I.- Datos Generales

Código	Título
EC1169	Venta de boletos de autotransporte de pasajeros a pie de autobús

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la función de Promotor/Ejecutivo/Asesor de Ventas a pie de autobús, quienes proporcionan el servicio de venta de boletos de viaje en autotransporte.

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 del Promotor/Ejecutivo/Asesor de Ventas a pie de autobús, quien en el desarrollo de sus funciones incluye la preparación del punto de venta y la venta de boletos de autotransporte de pasajeros a pie de autobús, así como el resguardo de los ingresos derivados de la venta de servicios de autotransporte de pasajeros y servicios asociados. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar la persona encargada de ésta función y 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: Uno
Desempeña actividades programadas, rutinarias y predecibles. Depende de instrucciones y decisiones superiores

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
3121 Cajeros, taquilleros y receptores de apuestas.

Ocupaciones asociadas
Taquillero y vendedor de boletos.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Promotor de ventas/asesor de estribo

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
48-49 Transportes, correos y almacenamiento.
Subsector:
485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto por ferrocarril
Rama:
4852 Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija
Subrama:
48521Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.
Clase:
485210 Transporte colectivo foráneo de pasajeros de ruta fija.

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.
- Es importante señalar que durante la revisión de sus equipos, insumos y área, el evaluador pedirá al candidato que vaya mencionando cada actividad que vaya realizando con la finalidad de que pueda evidenciar su desempeño.

Apoyos/Requerimientos:

- Equipo de ventas: impresora y hand held.
- Papelería: bolígrafos, cintillas, engrapadora con grapas, marcadores, entre otros.

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

Venta de boletos de autotransporte de pasajeros a pie de autobús

Elemento 1 de 3

Preparar el equipo e insumos

Elemento 2 de 3

Vender boletos de viaje de autotransporte

Elemento 3 de 3

Armar el corte de los ingresos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3684	Preparar el equipo e insumos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las condiciones de operación del equipo de ventas:
- Verificando que la impresora y la hand held funcionen y estén sincronizados, tenga insumos para operar y esté en línea con el sistema utilizado por la empresa/existencia de boletera,
- Verificando la existencia de un detector de billetes falsos, e
- Ingresando al sistema mediante su clave personal de acceso/verificando el folio inicial y final de boletos.

2. Verifica los insumos para la operación del turno:
- Identificando su objetivo de venta,
- Comprobando el monto del fondo inicial asignado,
- Firmando de conformidad el formato de asignación de fondo inicial,
- Clasificando el efectivo de acuerdo con su denominación, y
- Verificando que cuente con la papelería requerida para la operación de la venta.

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.
2. Responsabilidad: La manera en que la emisión de los boletos corresponde con el destino solicitado por el cliente.

GLOSARIO

1. Boletera: Block de boletos físicos con diferente denominación.
2. Boletera electrónica: Emisora de boletos de manera electrónica compuesta por impresora y hand held.
3. Fondo inicial: Refiere al dinero en efectivo que le asigna la empresa al promotor/ejecutivo/asesor de venta para iniciar operaciones.
4. Papelería: Es el material necesario para la operación y que comprende: bolígrafos, cintillas, engrapadora con grapas, marcadores, entre

otros.

5. Pie de autobús: Venta de boletos en paradas establecidas por la empresa.

6. Sistema: Es el programa que utilizan cada uno de las empresas para realizar el registro y cobro de los boletos y/o servicios ofertados.

7. Sistema detector de billetes falsos: Es herramienta utilizada para verificar la autenticidad de los billetes circulantes y que puede ser lámpara de luz negra, plumón, tacto, lupa cuenta hilos y Guía emitida por el Banco de México.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3685	Vender boletos de viaje de autotransporte

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atrae al cliente:
- Promoviendo los destinos que oferta la empresa,
- Saludando al cliente de acuerdo con el protocolo de la empresa, y
- Proporcionando opciones de acuerdo con el requerimiento del cliente.

2. Realiza la venta de servicios de viaje:
- Mencionando al cliente cuál es la próxima salida y destino,
- Preguntando al cliente a dónde viaja,
- Aplicando los descuentos y promociones disponibles/aplicables al cliente,
- Informando al cliente las políticas aplicables de acuerdo con su elección del viaje,
- Cobrando el monto de acuerdo con el destino,
- Verificando la autenticidad del efectivo,
- Entregando el boleto del cliente de acuerdo con el destino, y
- Despidiendo al cliente de acuerdo con el protocolo de la empresa.

3. Proporciona asesoría al cliente:
- Saludando al cliente de acuerdo con el protocolo de la empresa,
- Preguntando en qué puede ayudarlo, y
- Canalizando al cliente al área correspondiente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnicas para la detección de billetes falsos.	Comprensión.
2. Descuentos aplicables por ley.	Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

1. Agresión por parte del cliente.
2. Asalto

Respuestas esperadas

1. Mantener la calma, no responder la agresión, tratar de controlar la situación, en caso contrario retirarse a un lugar seguro y notificar al jefe inmediato.
2. Mantener la calma, no oponer resistencia y notificar al jefe inmediato.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige al cliente cordialmente durante todo el proceso de venta/asesoría.
2. Orden: La manera en que clasifica el dinero de acuerdo con su tipo y denominación.
3. Tolerancia: La manera en que mantiene un trato amable con el cliente al atender las diferencias que se presentan durante la venta/asesoría y da opciones de solución a su problema.

GLOSARIO

1. Corridas: Son los horarios y destinos de las salidas de autobuses.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3686	Armar el corte de los ingresos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El cierre de venta integrado:

- Tiene el monto de efectivo entregado al cierre en correspondencia con el indicado por el sistema,
- Contiene las recolecciones realizadas durante el turno,
- Contiene las cancelaciones aplicadas durante el turno,
- Contiene las firmas de quien lo elaboró y quien lo recibe,
- Indica la fecha, hora y clave del empleado, e
- Indica los faltantes/sobrantes al final del turno.