I.- Datos Generales

Código	Título
EC0588	Prestación del servicio de suministro de Gas L.P. a usuario final

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan sus servicios en plantas distribuidoras de Gas L.P., y que poseen competencias que incluyen actividades de promoción de la venta de Gas L.P., entrega en condiciones de seguridad, tanto en recipientes transportables como a tanques de Gas estacionario.

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 general del Estándar de Competencia

El presente EC describe los desempeños de una persona que presta el servicio de suministro de Gas L.P. a usuarios finales tanto residencial como comercial e industrial; pregona la venta, va de casa en casa y también atiende a clientes bajo contrato, suministra el producto al usuario que lo solicita, le aclara sus dudas y objeciones respecto del producto, revisa visualmente la línea de suministro, válvulas y recipientes para el suministro seguro, asimismo realiza el cobro del producto suministrado y resguarda los valores derivados de la venta.

El presente EC 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

Sector de Gases Combustibles

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
21 de agosto de 2015	8 de septiembre de 2015
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	
3 años	

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
4214 Choferes vendedores

Ocupaciones asociadas
Chofer vendedor.
Ayudante de chofer vendedor

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Gasero

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

Rama:

4684 Comercio al por menor de combustibles, aceites y grasas lubricantes

Subrama:

46841 Comercio al por menor de combustibles

Clase:

468412 Comercio al por menor de Gas L.P. en cilindros y para tanques estacionarios

El presente EC, 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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Coragas, S.A. de C.V.
- G.G. Gas, S.A. de C.V.
- Gas Global Corporativo, S.A. de C.V.
- Gas Menguc, S.A. de C.V.
- Grupo CEVICOM, S.C.
- Grupo Rama Gas, S.A. de C.V.
- Milenium Asociación, S.A. de C.V.
- Servigas, S.A. de C.V.
- AMPEGAS, A.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0533: Instalación de aprovechamiento de gas para uso doméstico.

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 forma simulada si

el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

- El candidato desde el inicio, proporciona al usuario la información general y recomendaciones de uso de manera completa del producto y/o servicio, así mismo resuelve sus dudas y objeciones. Las especificaciones del producto o servicio variaran según el contexto en el que se aplique, por lo que la información que el candidato proporcione al usuario deberá ser de acuerdo a las condiciones que detecte en las instalaciones.
- Las situaciones que deberá atender son: suministro de Gas L.P. sin contrato, suministro de Gas L.P. mediante contrato y trasegar Gas L.P. en tanque estacionario.

Apoyos/Requerimientos:

- Equipo de seguridad para el candidato, el evaluador con respecto a los lineamientos de seguridad de la empresa distribuidora.
- Auto tanque para distribución de Gas L.P. acondicionado con todos los elementos de seguridad.
- Camión con cilindros con Gas L.P. para distribución con todos los elementos de seguridad.
- Papelería de la empresa para concretar la venta.
- Un ayudante del operador.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en campo y 1 horas en gabinete, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- Directiva DIR – DGGL.P. – 001 – 2011. Para la prestación de servicios de distribución a usuarios finales y de supresión de fugas L.P.
- NOM-007-SESH-2010 "Vehículos para el Transporte y Distribución de Gas L.P. Condiciones de Seguridad, Operación y Mantenimiento".

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación del servicio de suministro de Gas L.P. a usuario final

Elemento 1 de 2

Suministrar Gas L.P. en recipiente transportable al usuario final por medio de vehículo de reparto

Elemento 2 de 2

Suministrar Gas L.P. a tanque estacionario al usuario final por medio de autotanque

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E1866	Suministrar Gas L.P. en recipiente transportable al usuario final por medio de vehículo de reparto

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa los puntos de seguridad en la vehículo de distribución:
   - Corroborando que visual y olfativamente los recipientes estén sin fugas y tengan el sello de garantía,
   - Revisando visual y físicamente que la unidad cuente con equipo de primeros auxilios y un extinguidor cargado, vigente, y con seguro,
   - Corroborando visual y físicamente el estado general del vehículo, como sistema de luces, sistema de frenos, neumáticos y carrocería,
   - Corroborando que el vehículo porte la señalización y rótulos de acuerdo a normatividad y políticas de la empresa,
   - Corroborando visual y físicamente el estado general del recipiente, y
   - Propiciando en el acomodo de los recipientes que se encuentran sin movilidad.

2. Conduce el vehículo de distribución:
   - Apegándose al reglamento del tránsito local, y
   - Aplicando técnicas de manejo defensivo.

3. Pregona la venta de Gas L.P. en recipiente transportable:
   - Llegando a la ruta de reparto,
   - Recorriendo por la calle a una velocidad no mayor a 10 Km/hr, y
   - Avisando de la presencia de la venta del Gas L.P.

