio que obtienen quienes la practican al evadir el pago de ese impuesto; pero la medida también creó incertidumbre entre los comercializadores legales de petrolíferos importados, ante la desconfianza de que el SAT no pudiera cumplir con el compromiso de devolver el estímulo complementario. Tan es así que hubo importadores que dejaron de comercializar combustibles en territorio nacional, otros nos solicitaron reducir las compras al mínimo y además nos solicitaron compartir el riesgo, ante la posibilidad de que no devolviera el SAT dicho estímulo. Esta última fue la decisión que tomamos, afortunadamente sin consecuencias negativas; por el contrario, muy positivas, al garantizar el abasto a nuestros clientes premiando su lealtad, firmando contratos de suministro con quienes no teníamos y de paso depurando nuestra cartera de clientes.

Otras noticias recientes que impactan nuestro sector son la decisión de Pemex Transformación Industrial de crear una figura denominada *Cliente Estratégico*, destinada a

recuperar el mercado perdido de gasolineras. Se otorgan a comercializadores nacionales descuentos máximos en todo el territorio nacional si cumplen con ciertos requisitos (que muy pocos pueden satisfacer) e inclusive tiene participación directa a través de su filial, Grupo Mexgas (MGC). Esto crea fuertes distorsiones en el mercado y competencias donde los beneficiarios no somos los distribuidores y comercializadores. Aunado a lo anterior, la creación del programa *Gasolineras del Bienestar*, donde las estaciones de servicio que se afilien a este programa podrán recuperar una cantidad de dinero por parte de Pemex, traduciéndose en descuentos, genera amplia competencia desigual con los distribuidores que atendemos flotillas de transporte. Esto porque estas rebajas servirán para atraer a ese sector que ya atendemos, al que damos seguridad con abasto oportuno, proveyendo producto de calidad prevista en la Norma y en la cantidad correcta.

Ante este panorama, trabajamos con ahínco y entusiasmo, con la seguridad de que programas como los anteriores tienden a ser efímeros, ya que no están sustentados en una situación de mercado real.

MODUS OPERANDI



Por: Ing. Cindy Esmeralda Ortega Morales
Ing. Cesar Alberto López Cornejo

LOGÍSTICA CENTRALIZADA

Evolución constante para una operación exitosa

Las empresas hoy en día viven sometidas a un alto nivel de exigencia en calidad, tiempo y servicios a bajos costos para permanecer en el mercado. Esto requiere adaptación, estructuración e innovación que permitan ajustarse a las exigencias de este. En la era digital en la que vivimos y en plena industria 4.0, donde el comercio virtual cada vez tiene una mayor participación en el mercado, se nos lleva a estar a la vanguardia de los nuevos desarrollos. Con el fin de podernos adecuar a las necesidades de eficiencia y tiempo del mercado, las empresas se ajustan y adoptan tecnologías de punta para optimizar sus procesos y economizar costos.

La Logística Centralizada surge como una idea para mejorar la distribución y el abasto de producto a nuestras plantas. Inició en mayo del 2022 en las zonas Centro, Valle de México y Golfo, para después extenderse incluyendo la atención a parte de zona

Pacífico y brindando servicio a parte de nuestros clientes.

El reto: lograr la coordinación y comunicación efectiva entre las plantas y el departamento de Logística y Transporte, tarea que se ha trabajado desde el día uno, identificando oportunidades de mejora, optimizando y simplificando los canales de comunicación.

La cadena de suministro es la coordinación e integración de todas las actividades asociadas al movimiento de producto a las plantas de distribución o a los clientes directos, desde la compra hasta la venta, para crear una ventaja competitiva sustentable y de valor agregado. Uno de los objetivos de la logística es medir de manera cuantificable cada una de las etapas de su gestión con indicadores donde cada paso es controlado de forma independiente con un solo fin:

eficientar el equipo de transporte optimizando el costo logístico y, en consecuencia, disminuyendo el costo por kilómetro.

Con la implementación de la Logística Centralizada se lograron estabilizar los inventarios de las plantas, manteniendo un equilibrio entre la demanda de cada una de ellas y disminuyendo así costos implicados en la administración de inventarios y la logística del producto. Del mismo modo, se asegura el aprovechamiento de las unidades en renta dando un seguimiento puntual a cada una de ellas.

Con esta estrategia se garantiza el abasto a cada punto donde surja una necesidad de diésel en plantas de Energéticos Nieto. Al atender directamente a nuestros clientes con miras a la mejora continua y al crecimiento del área nos convertimos en un Operador Logístico.

SINIESTRALIDAD EN EL TRANSPORTE

Factores que dan lugar a un índice de siniestralidad en el transporte y su impacto en los costos de operación

Por: Lic. Elizabeth Chávez García
Ing. Cesar Alberto López Comejo

Podría citar diversas cifras de estadística con relación a los índices de siniestralidad en nuestro país; no obstante, aunque son alarmantes, prefiero resaltar las razones por las cuales estas se mantienen como una constante para el transporte. De acuerdo con informes del Instituto Mexicano del Transporte, las principales razones que dan lugar a un accidente que involucra equipo pesado en carreteras federales son:

1. No guardar distancia de proximidad con otros vehículos.
2. El exceso de velocidad.
3. Invadir carril.
4. Virar indebidamente.
5. No ceder el paso.
6. Dormitar.
7. Distracciones constantes por el uso de un teléfono móvil u otro dispositivo tecnológico.
8. Fallas mecánicas.
9. Factores climatológicos.

Resultan estas ser razones con una interrelación directa a la imprudencia o el exceso de confianza de los conductores. Por costos operativos se reducen; al tenerla ello, es importante recomendar a nuestros operadores que atiendan puntualmente de seguros somos un cliente que no las disposiciones del reglamento de ocupa mayores rubros de cobertura y tránsito. Indicaremos también al equipo no mantiene una constante de pagos de de control de las flotillas que mantenga daños a terceros o reparaciones en taller. las mejores rutas para la circulación de Por el contrario, mantiene las coberturas los vehículos en el cumplimiento de la mínimas establecidas por las entidades logística establecida, atendiendo las reguladoras del transporte. condiciones meteorológicas, previendo alguna eventualidad y tomando las Como consecuencia de lo anteriormente precauciones necesarias. También se expuesto, somos una empresa con valor priorizarán y calendarizarán las revisiones agregado al refrendar nuestro compromiso y mantenimientos preventivos a las ante la sociedad manteniendo la mayor unidades, a fin de que a su operación se cantidad de precauciones en materia de mantengan en las mejores condiciones seguridad vial, en logística y operación físico-mecánicas posibles. Finalmente, es diaria. Esto implica protección para el resto vital estar al pendiente de las jornadas de de los usuarios de las vías terrestres de trabajo de los operadores con el propósito comunicación a lo largo del país y dentro de contar con personas comprometidas del marco del respeto a los derechos con el desempeño de sus actividades. fundamentales, como lo es la vida.

