I.- Datos Generales

Código	Título
EC1786	Prestación del servicio de transporte de pasajeros mediante el uso de plataformas digitales.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como operadores o conductores de transporte de pasajeros mediante el uso de plataformas digitales desempeñando la función de revisar el vehículo de transporte previo al servicio, atender al usuario del servicio, así como operar el vehículo para la transportación del usuario, utilizando la plataforma digital.

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 Estándar de Competencia describe las funciones que desempeñan las personas que realizan la función de operadores o conductores de servicio de transporte de pasajeros mediante el uso de plataformas digitales, cuyas funciones van desde revisar el vehículo de transporte previo al servicio, realizando la inspección exterior del vehículo, la inspección mecánica del vehículo con el motor apagado y con el motor encendido, realizando la inspección interior del vehículo, verificando la existencia de la documentación del vehículo y del operador o conductor, brindando el servicio al usuario del servicio de plataforma digital.

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
Servicios Profesionales Técnicos Especializados.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
23 de febrero de 2026	23 de marzo de 2026

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

4 años

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

Grupo unitario
8342 Conductores de autobuses, camiones, camionetas, taxis y automóviles de pasajeros

Ocupaciones asociadas
Chofer de Uber y Cabify, entre otras plataformas.
Chofer taxista

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

Prestación del servicio de transporte privado mediante el uso de plataformas digitales.

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:
4853 Servicio de taxis y limusinas
4859 Otro transporte terrestre de pasajeros
Subrama:
48531 Servicio de taxis
48599 Otro transporte terrestre de pasajeros
Clase:
485312 Transporte de pasajeros en taxis de ruleteo
485999 Otro transporte terrestre de pasajeros

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

- ABACO CONECTION, S.A. DE C.V.
- ASPROL DE MÉXICO, S.C.
- BWC TECHNOLOGIES INC SA DE C V
- CDI CAP S DE R L DE C V
- ENGINEERING & CONSULTING ACERT, S.A. DE C.V.
- FUNDACIÓN DE APOYO AL EMPRENDIMIENTO, A.C.
- GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA

- GRUPO CEVICOM, S.C.
- GRUPO PLASTIC LATTER, S.A. DE C.V.
- INSTITUTO DE ENSEÑANZA DE TIJUANA, A.C.
- INSTITUTO TECNOLÓGICO ITEM, S.C.

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:	• Un usuario del servicio para el transporte de pasajeros mediante el uso de plataforma digital. • Dispositivo móvil con la plataforma digital instalada. • Vehículo para el transporte privado mediante el uso de plataforma digital

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora con 30 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Prestación del servicio de transporte de pasajeros mediante el uso de plataformas digitales.

Elemento 1 de 2
Revisar el vehículo de transporte previo al servicio.

Elemento 2 de 2
Conducir el vehículo utilizando la plataforma digital.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E5650	Revisar el vehículo de transporte previo al servicio.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la inspección exterior del vehículo:
   - Revisando que el vehículo se encuentre limpio y en condiciones de uso,
   - Verificando la existencia de golpes/rayones en la carrocería del vehículo,
   - Revisando la existencia de vidrios rotos/estrellados en el vehículo,
   - Verificando que las micas/calaveras del vehículo estén libres de daños,
   - Revisando que los limpiadores de parabrisas estén libres de daños,
   - Corroborando que los espejos retrovisores laterales se encuentren libres de estrelladuras y en condiciones de operación, de acuerdo con el fabricante,
   - Revisando que la presión de las cuatro llantas sea indicada por el fabricante,
   - Inspeccionando que la banda de rodamiento de las llantas no tenga partes lisas/agrietadas,
   - Revisando que las llantas no tengan abultamientos, cortes/algún objeto incrustado,
   - Verificando que el vehículo cuente con la llanta de refacción en condiciones de uso, de acuerdo con las especificaciones del fabricante,
   - Revisando que los rines se encuentren libres de golpes/fisuras con sus birlos y tuercas completas,
   - Verificando el funcionamiento de puertas y cajuela, y
   - Revisando que la cajuela este limpia y disponible.