4. Atiende al usuario siguiendo los lineamientos establecidos en su manual de operación de la empresa / organización del sector para la presentación del producto y servicio:
   - Presentándose con el usuario siguiendo los lineamientos establecidos en el manual de operación de la empresa distribuidora,
   - Presentando las ventajas del producto,
   - Resolviendo las dudas y las objeciones del usuario según lo establecido en su manual de operación, e
   - Informando al usuario el precio de suministro de Gas L.P.

5. Suministra producto al usuario que lo solicita:
   - Corroborando con el usuario la capacidad del recipiente transportable a suministrar de Gas L.P. que solicito,
   - Revisando visualmente que el tanque esté sin abolladuras, grietas, en presencia del usuario,
   - Corroborando que el tanque este sin fugas en válvulas, regulador, y tuberías de suministro, cordón de soldadura del tanque, así como base del tanque con el espumometro,
   - Conectando el recipiente al utilizar llave inglesa / perico, de acuerdo al estado de la conexión, y
   - Corroborando que el recipiente instalado esté sin fugas mediante el espumometro.

6. Cobra el Gas L.P. suministrado:
- Elaborando nota de venta con los datos del usuario,
- Entregando nota, en mano al usuario,
- Recibiendo el pago de acuerdo a las políticas comerciales de la empresa,
- Despidiéndose del usuario conforme al protocolo de la empresa, y
- Resguardando el pago recibido, en custodia.

7. Regresa a la planta de distribución:
- Estacionando el vehículo de distribución de acuerdo al lugar y lineamientos de la organización / empresa,
- Reportando en la planta el número de recipientes aptos para la venta y entregados por el usuario,
- Reportando la venta total de la ruta, y
- Entregando el producto de la venta / operación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La nota de venta elaborada:
- Contiene la cantidad de Gas L.P. suministrada,
- Especifica el número de folio,
- Indica la capacidad del recipiente transportable suministrado,
- Especifica el precio de venta del producto,
- Indica el número económico de unidad de reparto, e
- Indica el nombre del chofer / repartidor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Condiciones de aprovechamiento de un recipiente transportable	Conocimiento
2. Condiciones de manejo de un recipiente transportable	Conocimiento
3. Fuga de Gas leve de un recipiente transportable	Conocimiento
4. Fuga de Gas del tanque prolongada o intensa, procedimiento a seguir con el departamento de Central de fugas.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que interactúa con el usuario, brindándole atención cordial para resolver sus dudas y objeciones.
2. Orden:	La manera en que porta el uniforme, gafete de la empresa así como el equipo de protección personal.
3. Responsabilidad:	La manera en que le muestra al usuario las condiciones en que se encuentra el recipiente trasportable al realizar las pruebas de fuga.

GLOSARIO

1.	Equipo de protección personal:	Consiste en pantalón de algodón, camisola de algodón de manga larga, guantes de carnaza, botas de seguridad y faja.
2.	Fuga:	Escape no controlado de Gas L.P. a la atmósfera.
3.	Gas L.P.:	Gas licuado de petróleo. Es un hidrocarburo derivado del petróleo cuya composición química la integran principalmente Gas butano y Gas propano.
4.	Llave inglesa:	Herramienta prensil ajustable conocida como llave Stilson apropiada para el manejo de tubería metálica y elementos roscables.
5.	Manual de operación:	Documento que tiene como propósito, el proporcionar una guía detallada que describe los procedimientos, funciones, actividades, sistemas, recomendaciones y normas; para llevar a cabo la operación del suministro / trasiego de Gas L.P. de manera segura y apoyar a los operadores del servicio, a alcanzar un nivel de desempeño eficiente.
6.	Perico:	Herramienta prensil ajustable conocida como una variante de llave española apropiada para el manejo de tubería metálica y elementos roscables.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E1867	Suministrar Gas L.P. a tanque estacionario al usuario final por medio de autotanque

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Revisa los puntos de seguridad en el autotanque:
   - Corroborando que visual y olfativamente el autotanque este sin fugas,
   - Corroborando la integridad y funcionamiento de la válvula interna, válvula del solenoide instalada después del medidor, válvula de relevo hidrostático y estado general del carrete,
   - Revisando visual y físicamente que la unidad cuente con cuñas para inmovilización, equipo de primeros auxilios y un extinguidor cargado, vigente, y con seguro,
   - Corroborando visual y físicamente el estado general del vehículo, como sistema de luces, sistema de frenos, neumáticos y carrocería,
   - Corroborando que el vehículo porte la señalización y rótulos de acuerdo a normatividad y políticas de la empresa, y
   - Corroborando visual y físicamente el estado general del recipiente del autotanque,

2. Conduce el vehículo de distribución:
   - Apegándose al reglamento del tránsito local, y
   - Aplicando técnicas de manejo defensivo.

