I.- Datos Generales

Código:	Título:
NUCOM005.01	Registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

Propósito de la Norma Técnica de Competencia Laboral:
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan el área para el registro y cobro y operan el sistema de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos.
Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL.
La presente actualiza a la NTCL CCOM0306.01 Registro y cobro de transacciones en comercio al detalle, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1999.

Comité de Normalización de Competencia Laboral que la desarrolló:
Comercio

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER: 14/08/2008

Fecha de publicación en el D.O.F.: 05/11/2008

Nivel de Competencia:
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.

Ocupaciones relacionadas con esta NTCL de acuerdo al Sistema de Información del Catálogo Nacional de Ocupaciones (SICNO):

Módulo Ocupacional	Clave del Módulo
Cajeros registradores	0712-01

Ocupaciones:	Código:
Cajero registrador	0712-01-02
Cajero de tienda de autoservicio	0712-01-06

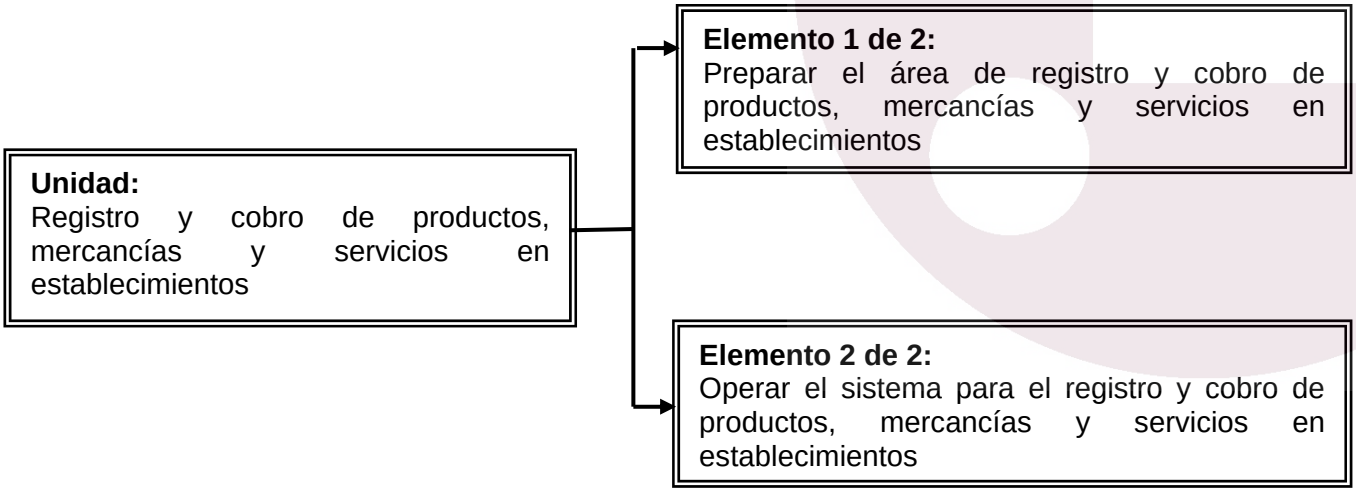
Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):
Sector: 46 Comercio al por menor
Subsector: 462 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio y departamentales
Rama: 4621 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio 4622 Comercio al por menor en tiendas departamentales
Subrama: 46211 Comercio al por menor en tiendas de autoservicio 46221 Comercio al por menor en tiendas departamentales
Clase: 462111 Comercio al por menor en supermercados 462112 Comercio al por menor en minisupers 462210 Comercio al por menor en tiendas departamentales

La presente Norma Técnica de Competencia Laboral, una vez publicada en el Diario Oficial de la Federación se integrará a la Base Nacional de Normas Técnicas de Competencia Laboral que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Se abroga la Norma Técnica de Competencia Laboral "CCOM0306.01 Registro y cobro de transacciones en comercio al detalle", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1999.

Los asuntos de evaluación y certificación de competencia laboral que se encuentren en trámite al publicarse en el Diario Oficial de la Federación la presente Norma Técnica de Competencia Laboral, se resolverán, conforme a la Norma Técnica de Competencia Laboral "CCOM0306.01 Registro y cobro de transacciones en comercio al detalle", publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1999.