2. Realiza la inspección mecánica del vehículo con el motor apagado:
   - Verificando con la bayoneta/mirilla que el nivel del líquido de frenos sea el establecido por el fabricante del vehículo,
   - Verificando con la bayoneta que el nivel de aceite para el motor sea el establecido por el fabricante del vehículo,
   - Verificando con la mirilla que el nivel del líquido anticongelante en el depósito, sea el establecido por el fabricante del vehículo,
   - Verificando con la mirilla que el nivel del líquido en el depósito limpia parabrisas, sea el establecido por el fabricante del vehículo, y
   - Verificando con la bayoneta/mirilla que el nivel de aceite para dirección sea el establecido por el fabricante del vehículo.

3. Realiza la inspección mecánica del vehículo con el motor encendido:
   - Presionando el pedal del embrague/freno hasta que el motor encienda,
   - Revisando que el freno de mano/electrónico esté accionado,
   - Corroborando que la palanca de velocidades esté en posición neutral/aparcamiento,
   - Utilizando la llave de ignición para permitir el paso de corriente, y
   - Verificando que el nivel de combustible sea el establecido para la operación del vehículo.

4. Realiza la inspección interior del vehículo:
   - Revisando que los asientos del vehículo estén limpios y sin daño en su estructura,
   - Revisando que el funcionamiento de apertura/cierre de las ventanillas opere sin fallas,

- Verificando que el volante esté libre de juego,
- Verificando que los limpiadores de parabrisas funcionen,
- Revisando que los espejos interiores se encuentren en condiciones de operación y libres de estrelladuras, de acuerdo con el fabricante,
- Ajustando los espejos retrovisores laterales e interiores que permitan ver hacia atrás y lateralmente,
- Revisando que el soporte para el celular se encuentre firme,
- Revisando el encendido de las luces exteriores altas, bajas, cuartos,
- Revisando el encendido de luces exteriores de reversa,
- Revisando el encendido de luces exteriores de freno,
- Revisando el encendido de luces exteriores intermitentes,
- Revisando el encendido de luces exteriores direccionales,
- Revisando que el kit de herramienta básica se encuentre disponible, y
- Verifica la existencia de la póliza de seguro, la tarjeta de circulación, así como la licencia de conducir se encuentren vigentes.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Instrumentos de medición en el tablero.	Conocimiento
2. Posibles fallas mecánicas y eléctricas.	Conocimiento
3. Testigos encendidos en el tablero de instrumentos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra la siguiente:

ACTITUD/HÁBITO/VALOR

1. Responsabilidad: La manera en que el conductor realiza la inspección, identificando los daños y corroborando detalladamente el funcionamiento del vehículo.

GLOSARIO

1. Bayoneta: Varilla flexible o rígida que sirve para medir los niveles de fluidos, en la cual se especifican los niveles mínimo y máximo requeridos.
2. Herramienta básica: Son herramientas básicas para un auto incluyen lo esencial para emergencias como gato hidráulico, llave de cruz, matraca y dados, destornilladores planos y de estrella, alicates, cables pasa corriente, cinta aislante, linterna, medidor de presión de neumáticos, y elementos de seguridad como botiquín, extintor, chaleco reflectante y triángulos de emergencia.
3. Llave de ignición: Accesorio para encender y apagar el vehículo.
4. Mirilla: Es la pequeña abertura circular que tienen algunos instrumentos topográficos y que son esenciales para la observación en procesos de medición de niveles de líquidos.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E5651	Conducir el vehículo utilizando la plataforma digital.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende la necesidad del usuario antes de que suba al vehículo:
- Antes de iniciar la jornada, verifica que sus datos y los del vehículo se encuentren actualizados/vigentes en la plataforma digital,
- Iniciando el servicio en la plataforma tecnológica para atender al usuario,
- Llegando al punto de partida para recoger al usuario del servicio,
- Detener el vehículo en un lugar seguro,
- Preguntar el nombre del pasajero antes de que aborde el vehículo, y
- Ofreciendo el apoyo si trae equipaje para colocarlo en la cajuela.