Para Energéticos Nieto es de suma importancia mantener controlada la siniestralidad atendiendo las necesidades internas y externas para brindar el mejor servicio a nuestros clientes.



METODOLOGÍA DE LAS 8 DISCIPLINAS U 8 PASOS (8D)

Por Ing. Abdallah Murillo Torres

Las 8D conforman una metodología sistemática diseñada para la solución de problemas de manera ordenada y estructurada.

El origen de esta metodología se atribuye a la Ford Motor Company, que en 1987 estandarizó el proceso de solución de problemas complejos como una serie de 8 pasos sistemáticos. Ello cambió la perspectiva de solución de problemas, pasando de un enfoque correctivo a un enfoque más preventivo. El objetivo principal es eliminar o minimizar el riesgo de que el error se repita tomando medidas tanto sobre el impacto aparente del problema como de su causa raíz.

Cada paso se designa una disciplina porque el éxito del proceso depende de la sinergia y el compromiso de todos los involucrados. Si bien esta metodología surgió como una estrategia para reducir las no conformidades recurrentes de procesos, hoy en día es considerada como uno de los mejores métodos para lograr mejoras sustanciales en los mismos.

Ventajas:

- Promueve el trabajo en equipo y su ejecución de manera coherente y efectiva.
- Ayuda a garantizar que los clientes (internos y externos) reciban una respuesta oportuna y eficaz ante cualquier problema.
- Fomenta la comunicación efectiva.
- Desarrolla la concientización sobre la importancia de las actividades, roles y responsabilidades (individuales y colectivas).
- Entre otras.

¿Cómo aplicar las 8D?

Para dar una correcta solución a cualquier problema aplicando el método 8D, se deben de seguir los siguientes pasos, tomando en consideración que entre más se profundice en

el análisis e implementación, mejores resultados se obtendrán.

1. Definir un equipo para resolver el problema.

Este equipo debe ser multidisciplinario, integrado por colaboradores relacionados directa o indirectamente con el problema, quienes deben estar bien informados, capacitados y, en lo posible, facultados para tomar decisiones sobre la solución más efectiva al problema.

2. Descripción del problema.

Una vez reunido el equipo, se procederá a identificar claramente el problema y sus consecuencias. Se pueden aplicar las preguntas qué, cuándo, dónde, quién, cómo y cuánto.

3. Definir acciones de contención

Las acciones de contención proporcionan una solución temporal a fin de mitigar los efectos negativos del problema.

4. Hallar la causa raíz.

El análisis de la causa raíz implica vincular cada posible motivo con la declaración del problema. Para ello existen diferentes técnicas de análisis para responder a la pregunta: "¿por qué se originó el problema?". Como ejemplos tenemos: 5 porqués, análisis de datos estadísticos, diagrama de Ishikawa, diagrama de árbol, diagrama de relaciones, diagrama de flujo, Pareto, lluvia de ideas, entre otras, con las cuales el equipo puede identificar, evaluar y priorizar las causas raíz.

5. Acciones correctivas.

En este paso se determinan las acciones correctivas con base en la(s) causa(s) raíces identificadas con éxito previamente; por cada causa se debería definir

por lo menos una solución que se va a implementar a largo plazo con el objetivo de eliminar el origen del problema. El conjunto de soluciones a largo plazo compone el plan de acciones correctivas que se implementarán.

Una vez que el equipo ha definido un plan de acciones correctivas, se deben implementar y validar cuidadosamente que el resultado producido es el deseado antes de implementar dicha solución de forma permanente.

6. Implementación y validación de acciones correctivas.

Implementar y verificar que las acciones tomadas hayan logrado el resultado deseado, el cual puede evaluarse a través de pruebas, inspecciones, evaluaciones o auditorías. Si el resultado confirma que la solución fue efectiva, se debe de comunicar e implementar de manera permanente.

7. Evitar la recurrencia / lecciones aprendidas.

En este paso es necesario reflexionar y definir cómo se puede organizar o estructurar la solución permanente para que toda la organización conozca cómo actuar. Así se podrán tomar las medidas para garantizar que este problema no se vuelva a presentar en algún momento en el futuro. Esta etapa permite establecer un estándar de trabajo para tratar los problemas similares, en procesos similares o en cualquier contexto de la organización.

8. Cierra el problema y reconoce contribuciones.

Felicita a los miembros del equipo por su esfuerzo colectivo y crea un ambiente adecuado para la mejora continua.

DIESELEANDO

Lic. Erika Anareli Frías Fabela

Hoy en día, sin importar el producto que manejan las empresas, existe una enorme competencia en el mercado, es por ello que me gustaría que nos enfocamos en una de las bases sobre la cual todas las organizaciones que desean no solo sobrevivir sino crecer, están canalizando actualmente sus esfuerzos: **La atención al cliente.**

LA IMPORTANCIA DE LA

ATENCIÓN AL CLIENTE

Debemos de tener en claro que el protagonista principal siempre es y será el cliente, dado este hecho, es primordial garantizar la satisfacción, lealtad y recomendación de los mismos; si un cliente no se siente bien atendido no regresará, lo que generalmente provocará que las empresas tengan una corta trayectoria.

Gracias a las fuentes de información a las que todos tenemos acceso, los usuarios nunca habían tenido en sus manos tanto poder de elección, como consecuencia los compradores son cada día más exigentes, la diferencia la puede hacer un buen servicio y venderles un producto de calidad.

A continuación, me gustaría citar los diez mandamientos de atención al cliente:

