I.- Datos Generales

Código:	Título:
EC0227	Atención al cliente en el área de despacho de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX

Propósito del Estándar de Competencia:

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de atender al cliente en una estación de servicio de la Franquicia PEMEX, venden combustibles, lubricantes y otros productos, realizan inventarios y cortes de ventas, mantienen la isla y equipo en condiciones de operación y realizan servicios adicionales al cliente.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 atienden al cliente en una estación de servicio de la Franquicia PEMEX, venden gasolinas, diesel, lubricantes y otros productos, recibiendo al cliente, abasteciendo de combustible y cobrando la venta de los productos, realizan inventarios de productos y cortes de ventas, elaborando reportes, mantienen en estado de uso y limpieza la isla y el equipo asignado, higienizando el área de despacho, y realizar otros servicios al cliente, calibrando la presión de los neumáticos y revisando los niveles de líquidos del motor.

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: Dos

Desempeña actividades programadas que en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:

Franquicias PEMEX

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
17 de julio de 2012	24 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:
Empleados de ventas en establecimientos
Ocupaciones asociadas:
Empleados de ventas, despachadores y dependientes en comercios

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC:
Despachador de gasolinera

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, que debe incluir una isla de despacho, con mostrador de productos y herramientas básicas para los servicios adicionales.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Atención al cliente en el área de despacho de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX	**Elemento 1 de 4** Vender combustibles, lubricantes y otros productos **Elemento 2 de 4** Realizar inventario de productos y cortes de ventas **Elemento 3 de 4** Mantener el modulo de despacho y equipo en condiciones de operación **Elemento 4 de 4** Brindar servicios adicionales al cliente

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0811	Vender combustibles, lubricantes y otros productos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Recibe al cliente:
   - Saludándolo,
   - Indicándole la posición de carga para no entorpecer el flujo vehicular con su vehículo, y
   - Preguntando la cantidad/volumen y el tipo de combustible a surtirle.

2. Abastece el combustible en el vehículo:
   - Destapando la toma del tanque de combustible del vehículo,
   - Programando en el dispensario el volumen en litros o la cantidad en pesos de acuerdo a lo solicitado,
   - Descolgando la pistola para insertarla en la toma del tanque correspondiente,

- Informando que el display está en ceros, y
- Accionando el gatillo de la pistola de despacho para liberar el paso del combustible.

3. Ofrece otros productos complementarios:
   - Preguntando si requiere la revisión de niveles de líquidos de los diferentes recipientes del vehículo,
   - Revisando los niveles de líquidos solicitados y en su caso proponiendo su relleno,
   - Localizando en el exhibidor el producto requerido, mostrando que está sellado, y
   - Vaciándolo en el recipiente correspondiente del vehículo.

4. Cobra y factura los combustibles y productos suministrados:
   - Preguntando a la llegada la forma de pago,
   - Indicando el importe de la venta realizada,
   - Cobrando la venta de acuerdo a la forma de pago solicitada,
   - Entregando el comprobante/factura generado por la venta correspondiente, y
   - Agradeciendo su visita.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elementos de seguridad colocados en el perímetro de la Estación de Servicio.	Aplicación
2. Proceso de cobranza y facturación.	Aplicación
3. Puntos de verificación de niveles de fluidos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE
1. Conato de incendio en zona de despacho.

RESPUESTAS ESPERADAS
1. Acciona el botón de paro de emergencia y usa el extintor para eliminarlo.

SITUACION EMERGENTE
2. Choque de vehículo en zona de despacho.

RESPUESTAS ESPERADAS
2. Acciona el botón de paro de emergencia y retira a los ocupantes a un lugar seguro, despejando el área afectada.

SITUACION EMERGENTE
3. Atención de incidentes con terceros.

RESPUESTAS ESPERADAS
3. Avisar al supervisor, y en su caso a la autoridad competente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige a los clientes con cordialidad.
2. Tolerancia: La manera en que acepta y maneja las diferencias con los clientes.

GLOSARIO

1. Botón de paro de emergencia: Interruptor de emergencia de golpe que desconecta la fuente de energía de todos los circuitos de fuerza y el alumbrado en dispensarios. Es un botón de color rojo que se localiza en la columna junto al dispensario.
2. Formas de pago: Diferentes opciones que acepta la Estación de Servicio para el pago del consumo como en efectivo, tarjeta bancaria, vales de gasolina, documento autorizado por la estación u otros instrumentos de pago electrónico.
3. PEMEX: Petróleos Mexicanos.
4. Pistola para Despacho: Accesorio que se encuentra al final de la manguera del Dispensario. Sirve para suministrar el combustible.
5. Toma del tanque de combustible del vehículo: Boca del tanque y/o contenedor/recipiente de combustible.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0812	Realizar inventario de productos y cortes de ventas

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando cumple los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza la relación de inventario de productos a vender y precios vigentes:
   - Cotejando la lectura inicial del dispensario correspondiente a cada producto, al recibir el turno,
   - Cotejando la lectura final del dispensario correspondiente a cada producto, al entregar el turno,
   - Determinando la cantidad de litros vendidos,
   - Registrando las ventas de lubricantes y aditivos en el control correspondiente a su isla, y
   - Realizando depósitos parciales de efectivo, al acumularse la cantidad establecida por la administración de la Estación.

