

`\${Value2}`

DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CONSUMIDOR

Fecha de Publicación: `\${Value5}`

Vigencia: `\${Value6}`

Revisión: 1

Elaborado por:

Nombre	Puesto	Fecha	Firma
`\${Value7}`	`\${Value8}`		

Revisado y Aprobado por:

Nombre	Puesto	Fecha	Firma
`\${Value9}`	`\${Value10}`		

§{Value4}	DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CONSUMIDOR.	Clave:	SASISOPA-P-017
		Fecha:	21-OCT-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	2

Nombre del proceso: Despacho de Combustible al Consumidor.

OBJETIVO:

Proporcionar las medidas e instrucciones básicas de seguridad para realizar el despacho de productos Combustibles (Premium – Magna) y Diésel al cliente consumidor.

ALCANCE:

Aplica a todo el personal de la estación de servicio involucrado en las actividades de despacho de combustibles al consumidor, por el tipo de actividades y el riesgo que representa.

REFERENCIAS:

- I. Manual Integral del Sistema de Administración.
- II. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos.
- III. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Público de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos.
- IV. Formato documento (SASISOPA-F-037).
- V. Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010).
- VI. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad.
- VII. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.
- VIII. ISO 45001 Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- IX. NOM-001-STPS-2008, Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo. Condiciones de seguridad.
- X. NOM 002-STPS-2010. Condiciones de seguridad, prevención, protección contra incendios en los centros de trabajo.
- XI. NOM-005-STPS-1998, Relativa a las Condiciones de Seguridad e Higiene en los Centros de Trabajo para el Manejo, Transporte y Almacenamiento de Sustancias Químicas Peligrosas.
- XII. NOM-006-STPS-2014, Manejo y almacenamiento de materiales-Condiciones de seguridad y salud en el trabajo
- XIII. NOM-017-STPS-2008, Equipo de Protección Personal-selección, uso y manejo en los Centros de Trabajo.
- XIV. NOM-018-STPS-2000, Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
- XV. NOM-022-STPS-2015, Electricidad estática en los Centros de Trabajo - Condiciones de Seguridad.
- XVI. NOM-026-STPS-2008. Colores y Señales de Seguridad e Identificación de Riesgos por fluidos conducidos en tubería.
- XVII. NORMA Oficial Mexicana NOM-005-ASEA-2016, Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas.

§{Value4}	DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CONSUMIDOR.	Clave:	SASISOPA-P-017
		Fecha:	21-OCT-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	3

DEFINICIONES:

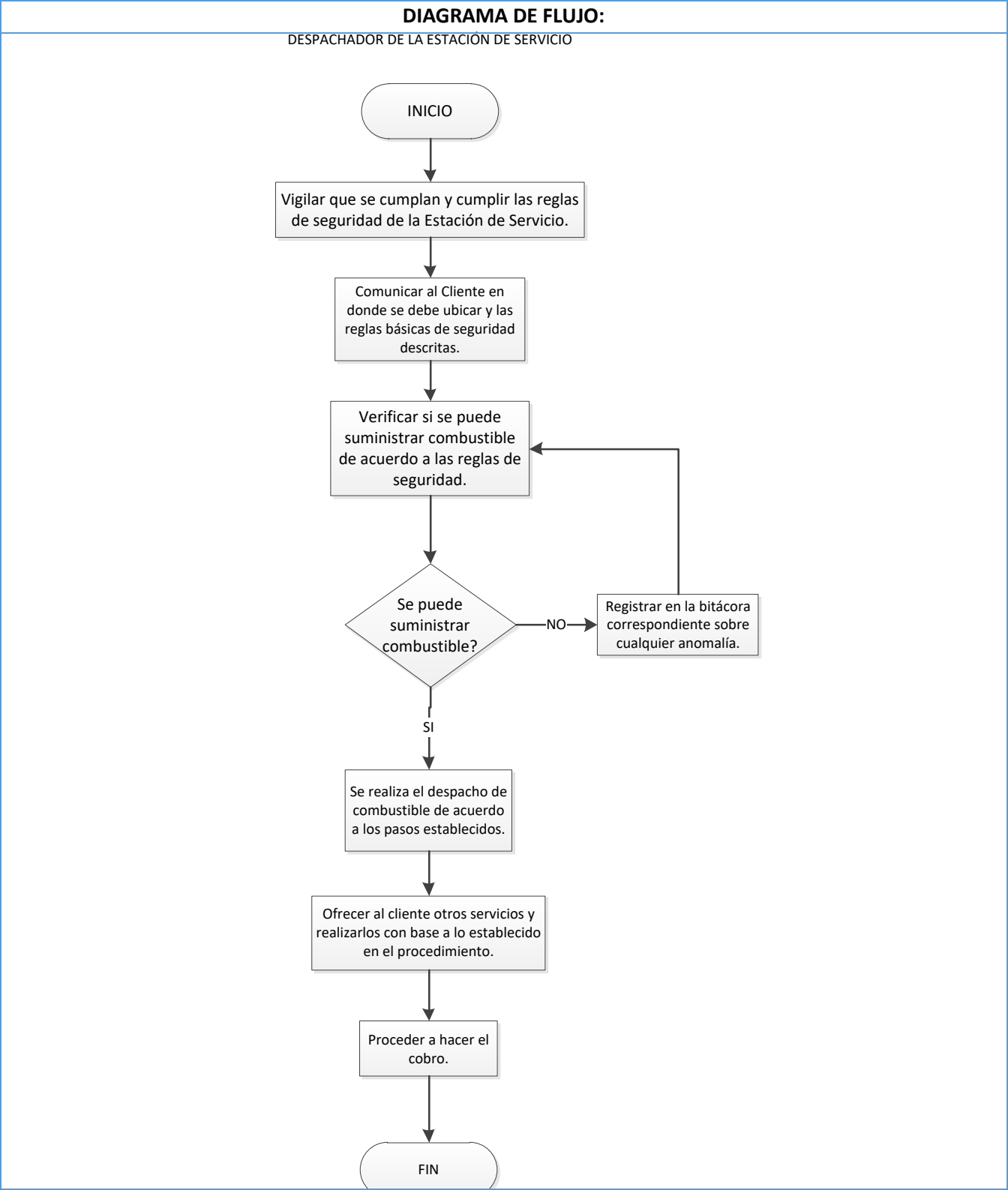
- I. **Auto-tanque:** El vehículo automotor que en su chasis tiene instalado en forma permanente uno o más Recipientes No Desmontables para el Transporte o la Distribución de Hidrocarburos y Petrolíferos en función del tipo de su permiso otorgado.
- II. **Accesos, circulaciones y estacionamientos:** Áreas constituidas por rampas, guarniciones y banquetas, circulación vehicular, circulación de auto tanques y cajones de estacionamiento
- III. **Bitácora:** Documento de hojas no desprendibles y foliadas, con notas manuscritas o impresas, donde se registra de forma continua, a detalle y por fechas, todas las actividades de operación y mantenimiento.
- IV. **Cuarto de control eléctrico:** Instalación donde se ubican los tableros eléctricos, centro de control de motores e interruptores de fuerza y alumbrado.
- V. **Cuarto de máquinas:** Instalación donde se ubican principalmente los compresores, tanque hidroneumático y bombas de agua.
- VI. **Dispensario:** Sistema para medición de despacho de gasolina y otros combustibles líquidos.
- VII. **Mantenimiento preventivo:** Se refiere a la realización de actividades programadas para la limpieza, lubricación, ajuste y sustitución de piezas para mantener los equipos e instalaciones en óptimas condiciones de uso.
- VIII. **Mantenimiento correctivo:** Se refiere a la realización de actividades no programadas para reparar o sustituir equipos o instalaciones dañadas o que no funcionan, para operar en condiciones seguras las Estaciones de Servicio.
- IX. **Programa de mantenimiento:** Actividades o tareas de mantenimiento asociadas a los elementos constructivos (edificaciones), equipos e instalaciones, con indicaciones sobre las acciones, plazos y recambios a realizar.
- X. **Riesgo:** La probabilidad de ocurrencia de un evento indeseable medido en términos de sus consecuencias en las personas, instalaciones, medio ambiente o la comunidad.
- XI. **Sistemas de seguridad (para protección de equipos y/o instalaciones):** Conjunto de equipos y componentes que se interrelacionan y responden a las alteraciones del desarrollo normal de los procesos o actividades en la instalación o centro de trabajo y previenen situaciones que normalmente dan origen a accidentes o emergencias.

RESPONSABILIDADES:

1. Despachador.

- Ejecutar de manera segura el despacho y expendio de petrolíferos al consumidor.
- Reportar anomalías en áreas, maquinas, equipos y procedimientos.

{Value4}	DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CONSUMIDOR.	Clave:	SASISOPA-P-017
		Fecha:	21-OCT-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	4



{Value4}	DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CONSUMIDOR.	Clave:	SASISOPA-P-017
		Fecha:	21-OCT-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	5

PROCEDIMIENTO:

1. Responsabilidades del personal para prevenir accidentes e incidentes durante el despacho de productos al público consumidor.

1.1 El Despachador de la Estación de Servicio deberá vigilar y cumplir por lo menos lo siguiente:

- No fumar ni encender fuego.
- No utilizar el teléfono celular en el área de despacho y mantenerlo apagado.
- Verificar que el motor del vehículo esté apagado antes de despachar combustible.
- No derramar combustibles durante el despacho.
- Suspender el despacho 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 del transporte público con pasajeros a bordo.
- No despachar combustible a tracto camiones en áreas que no están destinadas para esos vehículos.
- No suministrar combustibles 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 sus características no les corresponda.