1 El cliente por encima de todo.

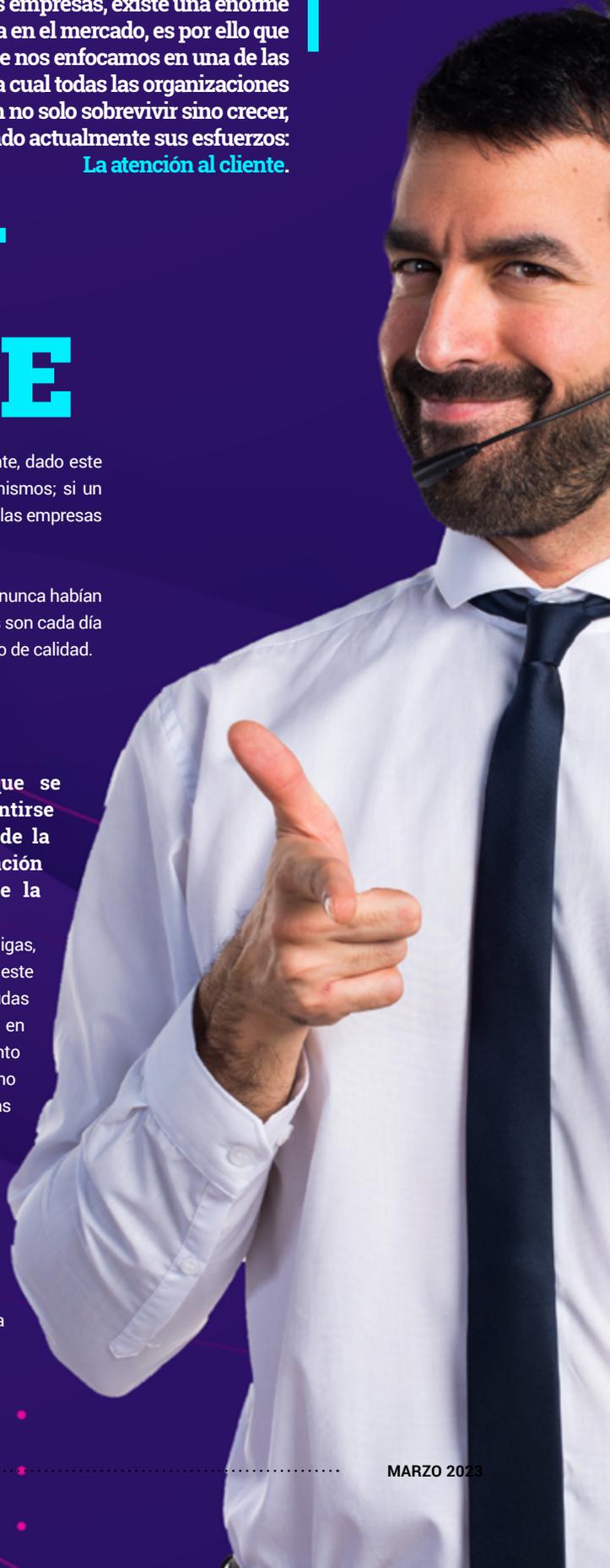
Todas las decisiones que se tomen deben llevar una estrategia corporativa para crecimiento y utilidad, pero sin perder de vista el mercado en el que nos movemos ni mucho menos a nuestros clientes.

2 No hay nada imposible cuando se quiere, muchas veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, pero con un poco de esfuerzo, se puede lograr lo que sea.

En este artículo es importante evaluar la situación, si es un cliente leal, recurrente, de gran volumen, etc, vale la pena de hacer un esfuerzo adicional por ellos. Puede que después de eso crezca la cuenta, nunca lo sabes.

3 Cumplir todo lo que se prometa, el cliente debe sentirse confiado y esto depende de la credibilidad de la información que recibe y de quien se la transmite.

Se transparente en lo que le digas, prepárate bien para ir a visitar a este cliente y responder todas sus dudas sobre tu producto, nunca caigas en el error de que por desconocimiento prometas algo que a lo mejor no podrás cumplir, si tienes dudas sobre cómo proceder, es mejor tomar nota y comentarle al cliente que debes de revisar con tu supervisor, generalmente este tipo de respuesta es bien aceptada. Anota está pendiente en tu lista y atiéndela rápidamente para darle una solución a tu prospecto.



4 Solo hay una forma de satisfacer al cliente, cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado y esto se logra conociendo muy bien a los clientes, concentrando toda la atención a sus necesidades y deseos.

Escucha bien lo que requiere tu usuario y conoce bien todas las herramientas con las que cuentas para poder ofrecer ese algo en el momento oportuno.

5 Para el cliente la empresa marca la diferencia, el capital humano que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden lograr que estos regresen o que jamás quiera volver.

La realidad es que el usuario no conoce ni conocerá a todos los que estamos involucrados en el servicio, por ello, tú eres la cara, el puente de conexión. Para ellos TU eres la empresa por que la representas.

6 Fallar en un punto significa fallar en todo, puede que todo funcione a la perfección, pero qué pasa si se falla en la fecha de entrega, la calidad del producto, entre otros detalles del cierre de la venta, todo se va al piso.

Podemos resumirlo en trabajar en equipo, cada uno de nosotros debe de hacer su parte para que todo fluya y no perdamos la credibilidad.

7 Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos, el capital humano debe estar orientado a logro de las ventas y capacitado para ello, conocer los productos, sus bondades y hasta sus desventajas, mantenerlos motivados, si estos factores no están cubiertos, las empresas no pueden pretender satisfacer a los clientes.

Capacitar a los colaboradores dentro del producto, mercado y procesos internos, hacerlos parte de la empresa (el trabajar para una empresa no siempre significa sentirse parte de la empresa), escuchar sus inquietudes, generar empatía entre otros factores harán que ellos están felices de pertenecer al corporativo y eso se refleja en la forma en que afronten los retos que se les presenten. Todos tenemos días buenos y días malos, pero llegar a trabajar en un lugar donde te sientes apreciado te dará la energía para no rendirte y dar tu mejor sonrisa, en resumen, *cuidar tu empleo*.

8 El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente, la verdad es que son los clientes quienes, califican la atención recibida, si es buena vuelven o de lo contrario no regresan.

El servicio de calidad lo hacemos todas las partes involucradas, desde la persona que presenta la propuesta comercial hasta el que despacha el producto. Nunca perdamos de vista que somos una cadena, si un eslabón de unión falla la fuerza de la misma se ve comprometida.

9 Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar, si se logra alcanzar los objetivos propuestos de servicio y satisfacción

del consumidor, es necesario plantear nuevas metas, actualización, ya que la competencia no da tregua.

Este mandamiento me hace recordar la época de los 90', en aquel entonces una compañía precursora de la telefonía móvil era el número uno del mundo, fue tanta su popularidad que sus celulares fueron utilizados en la famosa película Matrix. ¿Ya la recuerdas?, en ese entonces parecían invencibles por sus modernos y vistosos equipos ya que eran codiciados por todo el mundo por sus diseños innovadores y futuristas, pero este es un claro ejemplo de que el que no presta atención de los movimientos de la competencia, confía en lo que tiene y no en lo que se podría mejorar se queda en el camino. Para la entrada del año 2000 con la llegada de la competencia en sus versiones de android (sistema operativo móvil) fueron derrocados rápidamente, cuando quisieron reaccionar ya era demasiado tarde y quedaron fuera del mercado casi por completo. Hoy día te puedo decir que intentan nuevamente abrirse paso sacando sistemas Android y aunque ninguno de nosotros puede predecir qué pasará sin lugar a dudas tienen un largo camino por delante.

Moraleja: *No duermas en tus laureles, el exceso de seguridad y confianza podría ser tu peor enemigo.*

10 Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo, todas las personas de la organización deben estar alineadas a satisfacer al cliente.

Fortaleciendo lo que mencioné previamente, todos somos importantes. Tenemos que cumplir con nuestras labores individuales para que los procesos fluyan exitosamente y no alentar al proceso siguiente.