2. Realiza el corte de ventas de los productos:
   - Al término del turno,
   - Entregando los reportes de ventas correspondientes,
   - Cotejando el total de efectivo entregado con las entregas parciales depositadas, y
   - Conciliando los ingresos en efectivo y documentación, con el total de las ventas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de venta incluye:
   - La fecha del día,
   - El turno del día,
   - El nombre y firma del operario,
   - El inventario inicial y final desglosado por producto, y
   - La cantidad de efectivo entregado final y depósitos parciales, y documentación anexa que ampara otros tipos de pago.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Operaciones de Aritmética: suma, resta, multiplicación y división.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la política de la empresa y ejecuta oportunamente las tareas.
2. Orden:	La manera en que presenta de forma clara y comprensible los resultados del trabajo.

GLOSARIO

6. Estación de Servicio:	Inmueble en el que se ubica el establecimiento destinado para la venta de gasolinas y diesel al público en general.
7. Imagen personal:	Conjunto de elementos que debe cumplir el personal como son: uniforme y zapatos limpios, cabello corto, corbata en el caso de los hombres, afeitados uñas cortas y limpias.
8. Políticas de la empresa:	Lineamientos y reglas que deben cumplir los integrantes de la empresa en el desarrollo de sus actividades.
9. Servicios:	Acciones que se deben brindar al cliente como son: revisión de niveles, calibración de neumáticos y limpieza de parabrisas.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 4	E0813	Mantener el modulo de despacho y equipo en condiciones de operación

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Higieniza el área de despacho y dispensarios:
   - Limpiando los productos del exhibidor,
   - Lavando las mangueras y pistola de despacho,
   - Manteniendo el modulo de despacho limpio, y
   - Reportando al Supervisor cuando se presente una falla en el equipo.

2. Entrega el Área de Despacho y el equipo en condiciones de operación:
   - Al finalizar el turno, y
   - Entregando el reporte de mantenimiento que en su caso se hubiere realizado.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACION EMERGENTE
1. Derrama de combustible en el área de despacho.

RESPUESTAS ESPERADAS
1. Accionamiento del paro de emergencia, limpieza del derrame, restablecimiento de condiciones para continuar operación.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Limpieza:	La manera en que realiza el trabajo de acuerdo con los estándares de calidad establecidos por la política de la empresa y ejecuta oportunamente las tareas.
2.	Orden:	La manera en que respeta prioridades y secuencias en los procedimientos para realizar sus tareas.

GLOSARIO

1.	Módulo de Despacho:	También llamado Isla, Hueso de Perro, o Módulo de Abastecimiento. Elemento junto al cual un vehículo o embarcación se abastece de combustible a través de un dispensario.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0814	Brindar servicios adicionales al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Suministra aire a neumáticos:
   - Revisando con un calibrador la presión del neumático, y
   - Calibrando la presión en la cantidad de libras requerida.

2. Brinda el servicio de revisión del sistema de enfriamiento:

- Verificando que el motor del vehículo se encuentre apagado,
- Revisando el nivel de anticongelante en el depósito,
- Destapando el recipiente para rellenarlo hasta alcanzar el nivel indicado,
- Recolocando la tapa del depósito de anticongelante,
- Enfriando el radiador a base de chorro de agua directo al panal, en caso de alta temperatura,
- Destapando la toma del radiador, con una franela húmeda,
- Vaciando la cantidad de anticongelante/agua requerido hasta alcanzar el nivel máximo indicado en el depósito del anticongelante, y
- Recolocando la tapa del radiador cerciorándose que quede asegurada.

3. Proporciona el servicio de rellenado de aceite del motor**:**
   - Verificando que el motor del vehículo se encuentre apagado,
   - Sacando y limpiando la bayoneta de medición del aceite y reinsertándola para obtener una medida exacta del aceite,
   - Verificando la cantidad de fluido que le haga falta, de acuerdo a las indicaciones de la bayoneta,
   - Retirando la tapa de la bocatoma de suministro de aceite, y
   - Vaciando la cantidad de aceite requerida.

4. Revisa el aceite de la transmisión automática**:**
   - Solicitando al cliente encender el vehículo para realizar la medición, y
   - Sacando la bayoneta de la transmisión para revisar el nivel del fluido y si requiere administrar aceite adicional.

5. Revisa líquido de frenos:
   - Con el motor del vehículo apagado, para verificar el nivel,
   - Mostrando al cliente que el envase del líquido se encuentra sellado, y
   - Vaciando el líquido en el recipiente hasta alcanzar el nivel máximo indicado por el fabricante.

6. Revisa caja de dirección hidráulica:
   - Con el motor del vehículo apagado, verifica en el tapón-bayoneta del recipiente, el nivel de líquido de la dirección hidráulica e informa al cliente si se encuentra debajo del nivel máximo,
   - Mostrando al cliente que el envase del líquido se encuentra sellado, y
   - Vaciando el líquido en el recipiente correspondiente hasta alcanzar el nivel máximo indicado por el fabricante.

7. Llena depósito de líquido limpia parabrisas:
   - Mostrando al cliente que el envase del líquido se encuentra sellado, y
   - Vaciando el líquido en el recipiente correspondiente hasta alcanzar el nivel máximo indicado por el fabricante.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Identificación de los principales recipientes del motor.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige a los clientes con cordialidad.
2. Limpieza: La manera en que realiza con pulcritud su trabajo.

GLOSARIO

1. Servicios: Acciones que se deben brindar al cliente como son: revisión de niveles, calibración de neumáticos y limpieza de parabrisas.