II.- Perfil de la NTCL



III.- Estándares de la competencia laboral de la Unidad:

Código:	Unidad:
NUCOM005.01	Registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

Elementos que conforman la Unidad:

Referencia	Código:	Título:
1 de 2	E0158	Preparar el área de registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el funcionamiento de los equipos de registro y cobro:
   - Encendiendo cada uno de ellos;
   - Accesando al sistema de registro y cobro, y;
   - Tecleando la clave personal asignada por el establecimiento.

2. Corrobora el total de efectivo asignado por el establecimiento:
   - Antes de iniciar operaciones de registro y cobro, y;
   - Revisando que la cantidad recibida corresponda al fondo de caja determinado por el establecimiento para iniciar operaciones.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El área de registro y cobro preparada:
   - Está ordenada y libre de productos y mercancías que son ajenas a la misma, y;
   - Está limpia.

2. Los insumos verificados para el registro y cobro de productos, mercancías y servicios:
   - Incluyen rollo y cinta en la impresora de caja y bolígrafo para iniciar operaciones.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Acciones a realizar cuando se identifican anomalías en el funcionamiento de los equipos de registro y cobro.	Conocimiento
2. Acciones a realizar cuando se identifican diferencias en el total de efectivo asignado.	Conocimiento

PRÁCTICAS INADMISIBLES DURANTE EL DESEMPEÑO LABORAL

1. Tratar de reparar los equipos que presenten fallas.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Limpieza: La manera en que se presenta a trabajar aseado y vestido de acuerdo con lo determinado por el establecimiento.

GLOSARIO:

1. Equipos de registro y cobro: Son aquellos que se utilizan para registrar el código de barras de productos, mercancías y servicios: escáner, teclado, display; y para terminar la venta al cliente: monitor, impresora, gaveta y el lector de tarjetas bancarias.
2. Fondo de caja: Refiere al dinero en efectivo que le asigna el establecimiento al operador de punto de venta para iniciar operaciones.
3. Responsable del área: También llamado supervisor de cajas, jefe de caja, gerente o encargado del establecimiento, y se refiere a la persona encargada de supervisar el departamento de registro y cobro de productos, mercancías y servicios.
4. Sistema de registro y cobro: Es el programa que utilizan cada uno de los establecimientos para realizar el registro y cobro de los productos, mercancías y servicios.

Referencia	Código:	Título:
2 de 2	E0159	Operar el sistema para el registro y cobro de productos, mercancías y servicios en establecimientos

Criterios de Evaluación:

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Atiende al cliente en el área de registro y cobro:
   - Saludándolo antes de comenzar a registrar productos, mercancías y servicios, y;
   - Resolviendo las dudas que manifieste de los productos, mercancías y servicios del establecimiento.

2. Verifica los productos y mercancías que presenta el cliente para su cobro:
   - Antes de registrarlos;
   - Manipulándolos sin golpearlos, y;
   - Revisando que coincida la descripción que indica el empaque con el modelo que se presenta físicamente.

3. Registra el código de barras de productos y mercancías que presenta el cliente para su cobro:
   - Ingresando cada uno al sistema de registro y cobro de acuerdo al procedimiento establecido;
   - Moviendo uno por uno los productos y mercancías que son frágiles;
   - Cotejando que la descripción que indica el sistema de registro y cobro coincida con los productos y mercancías presentados;
   - Verificando que los productos y mercancías que lleve el cliente a la vista queden registrados en el sistema de registro y cobro, y;
   - Validando con el cliente si son todos los productos y mercancías que va a llevar.

4. Registra los servicios que presenta el cliente para su cobro:
   - Seleccionando en el menú del sistema de registro y cobro el tipo de servicio que indica el cliente;
   - Ingresando el número de cuenta y el monto del pago a realizar, y;
   - Verificando que los datos ingresados correspondan con los que se presentan físicamente.