Mantengamos en la mira que siempre existirán áreas de oportunidad porque nada es perfecto, pero si trabajamos en armonía buscaremos en unidad soluciones para cumplir con la meta de satisfacción al usuario final.

FINANZAS PERSONALES

Por C.P. Martha Leonor González Mireles

Este 2023 vamos a iniciar con toda la actitud positiva, empezando con unas finanzas sanas.

Es bien sabido que desde tiempos remotos las finanzas o economía de la casa han estado en manos de las mujeres; de cierta forma ellas han sido las que han generado ganancias a partir de las aportaciones que realizaba el hombre, para con ello tener una sólida economía familiar. En la actualidad todo esto ha cambiado, ya que ambos aportan para que esta economía sea estable.

Las finanzas personales se refieren al manejo de los recursos financieros de una persona o una unidad familiar. Es importante elaborar un plan alrededor de ellas y cumplirlo para tener éxito. Todo eso se verá reflejado en ahorro y gasto controlado en un periodo determinado o a largo plazo, valorando posibles riesgos financieros y eventos futuros.

Para esto les proporcionaré algunos consejos y errores que cometemos.

1. Presupuesta. Es decir, identifica qué ingresos tienes (sueldo, comisiones, ventas, etc.) y hacia dónde se va ese dinero (comida, educación, vestido, vivienda, recreación, etc.).

2. Usa el crédito para sumar, no para restar. Las tarjetas de crédito son una nueva forma de esclavitud que en muchos de los casos puede prolongarse por un largo plazo, al abusar de compras que no necesitas y que en cierto momento tendrás que pagar de alguna u otra forma. ¿Cómo vas a sumar a través de un crédito? Un claro ejemplo es la adquisición de una casa, terreno o una inversión que permita seguir incrementando tu patrimonio en lugar de restarle.

3. Gasta menos de lo que ganas. Realmente es aritmética pura; si tus gastos son más de lo que ganas estás creando deudas y, desafortunadamente, estas deudas salen caras.

4. Ahorra y planea tu retiro. Lo importante no es ahorrar, sino empezar a hacerlo ya. Además, tienes que hacer que ese ahorro trabaje para ti y no tu para él. Peor aún si no lo inviertes; no debemos de confiar en un sistema de pensiones que quizás no existan para cuando tengas que jubilarte. Como dice el dicho, en tiempos de vacas gordas hay que guardar para el tiempo de vacas flacas, aprovecha tu juventud y madurez para vivir una vejez digna.

5. No es lo mismo guardar que invertir. Va muy relacionado con el punto anterior; no solo es ahorrar, tienes que hacer que el ahorro se multiplique. Debes usar la sabiduría y en muchas ocasiones hay que buscar rodearnos de personas sabias que nos muestren o enseñen el camino del éxito (pero, cuidado, también te puede llevar al fracaso). De esto hablaremos más adelante.

6. Construye un fondo de emergencias. Debes estar preparado para lo que pueda suceder. No puedes creer que no te sucederá nada, por lo tanto, si tienes auto, asegúralo. No es lo que puedas perder, sino lo que pudieras ocasionar; en estos tiempos existen enfermedades que pueden terminar con tus reservas.

7. Protege tu patrimonio. Un ejemplo claro es que ser fiador es lo mismo que pagador; si te piden prestado es porque no lo necesitas, es algo dado. Recuerda que tienes que protegerte y a los tuyos; en la actualidad existen muchas herramientas, como seguros bien contratados, tema que ya se mencionó en el punto anterior. Existen seguros médicos, de vida, etc. Una enfermedad, por ejemplo, puede llegar a ser muy cara y, ¿qué pasa al final si la persona fallece? Continuarán las deudas, porque aparte de pagar los gastos médicos, también se puede necesitar de gastos funerarios no previstos.

Cada uno de nosotros debe planear, ser los estrategas de nuestro futuro y no dejar esa tarea al gobierno con un sistema de pensiones o a nuestra propia familia. En el libro *El hombre más rico de Babilonia*, escrito por George S. Clason, dice: "[...] La riqueza, como el árbol, nace de la semilla. La primera moneda que ahorres será la semilla que hará crecer el árbol de tu riqueza. Cuanto antes plantes tu semilla, antes crecerá el árbol. Cuanto más fielmente riegues y abones tu árbol, antes te refrescaras, satisfecho, bajo su sombra...". Esta frase se la dijo Algamish

a Arkad, el hombre más rico de Babilonia. Cuando este último era joven, trabajó como escriba, donde conoció a Algamish, un viejo con mucha sabiduría, y aprovechó el momento para cuestionarlo sobre cómo podría obtener riqueza. La conseguiría a través de una parte de lo que ganaba, que tendría que ser para él. Siguiendo su sabiduría, nos aconseja que la décima parte de lo que ganamos debe ser destinado para nuestro ahorro. Pero no solo debemos guardarlo, como lo mencioné anteriormente en los consejos, sino que ese ahorro debe ser invertido, debe trabajar para multiplicarse. Por lo tanto, debemos de comenzar con sembrar la semilla para tener un árbol que nos permita sentirnos tranquilos en una vejez segura.

Para recapitular, debemos de presupuestar, gastar solo lo necesario y endeudarnos únicamente para sumar más. De nuestro salario, sea cual sea, ahorrar e invertir el 10 % de nuestros ingresos (piensa que, si a ti te pertenece esa décima parte, cuánto tendrás en un lapso de 10 años). Clason nos plantea también las 5 leyes de oro, que, si me lo permiten, les describiré en otra ocasión.

Cuiden sus finanzas y vivan una vida tranquila.

MUJERES

EL COMBUSTIBLE PARA SALIR ADELANTE

Por: Lic. Daniela Romero Godínez

Durante muchos años, la industria petrolera y energética en general ha tendido a optar por contratar exclusivamente a hombres para llevar a cabo los proyectos y operaciones necesarios para la explotación de este recurso.

En la actualidad, se ha observado un aumento paulatino en el desarrollo profesional de las mujeres en el área de hidrocarburos, gracias a su preparación, calidad y responsabilidad demostrada en el desempeño de las labores necesarias para la explotación de este recurso. Este hecho ha evidenciado que dicha labor no es exclusiva del género masculino, lo que ha generado una mayor inclusión de mujeres en este sector.

La brecha de género es especialmente notoria en sectores como la energía, la industria y la agricultura, donde solo el 12% de las mujeres graduadas optan por carreras en ingeniería, y solo el 5% se especializa en estos sectores, en comparación con el 35% de los hombres. Estas cifras son un claro indicador de cómo los estereotipos de género influyen en las decisiones académicas y profesionales de las mujeres.

Cabe destacar que las mujeres están sobrerrepresentadas en áreas profesionales diferentes a la explotación, fabricación o construcción, como por ejemplo, en la hospitalidad, formación docente, trabajo social o recursos humanos. En contraste, los hombres tienden a ser más numerosos en las carreras y trabajos relacionados con la explotación, fabricación o construcción.

