

|   |  |                |               |
|---|--|----------------|---------------|
|  | <b>AUTOSERVICIO GASHR, S.A. DE C.V.</b>  | Documento      | Procedimiento |
|   | SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL,<br>SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE | Elaboración    | 29/06/2018    |
|   | <b><i>Procedimiento para el despacho de producto<br/>al público consumidor</i></b>                       | Revisión       | 0             |
|   |  | Identificación | PE-GASHR-003  |

## 1. OBJETIVO

Asegurar que toda persona que se encuentre en la Estación de Servicio, sea empleado, cliente o visitante, tiene la obligación de atender las disposiciones de seguridad que le son propias a una instalación de este tipo, por lo que el despachador indicará con amabilidad cuando éste no las atienda, poder evitar algún incidente.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todo el personal encargado de realizar el despacho del producto al consumidor.

## 3. DEFINICIONES

NA

## 4. RESPONSABILIDADES

Encargado de la Estación de servicio:

Es el responsable de la operación de despacho de combustible.

Despachador:

- No fumar ni encender fuego
- No utilizar el teléfono celular en el área de despacho y mantenerlo apagado.
- Orientar al cliente para que posicione el vehículo en un punto en el que la bocatoma del tanque de almacenamiento de combustible quede próxima a las mangueras de despacho de combustible
- Saludar amablemente al cliente, decirle su nombre y preguntarle que producto requiere y que le indique la forma de pago.
- Verificar que el motor del vehículo esté apagado y que el dispensario marque ceros antes de despachar combustible.
- Quitar el seguro para retirar el tapón del tubo de llenado de la gasolina y colocarlo en donde no se le olvide, en algunos vehículos esta operación se puede hacer desde adentro del auto, en otros modelos se tiene que abrir con llave.

|   |  |                |               |
|---|--|----------------|---------------|
|  | <b>AUTOSERVICIO GASHR, S.A. DE C.V.</b>  | Documento      | Procedimiento |
|   | SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL,<br>SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE | Elaboración    | 29/06/2018    |
|   | <b><i>Procedimiento para el despacho de producto<br/>al público consumidor</i></b>                       | Revisión       | 0             |
|   |  | Identificación | PE-GASHR-003  |

- Levantar la manija de la manguera, esto hace que la bomba quede lista para el llenado, colocar la pistola en el tubo de llenado del tanque y presionar el seguro localizado en el mango de la pistola, esto permitirá liberar de manera continua el combustible al tanque del vehículo.
- Vigilar la operación de carga de combustible y cuidar que no haya derrames de combustible durante el despacho.
- Suspender la carga de combustibles al presentarse el paro automático de la pistola de despacho.
- Desviar hacia un lugar fuera de la Estación de Servicio a los vehículos con fugas de combustible, con el motor sobrecalentado y/o el radiador vaporizando o cualquier otra condición peligrosa.
- No efectuar ni permitir que se realicen reparaciones en el área de despacho
- No suministrar combustible a vehículos de transporte público con pasajeros abordo
- No despachar combustible a tracto camiones en áreas que no están destinadas para este tipo de vehículos.
- No suministrar combustible a vehículos que no cuenten con tapón de cierre hermético en el tanque, ni a los que se ubiquen en zonas de despacho que por características no les corresponda.

Por razones de seguridad, no se suministrara combustible en los siguientes casos:

- Cuando el conductor o acompañantes estén realizando llamadas de teléfono celular.
- Cuando el conductor o acompañantes se encuentren fumando en el interior del vehículo.
- A vehículos de transporte público con pasajeros a bordo.
- A tracto camiones o vehículos pesados en áreas para el servicio de automóviles o vehículos ligeros.
- A personas que se encuentren en estado de intoxicación por enervantes o bebidas alcohólicas.
- A menores de edad.
- Al vehículos que no tengan el tapón del tanque de combustible.

Obligaciones del cliente de la Estación de Servicio

- Ubicar el vehículo en la posición de carga que le corresponda de acuerdo a las características del mismo y no entorpecer el flujo vehicular.

|  |  |              |               |
|--|--|--------------|---------------|
|   | <b>AUTOSERVICIO GASHR, S.A. DE C.V.</b>  | Documento    | Procedimiento |
|  | SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL,<br>SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE | Elaboración  | 29/06/2018    |
|  |  | Revisión     | 0             |
| <b><i>Procedimiento para el despacho de producto<br/>al público consumidor</i></b> | Identificación   | PE-GASHR-003 |               |

- No ubicar tracto camiones o vehículos pesados en las posiciones de carga que están destinadas al despacho de combustibles para los automóviles o vehículos ligeros.
- Atender los señalamientos y las indicaciones en relación con el sentido de la circulación dentro de la Estación de Servicio.
- No tener activado el teléfono celular para recibir o realizar llamadas dentro de la Estación de Servicio.
- No fumar ni encender fuego.
- El cliente entregará al despachador las llaves de tapón de combustible, o en su caso, accionará la palanca del mecanismo de apertura del tapón de combustible desde el interior del vehículo.
- No despacharse por sí mismo, a menos que la Estación de Servicio opera con el sistema de autoservicio y de acuerdo a las instrucciones que se le indiquen.
- No encender el motor del vehículo hasta que haya sido colocado nuevamente el tapón del tanque del vehículo por el despachador.
- No permanecer más tiempo del necesario en el área de despacho.
- No usar el área de despacho como estacionamiento.
- Respetar el límite máximo de velocidad de 10 km/h