2. Conduce el vehículo por la ruta establecida por el servicio de plataforma digital:
- Revisando que la solicitud del viaje esté activa y coincida con el pasajero,
- Proporcionando al usuario del servicio el acceso al vehículo,
- Saludando al pasajero de forma cordial,
- Dirigiéndose al usuario en todo momento de manera oportuna, sencilla y evitando tecnicismos,
- Confirmado con el usuario el destino del viaje solicitado, así como la forma de pago por el servicio, antes de iniciar la marcha,
- Preguntado al usuario si desea el traslado por la ruta establecida del GPS o si prefiere una ruta alterna segura y no este prohibida por motivo de seguridad,
- Comunicando al usuario las medidas de seguridad viales e higiénicas durante la transportación,
- Iniciando el movimiento del vehículo hasta que el usuario del servicio se encuentre sentado con el cinturón de seguridad colocado, así como las puertas cerradas,
- Preguntando al usuario si desea que se encienda el clima, escuchar algún tipo de música o si prefiere viajar en silencio,
- Siguiendo la ruta establecida en el GPS/ruta alterna en el rango de tiempo especificado,
- Respetando los señalamientos viales en calles/avenidas/tramos carreteros,
- Circulando a la velocidad permitida en las diferentes calles/avenidas/tramos carreteros en las que no hay señalamientos, de acuerdo con la normatividad de tránsito vigente,
- Cediendo el paso a peatones que caminan por la calle a la que se pretenden incorporar,
- Realizando frenado gradual dependiendo de las condiciones de tránsito,
- Realizando maniobras cortas/largas dependiendo de las condiciones de tránsito y sin virajes/frenado intempestivo durante el recorrido,
- Manteniendo la distancia de seguridad con el vehículo de adelante,
- Visualizando el entorno físico por donde circula a través de los espejos retrovisores laterales e interior,
- Monitoreando los indicadores del tablero durante su trayecto para la operación del vehículo,
- Indicando amablemente que el viaje a finalizado,
- Deteniendo el vehículo en el punto final de la ruta establecida sin invadir las áreas peatonales/ indebidas, para que el usuario descienda de manera segura,
- Revisando si existen objetos personales del usuario dentro del vehículo antes de bajarse, y
- Ofreciendo ayuda para bajar el equipaje.

3. Concluye el servicio en la plataforma tecnológica:
- Seleccionando en la plataforma tecnológica el punto final de la ruta establecida para concluir el traslado,
- Revisando en la aplicación los ingresos obtenidos por el servicio,
- Verificando en la plataforma digital los servicios otorgados,
- Revisando en la plataforma tecnológica la calificación del conductor obtenida de manera acumulada, y
- Desconectando el dispositivo inteligente de la plataforma digital para un posterior servicio.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Atención del servicio mediante la plataforma digital.	Conocimiento
2. Educación vial en la conducción del vehículo.	Comprensión
3. Políticas del servicio en la plataforma digital.	Conocimiento
4. Significado de los señalamientos de tránsito.	Comprensión
5. Técnicas de atención a usuarios.	Conocimiento
6. Técnicas de manejo defensivo.	Comprensión
7. Uso de la plataforma digital.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente
1. Durante el traslado uno de los neumáticos del vehículo sufre dañado.

Respuestas esperadas

1. Reducir la velocidad de manera gradual evitando frenar bruscamente o girar con fuerza, encender las luces intermitentes, detener el vehículo en un lugar seguro, informar al pasajero, cancelar el viaje en la aplicación seleccionando la opción adecuada falla del vehículo / incidente mecánico, ofrecer alternativas de traslado al pasajero, colocar señalización de seguridad, evaluar si es seguro y puede cambiar el neumático y solicitar asistencia vial en caso de ser necesario.

Situación emergente
2. Incendio del vehículo durante el traslado.

Respuestas esperadas

2. Detener el vehículo inmediatamente, apagar el motor, evacuar a los pasajeros de forma rápida y ordenada indicándoles que se alejen al menos de 15 a 20 metros del auto, evaluar si es seguro el uso del extintor, usar el extintor a distancia y desde un costado si el fuego está en su fase inicial, si el fuego crece o sale humo denso aléjate de la zona, llama de inmediato a emergencias proporcionando ubicación, tipo de incidente y si hay personas lesionadas, si es seguro alerta a otros conductores colocando el triángulo de señalética de emergencia, contacta al seguro del vehículo para recibir asistencia y reporta el incidente en la plataforma.

Situación emergente
3. Choque del vehículo durante el traslado.