En 2018, una investigación llevada a cabo por organizaciones civiles en Estados Unidos reveló que las mujeres representaban

apenas el 7.9% de la fuerza laboral del sector hidrocarburos. En Australia, el porcentaje de mujeres en esta industria era de solo el 13.3%, mientras que en Colombia era del 19.5%. A pesar de estas cifras preocupantes, la presencia femenina disminuía significativamente en puestos de alta dirección.

En décadas pasadas, la inclusión laboral en México presentaba notorias desigualdades, con pocas mujeres ocupando puestos de trabajo y un porcentaje casi nulo en cargos directivos. Sin embargo, gracias a los esfuerzos de inclusión y equidad, esta situación ha ido cambiando. La intervención de las mujeres en el mercado laboral ha demostrado ser fundamental para el crecimiento económico del país, convirtiéndose en protagonistas y activos indispensables en la dirección de las empresas.

La inclusión de las mujeres en el mercado laboral no solo es una cuestión de justicia social, sino que también tiene importantes implicaciones económicas. De acuerdo a diversos estudios realizados en países miembros y no miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el aumento de la participación femenina en el trabajo o una reducción en la disparidad de género en este ámbito, puede tener un efecto rápido y efectivo en la economía. Se estima que las mujeres pueden aumentar sus ingresos hasta en un 76% si se supera esta brecha de participación, lo que a su vez, contribuiría a empatar la brecha salarial entre hombres y mujeres. Por tanto, la inclusión laboral de las mujeres es un beneficio mutuo que debe ser promovido.

Según las investigaciones del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) en 2022, se ha identificado que la representación femenina en la plantilla laboral de las empresas en México es del 35%, mientras que únicamente el 1% de las mujeres logran acceder a puestos de alta jerarquía. Este dato evidencia la persistencia de barreras que impiden a las

mujeres alcanzar la igualdad de oportunidades y la plena participación en la vida laboral del país.

A nivel global, México ocupa el séptimo lugar en cuanto a la presencia de mujeres en cargos directivos en el sector financiero, lo cual representa un logro significativo para las empresas. Este avance debe ser tomado como un ejemplo para fomentar la igualdad de oportunidades en la promoción laboral en otros sectores.

A medida que la sociedad evoluciona, se busca constantemente mejorar y fomentar la igualdad de género. El empoderamiento femenino es fundamental en este proceso, ya que promueve una mayor conciencia y sensibilidad hacia la conciliación familiar y laboral. Además, aumentar las oportunidades de liderazgo para las mujeres resulta beneficioso, ya que se ha demostrado que la eficacia organizacional mejora significativamente cuando dos o más mujeres ocupan funciones ejecutivas y altos puestos de dirección. Es importante destacar que el liderazgo femenino se basa en la asertividad y no en la autoridad, lo que puede generar un impacto positivo en la cultura empresarial y en la toma de decisiones.

“Usted no puede esperar construir un mundo mejor sin mejorar a las personas. Cada uno de nosotros debe trabajar para su propia mejora”

Marie Curie
1867-1934



ENERGÉTICOS NIETO RECONOCE EL TALENTO

Por L.A.E Edith Melanie Del Río Vargas

Conoce a nuestro nuevo equipo de **ENTRENADORES** que ha sido seleccionado para encargarse de la capacitación de los colaboradores de recién ingreso, así como de nuestros compañeros que sean promovidos.

El conocimiento se comparte.

