I.- Datos Generales

Código	Título
EC0253	Supervisión de la operación en piso 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 desempeñan la función de supervisar una Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX, Supervisan y coordinan al personal, controlan el área de despacho, supervisan el equipo e instalaciones y verifican el funcionamiento de la estación de servicio.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándar de Competencia.

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 supervisan una Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX, supervisan y coordinan al personal, verificando depósitos en efectivo, revisando la existencia de productos y elaborando bitácoras de eventos diariamente, controlan el area de despacho, revisando la limpieza y los inventarios, Supervisan equipo e instalaciones, revisando el sistema hidroneumático y los compresores, verifican el funcionamiento de la estación de servicio, revisando los equipos de seguridad.

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	23 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
Supervisores de Comercio

Ocupaciones asociadas
Encargado de Tienda
Jefe de Piso (Ventas Menudeo)
Supervisor de Vendedores
Supervisor de Ventas

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Oficial gasolinero
Encargado
Jefe de turno

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.
- Norma Oficial Mexicana NOM -086-SEMARNAT-SENER-SCFI-2005, Especificaciones de los combustibles fósiles para la protección ambiental.
- Norma Oficial Mexicana NOM-005-SCFI-2005, Instrumentos de medición y despacho de gasolina y otros combustibles líquidos – Especificaciones, métodos de prueba y de verificación.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 4
Supervisión de la operación en piso de la Estación de Servicio de la Franquicia PEMEX	Supervisar y coordinar al personal.
	Elemento 2 de 4
	Controlar área de despacho.
	Elemento 3 de 4
	Supervisar equipo e instalaciones.
	Elemento 4 de 4
	Verificar el funcionamiento de la estación de servicio.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0888	Supervisar y coordinar al personal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa al personal de la estación de servicio conforme a la política de la empresa:
   - Verificando que la atención al cliente cumpla con el protocolo,
   - Revisando la imagen personal, portando el uniforme diariamente
   - Revisando que tengan sus herramientas de trabajo,
   - Cuidando que se presten servicios y ofrezcan productos, y
   - Comprobando que el cliente este conforme con el servicio.

2. Verifica los depósitos en efectivo:
   - Revisando que el despachador no exceda el efectivo permitido, de conformidad con la política de la empresa, y
   - Controlando los depósitos conforme la relación en su corte de venta.

3. Supervisa el cierre de cuentas individuales del despachador:
   - Revisando que el corte de venta cuadre con la venta total por turno, por cada uno de los despachadores, y
   - Verificando que el importe del dinero entregado coincida con el corte de venta.

4. Revisa en exhibidor existencias de productos:
   - Comprobando existencias de los productos del exhibidor al inicio y cierre del turno, y
   - Verificando la liquidación de los productos vendidos.

5. Revisa los comprobantes de venta:
   - Controlando que los comprobantes emitidos por los despachadores coincidan con el combustible suministrado a cada cliente, por este concepto, y
   - Verificando que los comprobantes se encuentren en orden.

6. Verifica el Programa de Abasto de Combustible:
   - Comprobando el nivel de producto en el sistema de control volumétrico,
   - Revisando el programa de entregas de embarques propuesto,
   - Comprobando con el ticket del sistema de control de inventarios la capacidad de almacenamiento de acuerdo al procedimiento de descarga,
   - Verificando los datos de la remisión de producto emitida por PEMEX, conforme al pedido,
   - Coordinando al personal capacitado para la descarga de producto conforme al procedimiento establecido, y
   - Registrando información en el sistema de control volumétrico.

7. Dirige al personal para el apoyo del suministro de combustible en áreas de despacho saturadas:
   - Identificando qué áreas de despacho se encuentran saturadas, y
   - Coordinando al personal para atender con oportunidad a los clientes.

8. Coordina la atención al Laboratorio Móvil PEMEX:
   - Verificando que sea una persona facultada por PEMEX para la realización del análisis del muestreo de combustible,
   - Organizando al personal para apoyar las actividades del laboratorio móvil, y
   - Recibiendo los resultados del muestreo del producto.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS
1. La bitácora con los eventos registrados diariamente:
   - Contiene la fecha del día,
   - Describe con detalle los eventos, y
   - Contiene nombre y firma de quién lo elabora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

	NIVEL
CONOCIMIENTOS	
1. Información e instrucciones específicas para el personal de nuevo ingreso en el área de despacho.	Comprensión
2. Simulacros de Programa de Protección Civil. Información e instrucciones para desempeñar durante un simulacro.	Comprensión
3. Procesos de Venta.	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente
1. Derrame de Producto en área de despacho / descarga de producto.
Respuestas esperadas
1. Accionar Paro de emergencia

Situación emergente
2. Conato de incendio dentro de la Estación de Servicio.
Respuestas esperadas
2. Accionar Paro de emergencia, confinar el área afectada, utilizar extintor para combatir el fuego, en caso de proceder, llamar a los bomberos/protección civil.