1.2. El Despachador de la Estación de Servicio deberá comunicar a los clientes lo siguiente:

- Ubicar el vehículo en la posición de carga que le corresponda de acuerdo a las características del mismo y no entorpecer el flujo vehicular.
- 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 del despachador para controlar 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 del tapón de combustible o, en su caso, acciona la palanca del mecanismo de apertura del tapón de combustible del vehículo.
- No despacharse por sí mismo, a menos que la Estación de Servicio opere 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

1.3. El Despachador de la Estación de Servicio, por razones de seguridad, no deberá suministrar combustible en los siguientes casos:

- A conductor o acompañantes que estén realizando llamadas de teléfono celular.
- A conductor o acompañantes que se encuentren fumando en el interior del vehículo.

§{Value4}	DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CONSUMIDOR.	Clave:	SASISOPA-P-017
		Fecha:	21-OCT-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	6

- A vehículos de transporte público con pasajeros a bordo.
- A tracto camiones o vehículos pesados en áreas de automóviles o vehículos ligeros.
- A personas que se encuentren en estado de intoxicación por enervantes o bebidas alcohólicas.
- Ser menor de edad.
- A vehículos que no tengan el tapón del tanque de combustible.

1.4. El Despachador de la Estación de Servicio deberá registrar en la bitácora correspondiente sobre cualquier anomalía u evento no planeado con repercusiones a las personas, edificios e instalaciones.

Toda persona que se encuentre en la Estación de Servicio, sea empleado o cliente, tiene la obligación de atender las disposiciones de seguridad, por lo que “el despachador indicará con amabilidad al usuario cuando no las atienda, por su seguridad debe seguir las disposiciones que se encuentran señaladas en el área de despacho, ya que de lo contrario no podrá realizar el servicio”.

2. Procedimiento para el despacho del producto al consumidor.

2.1. El despachador deberá observar las siguientes acciones para que el servicio de despacho se realice con seguridad.

- El cliente, cuando accede al área de despacho debe detener el vehículo y apagar el motor.
- **El Despachador** deberá verificar que el vehículo no presente fugas de gasolina o diésel, vapor o humo en el cofre del motor; que el conductor y sus acompañantes no estén fumando ni utilizando teléfono celular.
- **El Despachador** solicitará (si aplica) las llaves del vehículo al conductor y 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 ésta, y en caso contrario, lo coloca sobre el dispensario.
- **El Despachador** tomará la pistola de despacho del dispensario y no debe accionarla, sino hasta que se introduce la boquilla en el conducto del depósito del tanque de almacenamiento del vehículo.
- **El Despachador** deberá asegurarse que antes de introducir la pistola a la bocatoma del tanque no se encuentren personas fumando o utilizando el celular en el interior del vehículo; el mismo despachador no debe tener teléfono celular, ni cerillos o encendedor en sus bolsillos.
- **El Despachador** colocará la boquilla de la pistola en la entrada del depósito de combustible del vehículo y, en caso de que el dispensario así lo permita, programa en el dispensario cantidades 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** deberá permanecer cerca del vehículo, vigilando la operación.
- **El Despachador** retirará la pistola de la entrada del depósito del vehículo, acomodando la manguera en el dispensario.
- **El Despachador** colocará el tapón del tanque del vehículo, verificando que quede bien cerrado.
- **El Despachador**, en su caso, entregará al conductor las llaves del vehículo, para que éste, una vez concluido el proceso de pago, proceda a retirarse del área de despacho.

§{Value4}	DESPACHO DE COMBUSTIBLE AL CONSUMIDOR.	Clave:	SASISOPA-P-017
		Fecha:	21-OCT-17
	Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente	Revisión:	1
		Página:	7

2.2. El Despachador de la Estación de Servicio que atienda el vehículo deberá ofrecer al cliente los distintos servicios que ofrece la Estación de Servicio:

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

2.3. El Despachador de la Estación de Servicio, en el caso que el cliente requiera que al vehículo le verifiquen sus niveles de agua, aceite y lubricantes, aditivos o que le suministren aceite, aire y/o agua o algún aditivo; deberá asegurarse cuando levante el cofre del vehículo, que éste se encuentre fijo antes de inclinarse sobre el motor, así como que el motor esté apagado para proporcionar el servicio; al terminar asegurarse de que quede el cofre bien cerrado.

2.4. El Despachador de la Estación de Servicio, durante la revisión de las baterías para reponer el nivel con agua destilada, deberá remover con suficiente agua el polvo blanco y evitar que este polvo o la solución entre a los ojos o sea respirado.

2.5. El Despachador de la Estación de Servicio deberá atender con prontitud y cortesía, a solicitud del cliente, incluyendo en la expedición de notas de consumo y facturas.

CONTROL DE CAMBIOS:

CAMBIO	FECHA DE CAMBIO	MOTIVO DEL CAMBIO

DISTRIBUCIÓN:

“Este procedimiento debe distribuirse como lo especifica el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010), Apartado 2, párrafo 2.2.8”

ANEXOS:

Bitácora de incidentes. En caso de presentarse un incidente o un evento no planeado, con repercusiones a las personas, las instalaciones u equipos, realizar registro de lo acontecido en la bitácora a correspondiente.