ZONA 01 PACÍFICO



Axel Miguel Olán Rodríguez
Jefe De Planta



Jeremías Antonio Figueroa Ibarra
Auxiliar Operaciones Logística



Luis Alberto Tornero Andrade
Encargado De Almacén



Juan Carlos Hernández Orendain
Encargado De Mantenimiento



Arturo Isaac Toysehua
Ayudante General



Jaime Barragán Nieto
Despachador Externo



José Gilberto Cervantez Benítez
Despachador Interno



Diana Dolores Lucero Fimbres
Intendencia



Christian Abel Durón Álvarez
Operador



Juana Jesarely Medina Bojórquez
Auxiliar Cuentas Por Pagar y Cobrar



Francisca Sánchez Cervantes
Auxiliar Facturación Y Compras



Tomás Gómez Bustamante
Líder De SSPA

ZONA 02 NORTE



José Francisco Leyva Villasana
Jefe De Planta



Raúl Eleuterio Rosales Valles
Auxiliar Operaciones Logística



José Carlos Rodríguez Garza
Auxiliar Operaciones Logística



Anayenci García Escárcega
Despachador Interno



Sergio Ernesto Cárdenas Pérez
Ayudante General



Juan Pablo Ibarra Guzmán
Mensajero Planta



José Luis Aldape Peñaflo
Operador



Diana Lorena Martínez Torres
Auxiliar Cuentas Por Pagar Y Cobrar



Karla Gabriela Hernández Mapula
Auxiliar Facturación y Compras



Cindy Hernández Elías
Operador



Flor Yadira Venegas Acuña
Vigilante



Edgar Omar Aguilar Lujan
Despachador



Antonio Díaz Campos
Encargado De Mantenimiento



Antonio Armando Almeida Almeida
Encargado De Almacén



Jesús Elizondo Reyna
Encargado de Almacén



Julia Janneth Aguilar Saenz
Asesor Comercial

ZONA 03 CENTRO



Alfredo Becerra Sosa
Jefe De Planta



Alberto Pérez Chávez
Auxiliar Operaciones Logística



Sergio Guerrero Pacheco
Auxiliar Operaciones Mantenimiento



Eduardo Ayala Lazarín
Encargado De Almacén



Erik Olaf Mota Martínez
Encargado De Mantenimiento



Alejandro González Vargas
Encargado De Fleet On Line



Javier De León González
Ayudante General



José Hernández Hernández
Despachador Externo

ADORES



Alejandra Galván Ángeles
Encargado De Almacén



Enrique Almanzor Huerta
Mensajero Planta



Carolina Ugalde Salinas
Intendencia



Roberto Macías Corona
Vigilante



José Jesús Osornio Rodríguez
Operador



María Eugenia Rojas Ornelas
Auxiliar Cuentas Por Pagar Y Cobrar



Beatriz Gutiérrez Sánchez
Auxiliar Facturación Y Compras

**ZONA 04
VALLE DE MÉXICO**



Theodore Díaz Aguilar
Jefe De Planta



Pablo Francisco López Ángeles
Auxiliar Operaciones Logística



Fabian González Alvarado
Auxiliar Operaciones Mantenimiento



Isaac Reyes López
Auxiliar De Almacén



Oscar Cipriano Hernández
Encargado De Almacén



Miguel Ángel Rangel Olguin
Encargado De Mantenimiento



Santiago Alvarado Munguía
Encargado De Mantenimiento



Mariano López Mendoza
Ayudante General



Edgar Contreras Cid
Encargado De Estación



Raymundo Cruz Martínez
Despachador Externo



Juan Carlos Reyes Evangelista
Despachador Externo



Carlos Javier Aguilar Hernández
Despachador Interno



Miguel Ángel Rodríguez Vargas
Mensajero Planta



Rocío Landa Mirón
Intendencia



Aaron Nerí Ramírez
Vigilante



Leonel García Estrada
Operador



Fabiola Morales Ríos
Auxiliar Cuentas Por Pagar Y Cobrar



Ana Janette Romero Espinoza
Auxiliar Facturación Y Compras



Brenda Morales Salazar
Auxiliar Facturación Y Compras



Manuel Cervantes Chevreuril
Líder de SSPA

**ZONA 05
GOLFO**



Raúl Moreno Madrid
Jefe De Planta



Oscar David Loreto García
Auxiliar Operaciones Logística



Ángel Nahum Alfonso Armas
Auxiliar Operaciones Mantenimiento



Alberto Pretelin Águila
Encargado De Almacén



Jorge Cirilo Carvajal Alvízar
Encargado De Mantenimiento



Luis Eduardo Martínez Antonio
Ayudante General



Juan Francisco Franco Cuevas
Despachador Interno



Efrén Filiberto Laureano Marroquín
Mensajero Planta



Laura Ascencio Castellanos
Intendencia



Junior Fuentes Ramírez
Operador



Beatriz Eunice Sánchez Martínez
Auxiliar Cuentas Por Pagar Y Cobrar



Fabiola Mojica Alejandro
Auxiliar Facturación Y Compras



Araceli Palafox Duran
Asesor Comercial

Mujer LÍDER

Por Lic. María Inés Estrada León

Todas a una sola voz: "somos mujeres". Hoy es el momento de demostrar, de ser escuchadas, basta del cliché del sexo débil. ¿Que de qué estamos hechas? De entusiasmo, de coraje, de las agallas suficientes de hacer y demostrar que a pesar de los miles de obstáculos estamos aquí. Es momento de enfrentar a quienes no les gusta que las mujeres tengamos razón y que seamos capaces y muy valientes.

Estamos listas para ser mujeres líderes: además de ser fuertes, tenemos la sutileza necesaria para crear el mejor equipo. Me encanta esta frase que dice:

"Los verdaderos líderes saben que el liderazgo no se trata de ellos, sino de aquellos a quienes sirven. No se trata de exaltarse a sí mismos, sino de levantar a los demás" - Sheri L. Dew

En muchos el concepto de "líder" es erróneo, pues no es quien grita, sino quien enseña; no es quien intimida, sino quien es ejemplo. Si tus acciones crean un legado que inspira a otros a soñar, aprender, hacer y ser más, entonces eres una excelente líder.

El éxito no es el resultado de cuánto sabes, sino de la humildad de aprender cada día. Quédate con esto: el más hábil no es el mejor, sino el que toma las mejores decisiones. Así que, mujer, no esperes más; vamos, un paso adelante y persigue tu objetivo. El mayor error es no creer en ti; tus metas se logran no solo con deseárselo y esperararlo, sino trabajando para conseguirlo.

Hace 29 años inicié mi carrera en esta empresa, que se convirtió sin duda en mi primera casa. No puedo llamar a esta etapa trabajo; más bien aprendizaje y retos diarios. Te comparto la experiencia que me ha dejado mi trayectoria laboral y el haber logrado un ascenso en la organización; la voy a traducir en estas palabras: "nunca darme por vencida y agradecer".

Quédate con lo mejor de las personas, conviértete en un filtro que separe lo que te hace mejor y deseche definitivamente lo que no te ayuda a crecer. Construye tu propia experiencia en la que cada día estés orgullosa de lo que has logrado; cierra un día de trabajo feliz por haber dado lo mejor de ti.

Ser sensible, mujer, no te hace débil; al contrario, eres empática con las personas y justo ese es requisito indispensable para ser líder, pues no puedes lograrlo sola. Las personas a tu lado son las únicas que pueden reconocer que eres "su líder". No subestimes nunca a la gente, todos tienen sus propias cualidades y habilidades que sin duda te ayudaran a sumar. Otra cosa importante: jamás pretendas que las personas piensen y actúen como tú quisieras; tu equipo de trabajo es como tus hijos, déjalos que brillen, pues por mucho están aquí. Honra sus buenos logros, esto los motivará a dar siempre lo mejor; y recuerda: "mujer líder" es una combinación de fortaleza y amor.

Date la oportunidad de conocer a los que te rodean; sé fuente de confianza, pues confianza es comunicación, base importante para solución de conflictos y logro de objetivos. Como líder, deja que la gente asuma sus propios riesgos para que exista siempre un buen cambio. Emprende, construye, desarrolla, prepárate, nunca dejes de crecer. Así que, manos a la obra, cuentas con todo para ser una **GRAN MUJER LÍDER.**



¿SABÍAS QUE...?

Por Ing. Amb. Andrea Gómez Medina

ecotips

En Energéticos Nieto contribuimos a la sustentabilidad mediante la implementación de buenas prácticas, la concientización y el uso eficiente de los recursos en pro del cuidado del medio ambiente.

Por lo anterior, creamos Nieto Ecotips, los cuales tienen como propósito identificar acciones que puedes implementar en tu día a día y tu centro de trabajo, así como fomentarlas entre tus compañeros y en la sociedad.

A continuación, se comparten algunos Nieto Ecotips:



1. Utiliza termos y cilindros reutilizables.

Beber 2 litros de agua al día ayuda a que la sangre transporte oxígeno y el nivel de energía aumente al mantener al cuerpo bien hidratado. Utiliza termos y cilindros reutilizables, con lo cual contribuyes a reducir la cantidad de PET o desechables.



2. Aprovecha la luz natural y apaga la luz.

La luz solar tiene beneficios para ti, como incrementar el nivel de energía y mejorar el metabolismo, impulsar y fortalecer el sistema inmune y ayudar a generar vitamina D. Aprovecha la luz natural, y cuando requieras hacer uso de luz artificial, cerciórate de apagarla al terminar de utilizarla.



3. Imprime solo lo necesario.

Una manera de hacer eficiente el uso de impresoras es revisar en vista y corregir de manera preliminar el documento que vas a imprimir. Con esto se evita gastar tinta y más hojas de las necesarias; si puedes reutiliza hojas y solo imprime lo indispensable.



4. Desconecta los aparatos electrónicos.

Es importante desconectar los aparatos electrónicos, ya que, aunque se pueda pensar que solo gastan energía eléctrica cuando se utilizan, siguen consumiéndola aún cuando están inactivos y, por consiguiente, aumentando la factura de la luz. Se trata del conocido "consumo fantasma", ese gasto que los aparatos electrónicos y eléctricos provocan cuando están conectados permanentemente.