Situación emergente
3. Accidente dentro de la Estación de Servicio.
Respuestas esperadas
3. Coordinar con unidades de primeros auxilios (en caso de requerirse) tratar de desalojar el área y llamar a la autoridad competente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

Iniciativa	La manera en que realiza acciones preventivas en el servicio.

GLOSARIO:

1. PEMEX: Petróleos Mexicanos.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E0889	Controlar Área de Despacho

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa el área de Despacho diariamente:
   - Revisando que el área de despacho se encuentre limpia,
   - Revisando que el exhibidor se encuentre con el inventario completo,
   - Comprobando que el equipo esté en condiciones de operación, y
   - Verificando que los residuos peligrosos se separen de la basura, contenedor de basura-residuos peligrosos, conforme a normatividad.

Referencia	Código	Título
3 de 4	E0890	Supervisar equipo e instalaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa el funcionamiento de Instalaciones y equipo diariamente:
   - Verificando que la planta de luz de emergencia, en su caso, esté en condiciones de operación,
   - Revisando que el Sistema Hidroneumático esté en condiciones de operación,
   - Comprobando que la bomba de agua esté en condiciones de funcionamiento,
   - Revisando que el compresor esté en condiciones de funcionamiento,
   - Inspeccionando que los baños se encuentren limpios y con insumos, y
   - Revisando el registro de limpieza en bitácora.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Funcionamiento del equipo e instalaciones	Aplicación

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0891	Verificar el funcionamiento de la Estación de Servicio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Supervisa Condiciones Inseguras:
   - Revisando la colocación correcta de extintores conforme a la normatividad de PEMEX,
   - Verificando que los clientes cumplan con los señalamientos restrictivos, y
   - Cuidando que no se realice paso de corriente en el área de despacho.

2. Revisa Equipos de Seguridad:
   - Comprobando el funcionamiento del equipo de seguridad de acuerdo al programa de Protección Civil,
   - Revisando diariamente uniforme y calzado de seguridad de despachadores,
   - Verificando diariamente equipo de descarga de producto, y
   - Verificando el funcionamiento de las alarmas.

3. Comprueba Limpieza y Mantenimiento:
   - Revisando diariamente la limpieza de la Estación de Servicio,
   - Verificando rejillas de residuos peligrosos y trampa de combustibles,
   - Verificando el cumplimiento de la limpieza ecológica, y
   - Comprobando funcionamiento de alumbrado en general.

GLOSARIO:

1. Área de despacho:	Zona en donde se suministra y proporcionan productos petrolíferos y servicios.
2. Corte de venta:	Cierre de la venta total por turno.
3. Evacuación:	Acción y efecto de retirar personas de un lugar determinado, normalmente sucede en emergencias.
4. Herramientas de trabajo:	Conjunto de instrumentos necesarios para la realización de su trabajo: tabla de trabajo, calibrador de neumáticos, bolígrafo, engrapadora, jalador de agua para vidrios, etc.
5. Imagen personal:	Conjunto de elementos que debe cumplir el personal como son: uniforme limpio, zapatos limpios, cabello corto, corbata, en el caso de los hombres afeitados uñas cortas y limpias.
6. Políticas de la empresa:	Lineamientos y reglas que deben cumplir los integrantes de la empresa en el desarrollo de sus actividades.
7. Primeros auxilios:	Técnicas y procedimientos de carácter inmediato, limitado, temporal, de personas capacitadas con conocimiento técnico, que es brindado a quien lo necesite, víctima de un accidente o una enfermedad repentina.
8. Protocolo:	Conjunto de reglas establecidas por la empresa donde se establece la atención al cliente.

9.	Residuos peligrosos:	Todos aquellos residuos, en cualquier estado físico, que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables o biológico-infecciosas, representen un peligro para el equilibrio ecológico o el ambiente.
10.	Servicios:	Acciones que se deben brindar al cliente como son: revisión de niveles, calibración de neumáticos y limpieza de parabrisas.
11.	Sistema Hidroneumático:	Equipo instalado en la estación de servicio (compresor de agua que presuriza o impulsa el agua).