5. Obtiene el total de la compra del cliente:
   - Presionando las teclas en el equipo de cómputo de acuerdo al sistema de registro y cobro del establecimiento, e;
   - Indicando en el sistema que ha terminado el registro de productos, mercancías y servicios.

6. Cobra al cliente el monto de los productos, mercancías y servicios adquiridos:
   - Mencionándole el total a pagar;
   - Seleccionando del menú las formas de pago que presente el cliente, y;
   - Revisando que las formas de pago que presente el cliente estén autorizadas por el establecimiento.

7. Resguarda los valores:
   - De acuerdo al procedimiento determinado por el establecimiento para cada tipo, y;
   - Colocándolos en el área asignada por el establecimiento.

8. Despide al cliente:
   - Entregándole en la mano el ticket de su compra y el cambio detallado, y;
   - Agradeciéndole su compra.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de productos faltantes entregado:
   - Especifica los productos y mercancías reportados por los clientes como faltantes en el establecimiento, así como sus comentarios.

2. El corte de caja entregado:
   - Está dentro del intervalo de desviación contra el monto de caja definido por el establecimiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Parámetros que se consideran para el índice de productividad del registro de productos y mercancías.	Conocimiento
2. Identificación de los elementos de seguridad de las siguientes formas de pago: • Efectivo • Cheques • Vales • Tarjetas bancarias	Comprensión
3. Acciones a realizar en caso de olvido de valores por parte del cliente en el área de registro y cobro.	Conocimiento
4. Criterios para determinar una cancelación de productos y mercancías en el sistema.	Comprensión

5. Cuando solicitar un corte de caja parcial y el procedimiento para realizarlo.	Comprensión
6. Procedimiento para realizar un arqueo.	Conocimiento
7. Clasificación de productos y mercancías para empacarlos de acuerdo a sus características.	Conocimiento
8. Procedimiento para verificar productos y mercancías en el sistema de registro y cobro en los siguientes casos: • Desconocidos por el sistema de registro y cobro • La descripción del empaque difiera con las características del producto • Falta de código de barras • Difiere el precio en el sistema de registro y cobro y el producto	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE

1. Ruptura y derrame de productos y mercancías en el área de registro y cobro.

RESPUESTAS ESPERADAS

1. Detener la operación de registro de productos y mercancias, avisar a la persona responsable del área y a los clientes y esperar a que sea aseada para continuar con el proceso.

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que da un trato cordial al cliente al momento en que le cobra los productos, mercancías y servicios.
2. Limpieza:	La manera en que mantiene el área de registro y cobro aseada y libre de productos y mercancías durante su turno.
3. Tolerancia:	La manera en que se mantiene ecuánime y amable ante las diferencias que se presentan con los clientes en el momento de cobrar los productos, mercancías y servicios.

GLOSARIO:

1. Arqueo:	Es el comparativo entre los valores físicos contra los registrados en el sistema.
2. Cambio detallado:	Se refiere a la entrega del cambio en efectivo al cliente, contándolo verbalmente.
3. Corte de caja:	Es la cantidad total de las ventas registradas por el operador punto de venta durante su turno, que genera el sistema de registro y cobro.
4. Formas de pago:	Tipos de valores que son aceptados por el establecimiento, como pueden ser efectivo, vales, tarjetas bancarias y cheques.
5. Intervalo de desviación:	Cantidad máxima o mínima de valores que permite el establecimiento al operador punto de venta para su diferencia en el corte de caja
6. Monto de caja:	Se refiere a la cantidad total de valores que tiene físicamente el operador punto de venta al finalizar su turno.
7. Servicios que presenta el cliente:	Se refiere a los que proporcionan otras compañías al cliente, y el establecimiento recibe el pago por el mismo, tales como teléfono, tiempo aire, pago de tarjetas, servicios de tesorería, entre otros.

Anexo 1: EC0096

Fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	Vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
05 de noviembre de 2013	**Permanente**

La revisión realizada establece como fecha límite para revisar y/o actualizar el Estándar de Competencia	La revisión realizada establece la vigencia de la Certificación en el Estándar de Competencia
05 de noviembre de 2018	**Permanente**