5. Uso del aire acondicionado.

Siempre que tengas el aire acondicionado encendido, recuerda mantener ventanas y puertas cerradas para el correcto funcionamiento del equipo y aprovechamiento del clima dentro del espacio. No olvides apagarlo siempre que salgas.



6. Cuida el agua.

El agua contribuye a la estabilidad y regulación de los entornos del medio ambiente y de los organismos que habitan en este, por lo tanto, se convierte en un factor que determina la supervivencia de la fauna y flora del planeta. Por ello, se debe asegurar que las llaves cierren bien para evitar un gasto innecesario de agua.

LA MATERIALIDAD

EN LAS OPERACIONES

Por C.P. Edith Mireya Delgado Patiño

Con la entrada en vigor del artículo 64-B del Código Fiscal de la Federación, se facultó a la autoridad para que, bajo ciertas circunstancias, presumiera la inexistencia de las operaciones amparadas en los comprobantes fiscales.

Se dio paso así a la identificación de las figuras denominadas **EFOS** (Empresas Facturadoras de Operaciones Simuladas) y **EDOS** (Empresas que Deducen Operaciones Simuladas).

Se entiende como **EFOS** a aquellas empresas que emiten facturas aparentando operaciones de venta de productos o la prestación de servicios sin contar con activos, personal, infraestructura o capacidad material, directa o indirectamente, para prestar los servicios o producir, comercializar o entregar los bienes. No tienen un domicilio fiscal o no son localizables para las autoridades y, como **EDOS**, aquellos contribuyentes que reciben los comprobantes fiscales que emiten las **EFOS**, registran dichos comprobantes en su contabilidad y dan efecto fiscal de deducción, lo que conlleva a un pago menor de impuestos.

La emisión de comprobantes fiscales digitales por internet, la contabilidad electrónica y la mejora en los recursos tecnológicos, como las plataformas para la presentación de las declaraciones, han ayudado a que la autoridad pueda identificar con mayor facilidad a aquellas empresas que cuentan con las características indicadas en la definición de los EFOS. Por consecuencia, posibilita enviar invitaciones o actos de fiscalización a las EDOS con la finalidad de regularizar su situación fiscal.

Estas facultades de la autoridad para identificar e inclusive publicar una lista de

este tipo de contribuyentes han hecho que tome relevancia el concepto de razón de negocios y la materialidad de las operaciones para efectos fiscales. Esto porque el Servicio de Administración Tributaria ya no solo limita la deducción de estos comprobantes fiscales, también se ha extendido al tema de las devoluciones de impuestos, solicitando en esta materia que el contribuyente demuestre que las operaciones amparadas en dichos comprobantes fueron realizadas.

En la práctica, podemos decir que la materialidad para efectos fiscales consiste en demostrar fehacientemente la realización de las operaciones amparadas en los comprobantes digitales. Lo anterior toma relevancia tomando en cuenta que existen tesis en las cuales la autoridad considera insuficiente demostrar el pago correspondiente o bien que el contrato celebrado con un proveedor no constituye prueba idónea para acreditar la existencia del servicio prestado. Esto en el sentido de que el cumplimiento de los requisitos en los comprobantes no implica en automático que proceda la devolución o acreditamiento solicitado con base en ellos.

Lo anterior nos indica que los comprobantes fiscales digitales, los contratos o los pagos por sí solos no son suficientes para acreditar la materialidad de las operaciones; es necesario mostrar, en conjunto con otros documentos, la evidencia de haber efectuado la operación entre las partes.

El propio Código Fiscal de la Federación y su Reglamento hacen referencia a los documentos que, de manera adicional a registros contables, integran la contabilidad para efectos fiscales, entre los que se mencionan:

1. Papeles de trabajo.
2. Estados de cuenta.
3. Libros y registros sociales.
4. Control de inventarios y método de valuación.

5. Documentación comprobatoria de los asientos respectivos.
6. Controles volumétricos.
7. Avisos o solicitudes de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes, así como su documentación soporte.
8. Declaraciones anuales, informativas y de pagos provisionales, mensuales, bimestrales, trimestrales o definitivos.
9. Estados de cuenta bancarios y las conciliaciones de los depósitos y retiros respecto de los registros contables, incluyendo los estados de cuenta correspondientes a inversiones y tarjetas de crédito, débito o de servicios del contribuyente; así como de los monederos electrónicos utilizados para el pago de combustible y para el otorgamiento de vales de despensa que, en su caso, se otorguen a los trabajadores del contribuyente; las acciones, partes sociales y títulos de crédito en los que sea parte el contribuyente.
10. Documentación relacionada con la contratación de personas físicas que presten servicios personales subordinados, así como la relativa a su inscripción y registro o avisos realizados en materia de seguridad social y sus aportaciones.
11. Documentación relativa a importaciones y exportaciones en materia aduanera o comercio exterior.

Lo anterior abre un panorama para que los contribuyentes valoren robustecer los controles internos. Esto no solo mejorará las buenas prácticas administrativas de las organizaciones, también estará sumando a la demostración de la materialidad en las operaciones y, por ende, a disminuir los riesgos en materia de deducibilidad y acreditamiento de impuestos.

Recomendaciones:

Derivado de los requerimientos y resoluciones que la autoridad ha venido realizando en los últimos años en esta materia, son los propios contribuyentes quienes han llevado a la práctica las recomendaciones derivadas de estas revisiones, a fin de dar soporte a cada una de sus actividades. Se indican a continuación las más comunes y que la autoridad ha validado como evidencias de materialidad:

• **Contar con un expediente que contenga los siguientes documentos:**

1. Acta constitutiva del cliente o proveedor.
2. Poderes de representantes legales.
3. Constancia de situación fiscal.
4. Registro patronal.
5. Copia de identificación oficial de socios, accionistas y representantes legales.
6. Carátula de estados de cuenta bancarios.
7. Comprobante de domicilio.
8. Declaración anual de ISR del año anterior.
9. Última declaración mensual de IVA, ISR y ret. de IVA e ISR.
10. Declaración mensual IMSS.
11. Estados financieros actualizados.
12. Localización de oficinas.
13. Fotografías del exterior e interior de las oficinas.
14. Contrato de prestación de servicios. Propuesta de servicios.
15. Referencias comerciales.
16. Opinión de cumplimiento en materia fiscal.
17. Opinión de cumplimiento en materia de seguridad social.
18. Permisos de uso de suelo.

• **En el caso de servicios, contar con:**

1. Fotografías.
2. Información del personal.
3. Bitácoras.
4. Comunicados.
5. Correos electrónicos.
6. Presentaciones.
7. Minutas de reuniones.
8. Cotizaciones.
9. Órdenes de compra, reportes, etcétera.