3. Establece contacto con el usuario de Gas L.P.:
   - Presentándose con el usuario, uniformado y con el gafete distintivo de la empresa,
   - Corroborando que éste haya solicitado el servicio, y

- Confirmando el pedido.

4. Dispone el autotanque para su servicio:
- Colocando las calzas en las ruedas traseras,
- Colocando aviso de “Descargando Gas” y conos, y
- Aplicando el freno de estacionamiento.

5. Revisa que la instalación del usuario del Gas L.P. se encuentre en condiciones de seguridad:
- Preguntando al usuario la cantidad que se surtirá de producto,
- Solicitando se le permita el acceso a la zona en donde se encuentre ubicado el tanque estacionario,
- Comprobando visual y físicamente las condiciones de operación del tanque estacionario,
- Corroborando que el tanque se encuentre dentro de su vida útil mediante su fecha de fabricación, e
- Informando al usuario de las condiciones en que encuentra su instalación.

6. Prepara el suministro del Gas L.P. en condiciones de seguridad:
- Identificando a su alrededor zonas de riesgo / peligro que afecten su integridad y la evolución del suministro como cables de alta tensión, alambres de púas, puntas de malla ciclónica, u otros,
- Jalando la manguera del carrete aproximadamente a 5 metros para realizar el amarre de la punta,
- Dirigiendo la manguera hacia la ubicación del tanque,
- Amarrando la manguera de manera firme y sin posibilidad de soltarse, y
- Elevando la manguera con el cable hasta el nivel en donde se ubique el tanque,

7. Abastece el Gas L.P. en condiciones de seguridad:
- Verificando el porcentaje en que se encuentra el tanque,
- Confirmándolo verbalmente con el usuario,
- Informando al usuario en que porcentaje quedará su tanque,
- Conectando la válvula de suministro a la válvula de llenado del tanque de forma hermética,
- Confirmando con el usuario que el medidor se encuentra marcando “0”,
- Colocando la nota de remisión en la impresora,
- Abriendo la válvula de suministro, y
- Constatando visualmente el suministro hasta despachar la cantidad solicitada.

8. Retira el equipo de suministro de Gas L.P. en condiciones de seguridad:
- Cerrando la válvula de suministro, al finalizar la carga,
- Purgando la válvula de suministro,
- Desconectando la válvula de suministro de la válvula de llenado del tanque,
- Informando al usuario en qué porcentaje quedó su tanque.
- Deslizando la manguera sin jaloneos, sin pasar por encima de materiales punzo cortantes / por huecos estrechos,
- Enrollando la manguera en el carrete, hasta dejarla asegurada en el mismo, y
- Retirando aviso de “Descargando Gas” y cuñas.

9. Cobra la venta realizada a usuario sin contrato:
- Imprimiendo la nota,

- Entregando la nota al usuario,
- Recibiendo el pago del suministro, y
- Resguardando el pago.

10. Cobra la venta realizada a usuario con contrato:
- Siguiendo los lineamientos establecidos por la empresa distribuidora,
- Explicando las especificaciones del producto, de acuerdo a las necesidades del usuario,
- Señalando el precio del producto que solicitó,
- Presentando la nota al usuario, y
- Señalando el importe del producto suministrado.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La nota de suministro de Gas L.P. elaborada:
- Presenta el número de contrato y nombre del titular,
- Contiene datos del domicilio del usuario,
- Indica la cantidad de litros suministrados,
- Señala el precio unitario y total del suministro,
- Contiene número de folio,
- Indica el número económico de la unidad de reparto, y
- Especifica el nombre del chofer / repartidor.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Actuación ante contingencias. -Fractura / fisuras de manguera. -Apertura de válvula de relevo de presión. -Fuga en la válvula de llenado. -Ruptura de los conectores y los puntos de ignición	Conocimiento
2. Generalidades de Gas L.P. para el suministro.	Conocimiento
3. Impactos ambientales para la purga de combustible.	Conocimiento
4. Vida útil de los tanques de Gas.	Conocimiento
5. Procedimiento en caso de detectar desgaste natural de la manguera de suministro / puntos de ignición / ruptura de manguera de suministro / fuga en la válvula de llenado, antes de trasegar Gas L.P. a tanque estacionario.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que retira la manguera de suministro de Gas L.P. del tanque estacionario, accionando el sistema de purga

GLOSARIO

1. Autotanque:	Vehículo o unidad que en su chasis se monta, en forma permanente, un recipiente a presión fabricado de conformidad con la Norma Oficial Mexicana NOM-021/5-SCFI. Dentro del vehículo se tienen los elementos necesarios para efectuar el trasiego o suministro a las instalaciones de aprovechamiento de Gas L.P., domésticas, industriales, comerciales y de servicio, en condiciones de seguridad
2. Contingencia:	Incidente que ocurre en el trasiego de Gas L.P. que pone en riesgo la seguridad de las personas o bienes