Respuestas esperadas

3. Mantener la calma, encender las luces intermitentes, evaluar rápidamente si hay riesgos inmediatos, verificar la integridad del pasajero, evitar mover al pasajero si presenta un dolor fuerte, mareos o lesiones, salir del vehículo si es seguro hacerlo, llamar a emergencias en caso de ser necesario, llamar al seguro del auto, mantener informado al pasajero, cancelar el viaje en la aplicación por incidente de tránsito/situación de emergencia, ofrecer alternativas al pasajero ileso para continuar su viaje y elaborar posteriormente un reporte incluyendo fotos, número de reporte del seguro y datos de testigos en caso de ser necesario.

Situación emergente
4. Asalto a bordo de la unidad durante el traslado.

Respuestas esperadas

4. Mantener la calma, no resistirse ni confrontar al asaltante, seguir las indicaciones del agresor, si hay pasajero evita comentarios que tensen aún más la situación, deteniendo la unidad en un lugar seguro cuando el agresor se retire, llama inmediatamente a las autoridades correspondientes, notificar el incidente a la plataforma e invita al usuario/usuarios a levantar el acta correspondiente ante las autoridades competentes de ser el caso.

Situación emergente
5. Incidente de salud del pasajero/pasajeros dentro de la unidad.

Respuestas esperadas

5. Mantener la calma y evaluar la situación, preguntar al pasajero que siente, si tiene algún padecimiento o si está tomando algún medicamento, llamar inmediatamente a emergencias y esperar en un lugar seguro o trasladarlo al hospital más cercano según sea el caso, notificar a la plataforma.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en la que muestra un trato amable, respetuoso y profesional, evitando el uso de lenguaje no claro u ofensivo.
2. Iniciativa: La manera en que en todo momento demuestra una actitud de servicio dispuesto a ofrecer alternativas que den respuesta a la necesidad del usuario.
3. Limpieza: La manera en que mantiene al vehículo limpio y en condiciones higiénicas de servicio, así como su aseo personal y de vestimenta formal para brindar el servicio de transportación.
4. Orden: La manera en que respeta la secuencia operativa en la aplicación de la plataforma digital.

5.	Responsabilidad:	La manera en que evita hablar por teléfono mientras conduce, respetando el límite de velocidad y lo señalamientos de tránsito.

GLOSARIO

1.	Frenado gradual:	Reducir la velocidad del vehículo de manera progresiva y suave**,** sin detenerlo de golpe.
2.	Frenado intempestivo:	Frenar de manera brusca, repentina y sin previo aviso, generalmente porque surge un imprevisto o porque el conductor no anticipó la situación.
3.	GPS:	Sistema de Posicionamiento Global.
4.	Medidas de seguridad viales:	Son un conjunto de normas, acciones y estrategias enfocadas en prevenir accidentes y reducir sus consecuencias en las vías públicas, protegiendo a conductores, ciclistas, motociclistas y peatones. Incluyen educación vial, legislación, diseño de infraestructura señalización, carreteras.
5.	Medidas higiénicas:	Desinfectar objetos de uso común manijas, asientos, tepates, cristales o superficies de contacto, con agua y cloro, alcohol o soluciones desinfectantes para evitar enfermedades de la piel, respiratorias o bucales, que mejoran la seguridad y contribuyen a mejor salud física.
6.	Plataforma tecnológica:	Sistema digital que conecta a usuarios que necesitan transporte o servicios pasajeros, comensales con proveedores conductores, repartidores, usando aplicaciones móviles y algoritmos de inteligencia artificial para gestionar la logística, pagos y la relación entre las partes, ofreciendo servicios de viajes compartidos, entregas y logística, todo bajo demanda como son Uber, DiDi, Cabify, inDrive, Bolt, Lyft, BlaBlaCar viajes compartido), plataformas de reserva de taxis entre otras.
7.	Solicitud del viaje:	Proceso de pedir un coche a través de la aplicación de plataforma tecnológica, donde especificas tu ubicación y destino para que un conductor cercano te recoja y te lleve, pudiendo ser para el momento o programarse con antelación, y asegurando que la información del conductor y el vehículo coincida con la de la app plataforma tecnológica para tú seguridad.
8.	Tecnicismos:	Son palabras o términos propios de una profesión, ciencia o actividad especializada.