• **De forma general se recomienda integrar:**

1. Nombre, denominación o razón social de los principales clientes del negocio o establecimiento, el monto de las operaciones celebradas con cada uno, así como el de las cantidades deducidas por cualquier concepto.
2. Domicilios del o los clientes, así como sucursales donde desarrollen sus actividades económicas.
3. Estados de cuenta de las personas con las que se realizaron actividades económicas donde se refleje la operación.
4. Títulos de crédito: pagarés, letras de cambio, cheques o cualquier otro documento que ampare las operaciones realizadas.
5. Contratos y demás instrumentos

- notariales.
6. Datos de almacenes, tanto personales como del cliente o proveedor.
7. Procedimientos, medios, fechas y demás datos sobre las entregas de bienes o mercancías.
8. Detalles de inventarios; en su caso, controles volumétricos.
9. Fin o fines del negocio o actividad.
10. Impacto o beneficios adquiridos.
11. Presupuestos.
12. Perfiles de las personas con las que se realizaron las actividades económicas.
13. Documentos públicos, de autoridades doctas de dar fe, como los fedatarios públicos.
14. Documentos privados, elaborados por particulares, debidamente firmados y acreditando cargo, puesto o circunstancia por la que se elaboran (cédula).

Los puntos anteriores se mencionan de forma enunciativa, más no limitativa.

Otra forma práctica de dejar evidencia de las operaciones realizadas es contar con documentos que respondan a las siguientes preguntas:

1. ¿En qué consistió el servicio?
2. ¿Cuándo se llevó a cabo?
3. ¿En dónde se llevó a cabo?
4. ¿Con qué se amparan los servicios o bienes recibidos?
5. ¿Cómo se pagó por el bien o servicio prestado?
6. ¿Cuál fue la razón del negocio que justificó la realización de la operación?
7. ¿Qué motivó el servicio?
8. ¿Cómo se llevó a cabo la retroalimentación del servicio recibido?
9. En caso de ser en instalaciones ajenas al contribuyente, ¿cómo se controló el acceso al personal?
10. En caso de ser foráneo el servicio, ¿quién realizó el transporte a la empresa, hotel, aeropuerto o terminal de transporte?
11. ¿Cómo fue que se materializó el servicio?
12. ¿Cómo fue que conoció al proveedor y de qué forma lo contactó?
13. ¿Qué criterios tomó en consideración para elegir al proveedor del bien o servicio?
14. ¿Cómo fue la negociación del contrato de prestación de servicios?
15. ¿Cómo fue que se pactó la contraprestación del bien o servicio adquirido?
16. ¿Algún tercero participó en la elaboración

- o revisión del contrato antes de ser firmado por las partes contratantes?
17. ¿En qué lugar se firmó el contrato?
18. ¿De qué manera el representante legal del proveedor acreditó tener las facultades suficientes para suscribir el contrato a nombre de la empresa prestadora del servicio?
19. ¿Cómo verificó o supervisó que el proveedor del servicio cumpliera en tiempo y forma con las obligaciones adquiridas en el contrato?
20. En caso de servicios de capacitación o asesorías, ¿cuántas personas recibieron la asesoría o capacitación?
21. ¿Se requiere un convenio de terminación de contrato una vez cumplido el objeto de este? Es altamente recomendable contar con este tipo de convenios.
22. ¿Es justificable la razón de negocios de acuerdo con el objeto social?

Si bien muchos contribuyentes tienen el temor de aparecer en las llamadas listas negras del SAT, las recomendaciones para evitar que la autoridad tipifique un RFC como EFOS son básicamente:

- A. Presentar en tiempo y forma las declaraciones. En el caso de las obligaciones fiscales anuales, verificar que en el estado de posición financiera se manifieste el rubro de activos.
- B. Cumplir en tiempo y forma las obligaciones en materia de retenciones por servicios personales.
- C. Emitir en tiempo los comprobantes fiscales de nómina digitales por internet.
- D. Contar con registro patronal activo ante el IMSS e INFONAVIT.
- E. Verificar que el domicilio fiscal cuente con la infraestructura física para realizar las actividades plasmadas en los comprobantes emitidos.
- F. Cerciorarse que el domicilio aparezca como "localizado" en la base de datos del SAT.

En consecuencia, puede decirse que es difícil que la autoridad tipifique como un EFO a aquellos contribuyentes que cumplen en tiempo y forma con cada una de las obligaciones fiscales. En la medida que mejoremos los controles internos de las organizaciones será más sencillo demostrarle a la autoridad la realización de las operaciones.



ANECDOTARIO

Por Sergio Estrada Sánchez

Muchos años atrás, en el Grupo no teníamos definida un área de Capital Humano en forma (Autotanques Nieto y la entonces denominada División Gas las tenían, pero especializadas básicamente en la contratación de operadores). Fue en esos años que, al poco tiempo de haber ingresado a la empresa, me fue encomendada la tarea de contratar a un gerente para la planta distribuidora de combustóleo ubicada en Coatzacoalcos, Ver. sin conocimiento preciso de las actividades que debería desarrollar y mucho menos saberes elementales que tiene hoy día el personal de Capital Humano para realizar las entrevistas.

Así fue que publiqué en un diario local la vacante, viajé a Coatzacoalcos y reservé

una master suite (así le llamaban, aunque no tenía nada de master y menos de suite, pero contaba con aire acondicionado y un escritorio) en el Hotel Enríquez, ubicado en el centro de la ciudad (nuestros compañeros de esta planta seguramente lo ubican si es que aún existe). Coloqué el escritorio frente a la puerta y me di a la tarea de recibir a los candidatos a ocupar el puesto, que eran muchos y todos llevaban un fólder con su CV bajo el brazo, distribuyéndose a lo largo del pasillo.

La tarea anterior me llevó todo el día, dándome un descanso únicamente para comer. No recuerdo cuántas personas entrevisté ni lo que preguntaba en la entrevista; seguramente muchos de ellos se percataron de mi notoria inexperiencia, falta de técnica y conocimientos del proceso de reclutamiento. Sin embargo, al final del día pude ordenar y clasificar los currículos de las personas que consideré

mejor calificadas para ocupar el puesto. Los entregué al entonces director de la División Combustóleo, al efecto de que los revisara y en su caso procedieran a la contratación del gerente, de acuerdo con mis anotaciones y comentarios. Esto porque en ese entonces no realizábamos estudios psicométricos, socioeconómicos, polígrafo, de competencias, etc., como profesionalmente lo realiza hoy el área de Capital Humano. Se contrató a una de las personas sugeridas, quien duró poco tiempo en el puesto, colocando posteriormente al segundo mejor calificado por mí. Finalmente se tomó la decisión de que el arranque de esa planta lo realizara una persona con experiencia y le encomendaron esa labor al Ing. Marcial Martín (a la sazón gerente de la planta de Tula), quien asumió las funciones por un año; lo demás es historia.

¡Cómo han pasado los años!

