I.- Datos Generales

Código	Título
EC0218	Administración de Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de administrar una Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX, Elaboran programas de abasto de combustibles, controlan los recursos financieros, controlan los recursos humanos, mantienen la estación de servicio en condiciones de operación y supervisan la atención y servicio al cliente.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia:

El estándar de competencia describe las actividades principales de las personas que administran una Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX, elaboran el programa de abasto de combustible, verificando que los recursos financieros estén disponibles y la recepción del producto, controlan los recursos financieros, realizando cortes y pagos de la estación de servicio, controlan los recursos humanos, reclutando y capacitando personal, mantienen la estación de servicio en condiciones operativas, elaborando el programa de mantenimiento, supervisan la atención y servicio al cliente, verificando la atención y atendiendo quejas.

También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
Franquicia PEMEX

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
17 de julio de 2012	16 de octubre de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
2 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones:

Módulo/Grupo ocupacional:
Gerente de Establecimiento Comercial

Ocupaciones asociadas:
Gerente de Comercio al por Mayor
Gerente de Comercio al por Menor
Gerente de Tienda

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Gerente Estación de Servicio Pemex

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):

Sector:

46 Comercio al por menor
Subsector:
468 Comercio al por menor de vehículos de motor refacciones, combustibles y lubricantes MÉX.
Rama:
4684 Comercio al por menor de combustibles, aceites y grasas lubricantes MÉX.
Subrama:
46841 Comercio al por menor de combustibles MÉX.
46842 Comercio al por menor de aceites y grasas lubricantes, aditivos y similares para vehículos de motor MÉX.
Clase:
468411 Comercio al por menor de gasolina y diesel MÉX.
468420 Comercio al por menor de aceites y grasas lubricantes, aditivos y similares para vehículos de motor MÉX.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC:

- Gasomich Corporativo, S. A. de C. V**.**
- Grupo ECO Energía Combustible, S. A. de C. V.
- Servicio Vasa, S. A. de C. V.
- Impulsora de Estaciones de Servicio, S. A. de C. V.
- ONEXPO Baja, A. C.
- ONEXPO Nacional
- PEMEX Refinación

Aspectos relevantes de la evaluación:

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral, sin embargo pudiera realizarse de manera simulada en un área experimental con la infraestructura para llevar a

	cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Área de servicio real o con infraestructura simulada, de una Franquicia de PEMEX.

Duración estimada de la evaluación:

- 4 horas en gabinete y 4 horas en campo, totalizando 8 horas

Referencias de Información

- Manual de Operación de la Franquicia PEMEX vigente, emitido por PEMEX.
- Manual de Especificaciones Técnicas para Proyecto y Construcción de Estaciones de Servicio emitido por PEMEX, vigente.
- Programa Interno de Protección Civil de la Estación de Servicio.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 5
Administración de Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX	Elaborar el programa de abasto de combustibles
	Elemento 2 de 5
	Controlar los recursos financieros
	Elemento 3 de 5
	Controlar los recursos humanos
	Elemento 4 de 5
	Mantener la Estación de Servicio en condiciones operativas
	Elemento 5 de 5
	Supervisar la atención y servicio al cliente

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 5	E0778	Elaborar el programa de abasto de combustibles y lubricantes

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la Programación de combustibles y lubricantes:

   - Identificando la política interna de inventarios de la Estación de Servicio,
   - Revisando los inventarios en el sistema de control volumétrico de acuerdo a la política interna,
   - Proyectando la demanda de combustible de acuerdo al histórico de ventas y condiciones actuales del mercado,
   - Revisando en el portal comercial de PEMEX Refinación el programa de entregas de la semana, y
   - Realizando los ajustes del programa de entregas de acuerdo a las necesidades de consumo de la Estación de Servicio en el Portal Comercial de Pemex Refinación.

2. Verifica que los recursos financieros estén disponibles para el pago de producto:

   - Corroborando que en el Portal Comercial se encuentre el saldo disponible para la recepción de pipas en el día y turno asignado.