## 5. DESARROLLO

### Despacho de producto

Para que el servicio de despacho de combustible se realice con seguridad, se deben observar las siguientes acciones:

- El cliente accede al área de despacho debiendo detener el vehículo y apagar el motor.
- El despachador verifica que el vehículo no presente fugas de gasolinas o diésel, vapor de humo en el cofre del motor, que el conductor y sus acompañantes no estén fumando ni utilizando el teléfono celular.
- El despachador quita el tapón del tanque de almacenamiento de combustible del vehículo, antes de tomar la pistola de despacho, y lo coloca en la base de soporte del tapón del propio vehículo, en caso de existir esta, y en el caso contrario, lo coloca sobre el dispensario.
- El despachador toma la pistola de despacho del dispensario y no debe accionarla, sino hasta que haya introducido la boquilla en el conducto del depósito del tanque de almacenamiento del producto.

*Cualquier copia impresa y/o enviada electrónicamente es considerada "No Controlada" y solo sirve de consulta a excepción de la copia con el sello de "Documento Controlado".*

|   |  |                |               |
|---|--|----------------|---------------|
|  | <b>AUTOSERVICIO GASHR, S.A. DE C.V.</b>  | Documento      | Procedimiento |
|   | SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL,<br>SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE | Elaboración    | 29/06/2018    |
|   | <b><i>Procedimiento para el despacho de producto<br/>al público consumidor</i></b>                       | Revisión       | 0             |
|   |  | Identificación | PE-GASHR-003  |

- El despachador debe asegurarse que antes de introducir la pistola a la boca toma del tanque no se encuentren personas fumando o utilizando el celular en el interior del vehículo, el mismo despachador no debe tener celular, ni cerillos o encendedor en los bolsillos.
- El despachador coloca la boquilla de la pistola en la entrada del depósito de combustible del vehículo, programa el dispensario la cantidad de volumen de litros o importe que solicite el cliente, suministra el producto cuidando que no se derrame y deja de surtir al paro automático de la pistola. El despachador por ningún motivo debe accionar la pistola de despacho para sobrellenar el tanque de combustible del vehículo.
- El despachador debe permanecer cerca del vehículo, vigilando la operación.
- El despachador retira la pistola de la entrada del depósito del vehículo, acomodando de nuevo la pistola y la manguera en el dispensario.
- El despachador coloca el tapón del tanque del vehículo, verificando que quede bien cerrado.
- El despachador –en su caso- entrega al conductor las llaves del vehículo, para que éste, una vez concluido el proceso de pago, proceda a retirarse del área de despacho.

### **Aspectos relacionados con la provisión de servicios**

El personal que atiende el vehículo ofrecerá al cliente los distintos servicios de cortesía que ofrece la Estación de Servicio:

- Limpieza de parabrisas
- Revisión de la presión de las llantas
- Revisión de niveles de agua, aceite y lubricantes o aditivos

En el caso de que el cliente requiera que al vehículo le verifiquen sus niveles de agua, aceite y lubricantes o que le suministren aceite, agua y/o aire o algún aditivo, el personal que lo atiende debe asegurarse cuando levante el capó del vehículo, que el mismo éste fijo antes de inclinarse sobre el motor, así como que el motor este apagado para proporcionar el servicio, al terminar debe asegurarse de que quede el capó bien cerrado.

Durante la revisión de las baterías para reponer el nivel con agua destilada, se debe remover con suficiente agua el polvo blanco y evitar que este polvo o la solución entre a los ojos.

El personal de la Estación de Servicio debe atender con prontitud y cortesía, a solicitud del cliente la expedición de notas de consumo y facturas.

|   |  |                |               |
|---|--|----------------|---------------|
|  | <b>AUTOSERVICIO GASHR, S.A. DE C.V.</b>  | Documento      | Procedimiento |
|   | SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE SEGURIDAD INDUSTRIAL,<br>SEGURIDAD OPERATIVA Y PROTECCIÓN AL MEDIO AMBIENTE | Elaboración    | 29/06/2018    |
|   | <b><i>Procedimiento para el despacho de producto<br/>al público consumidor</i></b>                       | Revisión       | 0             |
|   |  | Identificación | PE-GASHR-003  |

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTO ORIGINAL: 29/06/2018 |                             |                     |                       |                |            |
|--|-----------------------------|---------------------|-----------------------|----------------|------------|
| No. de revisión  | Cambios                     | Elaboró             | Revisó                | Aprobó         | Fecha      |
| 0  | Documento de nueva creación | Mariana Rojas Rojas | Representante técnico | Alta Dirección | 29/06/2018 |
|  |                             |                     |                       |                |            |
|  |                             |                     |                       |                |            |