Catálogo de Especialidades Formativas

PROGRAMA FORMATIVO

COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO

Junio 2025

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

SISTEMA NACIONAL DE EMPLEO

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE ESTACIONES DE SERVICIO
Familia Profesional:	COMERCIO Y MARKETING
Área Profesional:	COMPRAVENTA
Código:	COMT0039
Nivel de cualificación profesional:	3

Objetivo general

Realizar las tareas de coordinación y gestión de las estaciones de servicio.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Funcionamiento de las estaciones de servicio	15 horas
Módulo 2	Uso y mantenimiento de las estaciones de servicio	12 horas
Módulo 3	Seguridad, prevención de riesgos y sostenibilidad en las estaciones de servicio	18 horas
Módulo 4	Gestión de las relaciones laborales en las estaciones de servicio	15 horas
Módulo 5	Gestión comercial y de la clientela en las estaciones de servicio	15 horas

Modalidades de impartición

Presencial
Mixta

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición	75 horas
Mixta	Duración total de la formación presencial: 21 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones / titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: -Título de Bachiller o equivalente -Título de Técnico Superior (FP Grado superior) o equivalente -Haber superado la prueba de acceso a Ciclos Formativos de Grado Superior -Haber superado cualquier prueba oficial de acceso a la universidad -Certificado de profesionalidad de nivel 3 -Título de Grado o equivalente -Título de Postgrado (Máster) o equivalente
Experiencia profesional	No se requiere

Modalidad mixta	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: • Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente del ámbito de conocimiento de ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad o turismo. • Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes, preferiblemente del ámbito de conocimiento de ciencias económicas, administración y dirección de empresas, marketing, comercio, contabilidad o turismo.
Experiencia profesional mínima requerida	Se requiere 1 año en el ámbito de Compraventa, en caso de disponer de formación.Se requieren 3 años en el ámbito de Compraventa, en caso de disponer de no disponer de formación.
Competencia docente	Se requiere cumplir como mínimo con alguno de los siguientes requisitos: - Experiencia docente acreditable de, al menos, 150 horas, en los últimos 2 años, relacionada con la Familia Profesional de Comercio y Marketing.- Seis meses de experiencia docente en el sector o en su defecto, aportar una de las siguientes titulaciones: Máster del profesorado, Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP), Certificado Profesional de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo SSCE0110. - Titulaciones universitarias de Psicología/Pedagogía o Psicopedagogía, Máster universitario de Formación de formadores u otras acreditaciones oficiales equivalentes.
Modalidad mixta	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30.0 m²	2.0 m² / participante
Aula Taller de Estación de Servicio	30.0 m²	2.0 m² / participante

Espacio formativo	Equipamiento
Aula polivalente	- Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador.
Aula Taller de Estación de Servicio	• Mostrador de Atención a la clientela. Incluye un simulador de caja registradora y TPV. • Simulador de Botones de Control Básicos. • Simulador de Medidas de Seguridad, con señalética de seguridad y reglas a seguir en la Estación. • Zona de productos de venta rápida como espacio de productos que usualmente se venden en tiendas de conveniencia de Estaciones de Servicio. • Zona de Oficina Administrativa para la gestión y coordinación.

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento. Los otros espacios formativos e instalaciones tendrán la superficie y los equipamientos necesarios que ofrezcan cobertura suficiente para impartir la formación con calidad.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Aula virtual

Características
• La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones. • Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Si la especialidad se imparte en **modalidad mixta**, para realizar la parte presencial de la formación, se utilizarán los espacios formativos y equipamientos necesarios indicados anteriormente.

Para impartir la formación en **modalidad mixta**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

  Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

  a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.

  b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

  Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

  - Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
  - Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

  Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:
  - Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
  - Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).

- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciase pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 52101023 ENCARGADOS DE PLANTA Y/O SECCIÓN DE COMERCIO

- 52101034 ENCARGADOS DE TIENDA

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

Centro Móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: Funcionamiento de las estaciones de servicio

OBJETIVO

Describir el funcionamiento integral de una estación de servicio, incluyendo operaciones en pista y tienda y la aplicación de nuevas tecnologías.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 15 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción del funcionamiento de la estación de servicio
  - Imagen y atención a la clientela
  - Seguridad en las estaciones de servicio
  - Tareas diarias y periódicas
- Identificación y análisis de las operaciones habituales en pista y en tienda
  - Operaciones en pista
  - Operaciones habituales en tienda
  - Tareas de la persona encargada y del resto del equipo de la estación de servicio
- Aplicación de nuevas tecnologías en la gestión de las estaciones de servicio
  - Las nuevas tecnologías en estaciones de servicio
  - Conectividad y gestión de redes en una estación de servicio
  - Vending, fast food y otros servicios tecnológicos adicionales

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Adaptabilidad para la integración de las nuevas tecnologías en la gestión operativa.
- Garantía de excelencia en el servicio mediante la atención adecuada a la clientela y la imagen profesional en la estación de servicio.

