I.- Datos Generales

Código	Título
EC1167	Asistencia al pasajero a pie de autobús

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan apoyando a los pasajeros del transporte terrestre en la recepción, información, atención, orientación y entrega de alimentos y bebidas en los trayectos

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
Este EC presenta las funciones sustantivas relacionadas con la actividad de las edecanes/asistentes, quien en el desarrollo de sus funciones asiste a los pasajeros en el ascenso, así como en la revisión de la cabina de pasajeros. Las principales funciones que integran el EC incluyen la preparación del avituallamiento, verificar las condiciones de la cabina de pasajeros del autobús y asistir al pasajero en el ascenso del autobús. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de ésta función, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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
Del Autotransporte Federal de Pasaje y Turismo

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
4 de marzo de 2019	10 de abril de 2019

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
5231 Azafatas y sobrecargos

Ocupaciones asociadas
Azafata y sobrecargo.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Edecanes
Asistentes de abordaje
Agente de experiencia
Recepcionistas comerciales

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
51 Información en medios masivos[T].
Subsector:
518 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados[T].
Rama:
5182 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados[T]
Subrama
51821 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados[T]
Clase:
518210 Procesamiento electrónico de información, hospedaje y otros servicios relacionados

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
- Autobuses Estrella Roja, (ER).
- Cámara Nacional del Autotransporte de Pasaje y Turismo, (CANAPAT).
- Centro de Desarrollo y Formación del Autotransporte, S.C. (TRANSTEC).
- Grupo Flecha Amarilla. (GFA)
- Grupo Herradura Occidente, (GHO).
- MOBILITY ADO
- Transpaís.

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.

Apoyos/Requerimientos:
- Carrito de avituallamiento y bolsas de avituallamiento con refrigerios.
- Bebidas.
- Documentos/papelería utilizada por la empresa para reportes.
- Insumos requeridos en la cabina de pasajeros del autobús.
- Área de abordaje de autobús.
- Un autobús.
- Personas que funjan como pasajeros.

- Boletos de una corrida de autobús.

Duración estimada de la evaluación

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

Referencias de Información

- “Circular relativa a los descuentos del 25 y 50% que deberán otorgar los prestadores de servicios ferroviarios de pasajeros y autotransporte federal de pasajeros a maestros y estudiantes respectivamente, que utilicen sus servicios en los períodos vacacionales aprobados por la Secretaría de Educación Pública”, vigente.
- “Acuerdo por el que se autoriza la tarifa especial para ancianos afiliados al Instituto Nacional de la Senectud (INSEN)” actualmente Instituto Nacional para los Adultos Mayores (INAPAM), vigente.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Asistencia al pasajero a pie de autobús

Elemento 1 de 3

Preparar el avituallamiento, materiales e insumos para la atención al pasajero

Elemento 2 de 3

Verificar las condiciones de la cabina de pasajeros del autobús

Elemento 3 de 3

Asistir al pasajero

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia.

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3679	Preparar el avituallamiento, materiales e insumos para la atención al pasajero

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Las bolsas del avituallamiento preparadas:
- Incluyen los alimentos a proporcionar al pasajero de acuerdo con el horario del viaje y a lo estipulado por la empresa.

2. El carrito del avituallamiento preparado:
- Tiene las bolsas de avituallamiento a proporcionar al pasajero de acuerdo con el horario del viaje y a lo estipulado por la empresa,
- Tiene las bebidas a proporcionar al pasajero clasificadas por su tipo,
- Incluye los insumos adicionales de acuerdo con lo establecido por la empresa,
- Incluye los documentos y formatos establecidos por la empresa, y
- Esta limpio y ordenado.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente
1. Lesión/accidente en la preparación del avituallamiento.

Respuestas esperadas
1. Pedir apoyo, notificar al jefe inmediato y acudir al servicio médico.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que su imagen personal está de acuerdo a lo establecido por la empresa y porta la identificación de la empresa en lugar visible.

GLOSARIO

1. Avituallamiento: Se refiere al abastecimiento de los refrigerios e insumos que se proporcionan al pasajero para el viaje.