3. Verifica el recibo de producto:

   - Inspeccionando que el supervisor revise que el producto corresponda a lo programado por la Estación de Servicio,
   - Inspeccionando que el supervisor cumpla con el procedimiento para la recepción y descarga de productos inflamables y combustibles en Estaciones de Servicio,
   - Revisando que el supervisor registre en bitácora la recepción de producto y haya sellado de recibido la factura, y
   - Capturando la remisión de producto en el sistema de control volumétrico.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Condiciones de mercado	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Iniciativa:	La manera en que realiza acciones para resolver cualquier situación de demanda de combustibles en la Estación de Servicio.
2. Responsabilidad:	La manera en que realiza la planeación de combustible de acuerdo a las políticas internas de la empresa en forma oportuna.

GLOSARIO

1. Estación de Servicio:	Inmueble en el que se ubica el establecimiento destinado para la venta de lubricantes, gasolinas y diesel al público en general.

2. Portal Comercial: Es una herramienta tecnológica, utilizando el internet como medio de acceso, enfocadas a satisfacer la demanda de información de los clientes internos y externos de Pemex Refinación.
3. Programa de Entregas: Son los embarques de productos acordados previamente entre Pemex Refinación y los clientes por turno de operación
4. PEMEX: Petróleos Mexicanos.

Referencia	Código	Título
2 de 5	E0779	Controlar los recursos financieros

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el corte diario de ventas:
   - Revisando que la hoja de corte por turno contenga la información conforme el formato lo requiere,
   - Recolectando el efectivo del día anterior; conforme a la política de la Estación de Servicio, e
   - Ingresando la información de venta en el sistema contable, de acuerdo al manual de operación del sistema en uso.

2. Distribuye los ingresos del día anterior:
   - Recolectando los recursos financieros del día anterior y enviándolos a depositar para cubrir los compromisos obtenidos por la Estación de Servicio.

3. Realiza los pagos de la Estación de Servicio:
   - Cumpliendo en tiempo y forma con los compromisos obtenidos por la Estación de Servicio en pago de Proveedores,
   - Cumpliendo en tiempo y forma con los compromisos obtenidos por la Estación de Servicio en pago de nóminas, y
   - Cumpliendo en tiempo y forma con los compromisos obtenidos por la Estación de Servicio en pago de Impuestos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La hoja de corte diario requisitada:
   - Contiene el detalle de venta por dispensario y despachador,
   - Contiene el detalle de los tipos de pago por venta de combustible,
   - Contiene el resumen de pagos en efectivo, con tarjetas bancarias, vales, órdenes de compra y créditos, y
   - Contiene el detalle de las lecturas diarias de cada dispensario.

2. Los depósitos bancarios requisitados:

- Contiene la información del depósito en las cuentas correspondientes de la Estación de Servicio,
- Que correspondan para la compra de combustibles a la cuenta de Pemex, y
- Que correspondan para cumplir con los diferentes compromisos obtenidos por la Estación de Servicio en las cuentas propias.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Días inhábiles bancarios	Conocimiento
2. Distribución de recursos en diferentes cuentas	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que establece la secuencia de revisión de ingresos por venta, para su posterior distribución de recursos en diferentes cuentas.
2. Responsabilidad:	La manera en que realiza los depósitos de acuerdo a lo requerido por la Estación de Servicio.

GLOSARIO

1. Despachador:	Persona de la Estación de Servicio responsable del despacho de combustibles a los clientes.
2. Dispensario:	Equipo de medición utilizado para el despacho de gasolinas y diesel al público.
3. Hoja de Corte:	Documento que integra todas las transacciones de todas las formas de pago por productos.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 5	E0780	Controlar los recursos humanos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza reclutamiento de personal:
   - Determinando la cantidad de personal requerido de conformidad con el Manual de Operación de la Franquicia PEMEX y a las políticas de la empresa,
   - Seleccionando el medio de reclutamiento para requerir personal,
   - Revisando que las solicitudes de empleo cumplan con todos los requisitos establecidos en las políticas internas,
   - Realizando entrevistas a los aspirantes de acuerdo al puesto requerido,
   - Seleccionando al personal para el puesto,

- Integrando la documentación correspondiente, solicitud, comprobantes de domicilio, cartas de recomendación y carta de no antecedentes penales, y
- Realizando la contratación del personal.