MÓDULO DE FORMACIÓN 2: Uso y mantenimiento de las estaciones de servicio

OBJETIVO

Analizar el uso y mantenimiento de los equipos y la maquinaria de la estación de servicio.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 12 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 12 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción y análisis de los surtidores y máquinas de limpieza de la estación de servicio
  - Características y uso del aparato surtidor
  - Máquinas de limpieza de la estación de servicio
  - Otra maquinaria: dispensadores de agua, aire y otros
  - Uso eficiente de la maquinaria y medioambiente
- Gestión del mantenimiento y reparaciones de la estación de servicio
  - Mantenimiento de una estación de servicio
  - Instalación eléctrica de una estación de servicio
  - Reparaciones en la estación de servicio

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Responsabilidad respecto de la planificación y gestión del mantenimiento y reparaciones de las estaciones de servicio.
- Adquisición e integración de conocimientos detallados de los surtidores y las máquinas de limpieza.
- Adquisición de capacidades para identificar y solucionar problemas técnicos.
- Disposición y actitud hacia el trabajo en equipo para mantener la operatividad de la estación de servicio.

Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

MÓDULO DE FORMACIÓN 3:	Seguridad, prevención de riesgos y sostenibilidad en las estaciones de servicio

OBJETIVO

Implementar medidas de seguridad, prevención de riesgos y estrategias de sostenibilidad en la estación de servicio.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 18 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 9 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Identificación, diseño y aplicación de prevención de riesgos laborales

  - Identificación de riesgos laborales de los expendedores de las estaciones de servicio
  - Medidas preventivas para evitar riesgos laborales asociados a: condiciones de los lugares de trabajo; equipos de trabajo; cargas de trabajo y organización empresarial; manipulación de sustancias químicas
  - Gestión de riesgos laborales
- Diseño de medidas de seguridad en la carga de depósitos y detección de fugas

  - Medición de tanques y realización de pedidos de combustible
  - Recepción y descarga de camiones cisterna
  - Detección de fugas durante la operación de descarga
  - Riesgos laborales durante el proceso de descarga
- Planificación y gestión de emergencias

  - Planes de emergencia y evacuación
  - Manejo de incendios y derrames
  - Primeros auxilios y gestión ante incidencias graves
- Análisis de impacto medioambiental y estrategias de sostenibilidad en las estaciones de servicio

  - Contaminación del suelo y agua y emisiones y control de gases
  - Uso eficiente de recursos energéticos e implementación de energías renovables
  - Programas de gestión, reciclaje y reducción de residuos

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Discernimiento en la identificación y prevención de riesgos laborales.
- Colaboración en la gestión de las iniciativas de seguridad y sostenibilidad.

Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

- Diseño de medidas de seguridad en la carga de depósitos y detección de fugas

  - Medición de tanques y realización de pedidos de combustible

- Recepción y descarga de camiones cisterna
- Detección de fugas durante la operación de descarga
- Riesgos laborales durante el proceso de descarga

- Planificación y gestión de emergencias

- Planes de emergencia y evacuación
- Manejo de incendios y derrames
- Primeros auxilios y gestión ante incidencias graves

MÓDULO DE FORMACIÓN 4:	**Gestión de las relaciones laborales en las estaciones de servicio**

OBJETIVO

Gestionar eficazmente los de equipos de trabajo y la formación del personal.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 15 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Dirección y gestión de equipos de trabajo en las estaciones de servicio

- Diseño organizativo de los equipos de trabajo en estaciones de servicio
- Dirección de equipos en estaciones de servicio: motivación y estilos de dirección; conducción del equipo; resolución de los problemas del equipo
- Trabajo en equipo en las estaciones de servicio

- Evaluación y valoración de puestos de trabajo en las estaciones de servicio

- Organización y promoción de los recursos humanos y planificación de carreras
- Análisis y descripción de puestos de trabajo en estaciones de servicio
- Selección de recursos humanos en las estaciones de servicio
- Evaluación de resultados

- Diseño y aplicación de la formación del personal de las estaciones de servicio

- Formación y desarrollo en las estaciones de servicio
- Plan y medios de formación
- Mecanismos de aprendizaje en el puesto de trabajo

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés por la dirección y gestión de equipos de trabajo.
- Curiosidad por las herramientas informáticas y medios de pago.
- Atención en la implementación de estrategias de marketing y merchandising.
- Integración de habilidades de atención y fidelización de clientes.

MÓDULO DE FORMACIÓN 5:	Gestión comercial y de la clientela en las estaciones de servicio

OBJETIVO

Identificar las técnicas de venta, gestión de tiendas y estrategias de marketing para fidelizar a la clientela.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 15 horas

Mixta: Duración de la formación presencial: 0 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- Descripción y análisis de técnicas de venta y gestión de tiendas

  - La persona vendedora y cliente de una estación de servicio
  - Técnicas de venta y etapas de la negociación de una venta
  - Tipos de compra y tipos de satisfacciones: servicio personalizado y autoservicio; uso de la superficie de venta; animación de la tienda
- Diseño y aplicación de herramientas informáticas y medios de pago

  - Informática básica (nivel persona usuaria) en una estación de servicio
  - Medios de pago en una estación de servicio
- Análisis e implementación de las estrategias de marketing, merchandising, atención y fidelización de clientes en la estación de servicio

  - El marketing en las estaciones de servicio: la información del marketing; la oferta del producto; marketing y comunicación
  - Uso del merchandising
  - Necesidades e intereses de la clientela de la estación de servicio
  - Calidad en el servicio: análisis y resolución de problemas

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Interés por la gestión de técnicas de venta y tiendas.
- Predisposición al uso de herramientas informáticas y medios de pago.
- Hábito para la implementación de estrategias de marketing y merchandising.
- Integración de habilidades de atención y fidelización de clientes.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicite, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.