2. Bolsas de avituallamiento: Son los recipientes en los que se entregan al pasajero los refrigerios e insumos proporcionados por la empresa.

3. Carrito de avituallamiento: Es el vehículo en el cual se transporta el avituallamiento.

4. Insumos adicionales: Pueden ser audífonos, almohadas o cobijas de acuerdo con lo establecido por la empresa.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3680	Verificar las condiciones de la cabina de pasajeros del autobús

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica la cabina de pasajeros:
- Corroborando que la limpieza de la cabina y baño se haya realizado,
- Corroborando que el baño cuente con jabón, papel, agua y aromatizante,
- Verificando que cada uno de los asientos tenga cubrecabeceras,
- Realizando una verificación aleatoria del funcionamiento de las pantallas,
- Verificando el funcionamiento del aire acondicionado/calefacción,
- Realizando una verificación aleatoria del funcionamiento de la luz de lectura,
- Verificando que las cortinas no estén quemadas/rotas/sucias,
- Realizando una verificación aleatoria del funcionamiento de los asientos y sus cinturones de seguridad, y
- Llevando/Solicitando insumos faltantes detectados en la revisión de la cabina.

2. Notifica anomalías presentadas en la cabina de pasajeros:
- Comunicando al jefe inmediato las anomalías detectadas en la revisión.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3681	Asistir al pasajero

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Anuncia la salida de la corrida:
- Mencionando el origen, escalas, destino, horario y marca/empresa de la corrida, e
- Indicando el andén/puerta en el que se ubica el autobús.

2. Asiste al pasajero en el abordaje del autobús:
- Saludando al pasajero de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa,
- Verificando que el equipaje de mano del pasajero no exceda el tamaño establecido por la empresa,
- Solicitándole su boleto e identificación oficial /credencial de descuento original y/o vigente,
- Confirmando el origen, destino, horario y asiento del pasajero,

- Cotejando el nombre del pasajero con el de la identificación oficial/credencial de descuento original y/o vigente,
- Ofreciendo alguna bebida de acuerdo con las proporcionadas por la empresa,
- Ofreciendo al pasajero insumos adicionales de acuerdo con las proporcionados por la empresa,
- Entregando la bolsa con el refrigerio con las asas por arriba al pasajero,
- Despidiendo al pasajero de acuerdo con el protocolo establecido por la empresa, y
- Corroborando que el número de pasajeros corresponde con los descritos en la tarjeta de viaje.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El control de ocupación elaborado:
- Tiene la fecha y horario de la corrida,
- Indica el origen, escalas y destino de la corrida,
- Tiene el número de viaje/servicio,
- Indica el número de autobús,
- Coincide con el número de pasajeros descrito en la tarjeta de viaje, y
- Tiene el nombre del asistente a pie de autobús.

La persona es competente cuando posee los siguientes

CONOCIMIENTOS

1. Descuentos aplicables por ley.	Comprensión.
2. Condiciones para el abordaje de mascotas/animales de apoyo.	Comprensión.
3. Acciones a realizar en caso de asiento duplicado.	Comprensión
4. Abordaje de personas con capacidades diferentes.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. Pasajero en estado de ebriedad/drogado.
2. Acoso por parte de pasajeros/personal de la empresa.
3. Padecimiento de salud repentino de pasajeros.

Respuestas esperadas

1. Negando el abordaje del pasajero y notificando al jefe inmediato y/o personal de seguridad sobre la situación.
2. Hacer caso omiso de los comentarios del pasajero/personal de la empresa y notificar al jefe inmediato y/o personal de seguridad sobre la situación.

3. Notificar al jefe inmediato y pedir apoyo al servicio médico.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al pasajero cordialmente durante todo el proceso de asistencia.

2. Limpieza: La manera en que mantiene limpio y ordenado el carrito del avituallamiento y mantiene su imagen personal de acuerdo con lo establecido por la empresa durante todo su turno.

3. Responsabilidad: La manera en que realiza sus labores puntualmente y sin desatender a los pasajeros.

4. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato amable con el pasajero al atender las diferencias que se presentan durante el abordaje y da opciones de solución a su problema.