2. Capacita al Personal:
   - De nuevo ingreso apoyándose en los manuales de la Franquicia PEMEX,
   - Evaluando mediante supervisión directa el desempeño del personal,
   - Detectando las necesidades de capacitación de los empleados,
   - Impartiendo la capacitación directamente o a través de técnicos o proveedores, y
   - Coordinando, en su caso, su certificación.

3. Verifica el desempeño del personal:
   - Revisando el ingreso a las labores del personal en el horario que corresponda conforme el turno, mediante registro de asistencia,
   - Supervisando directamente que el personal se presente en condiciones laborales, y
   - Entregando el material de trabajo al personal.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La lista de asistencia revisada:
   - Con el detalle del nombre y firma de cada trabajador,
   - Con la hora de llegada y salida del trabajador, y
   - Con las marcas de las ausencias del día para efectos de nómina.

2. Los expedientes de los empleados completos:
   - Contiene la solitud de empleo que integre toda la información conforme el formato lo requiere,
   - Contiene comprobante de domicilio, copia de la identificación oficial, referencias de trabajo,
   - Contiene la carta de no antecedentes penales, y
   - Tiene el alta en el IMSS.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Perfil de puesto a contratar	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Orden:	La manera en que establece la secuencia de contratación de un empleado.
2.	Responsabilidad:	La manera en que realiza la contratación de acuerdo al perfil del puesto requerido por la Estación de Servicio.

GLOSARIO

1. IMSS: Siglas del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Referencia	Código	Título
4 de 5	E0781	Mantener la Estación de Servicio en condiciones operativas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa que la estación de servicio esté en condiciones de operación:
   - Verificando el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo,
   - Verificando que el supervisor cumpla con el recorrido diario,
   - Gestionando el mantenimiento correctivo detectado, y,
   - Realizando la contratación a prestadores de servicios y productos acreditados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El programa de mantenimiento preventivo elaborado:
   - Contiene el detalle de los equipos e instalaciones conforme a las áreas de la estación de servicio,
   - Contiene la fecha de ejecución de acuerdo a las vigencias establecidas por el manual de operación de la Franquicia PEMEX y especificaciones propias de fabricación de cada equipo, y
   - Esta firmado y revisado por el personal autorizado.

2. La lista de verificación ejecutada:
   - Se realiza diariamente incluyendo la trasmisión de archivos de control volumétrico,
   - Contiene con el detalle de revisión de las diferentes áreas de la Estación de Servicio,
   - Contiene el detalle de las observaciones detectadas, y
   - Se encuentra firmada y revisada por el personal autorizado.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Vigencias de los mantenimientos de la Estación de Servicio.	Conocimiento
2. Funcionamiento de equipos instalados en la Estación de Servicio.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que establece la secuencia de mantenimiento de la Estación de Servicio.

2. Iniciativa: La manera en que realiza acciones preventivas de una falla.
3. Responsabilidad: La manera en que ejecuta oportunamente las acciones para el mantenimiento de la Estación de Servicio.

Referencia	Código	Título
5 de 5	E0782	Supervisar la atención y servicio al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la atención al cliente:
   - Supervisando directamente al personal,
   - Detectando desviaciones de acuerdo al manual de la Franquicia PEMEX,
   - Realizando reuniones de mejora continua con el personal para indicar las desviaciones,
   - Realizando evaluaciones de servicio, y
   - Estableciendo canales de comunicación.

2. Atiende quejas del cliente
   - Realizando las acciones correctivas orientadas a subsanar la queja o sugerencia del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. De las expectativas básicas de atención al cliente.	Conocimiento
2. Canales de Comunicación.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia: La manera en que tiene disposición para escuchar al cliente y atender sus comentarios, inquietudes o quejas.
2. Iniciativa: La manera en que ofrece alternativas de solución y ejecuta las acciones para atender la sugerencia, queja o felicitación del cliente.
3. Amabilidad: La manera en que da un trato cordial al cliente.