ESTÁNDAR DE COMPETENCIA

I.- Datos Generales

Código	Título
EC0188	Venta de productos de juegos y sorteos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan organizando las herramientas y los productos de juegos y sorteos para su promoción y venta, así como la devolución y pago de los mismos.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en 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 del Estándar de Competencia

Este EC especifica las funciones que desempeñan los vendedores de billetes de juegos y sorteos de la Lotería Nacional para la Asistencia Pública, tales como la organización de herramientas y productos de juegos y sorteos para lo cual verifica las características de los productos y las listas oficiales al recibirlos, organiza los productos para su venta personalizada y en módulos. En la promoción de los productos de juegos y sorteos se destaca la muestra de los mismos y la asesoría para la consulta de premios en la lista oficial de premios. En la venta de productos de juegos y sorteos considera el cierre de la venta, cobro de los productos con efectivo, billete con reintegro y billete con premio. Finalmente en el pago de los productos de juegos y sorteos se especifica el cierre de la venta del sorteo con el proveedor y la devolución de billetes no vendidos. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

El presente Estándar de Competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Uno

Desempeña actividades programadas, rutinarias y predecibles. Depende de instrucciones y decisiones superiores.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Lotería Nacional para la Asistencia Pública

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
24 de mayo de 2012	13 de julio de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
5 años	5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional
Vendedores ambulantes

Ocupaciones asociadas
Vendedores ambulantes productos no comestibles

Ocupaciones no contenidas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Vendedor de billete de lotería

Clasificación según el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN):
Sector:

71 Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos

Subsector:

713 Servicios de entretenimiento en instalaciones recreativas y otros servicios recreativos

Rama:

7132 Casinos, loterías y otros juegos de azar

Subrama:

71329 Loterías y otros juegos de azar

Clase:

713291 Venta de billetes de lotería, pronósticos deportivos y otros boletos de sorteo CAN.

El presente Estándar de Competencia, 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.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC

- Lotería Nacional para le Asistencia Pública

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- Se realizará en un expendio y en la calle.

Apoyos/Requerimientos:
- Un proveedor de billetes de juegos y sorteos
- Billetes de juegos y sorteos
- Listas oficiales de premios
- Clientes simulados

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 2 horas

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia:

Venta de productos de juegos y sorteos

Elemento 1 de 4

Organizar las herramientas y los productos de juegos y sorteos

Elemento 2 de 4

Promover los productos de juegos y sorteos

Elemento 3 de 4

Concretar la venta de los productos de juegos y sorteos

Elemento 4 de 4

Pagar los productos de juegos y sorteos vendidos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia.

Referencia	Código	Título
1 de 4	E0679	Organizar las herramientas y productos de juegos y sorteos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica las características de los productos de juegos y sorteos recibidos:
   - Contrastando las fecha de celebración solicitadas con la impresa en los mismos,
   - Verificando que la cantidad de productos corresponde con la de dotación fija,
   - Corroborando que los billetes entregados formen corridas,
   - Verificando que los billetes contengan numeración alta y baja, y
   - Verificando que los billetes que le entreguen no estén rotos o despintados.

2. Verifica las características de las listas oficiales de premios recibidas:
   - Revisando que correspondan con el sorteo solicitado,
   - Corroborando que las fechas de las mismas corresponden con las fechas solicitadas, y
   - Verificando que el número de listas corresponda con la cantidad especificada en la tarjeta de control.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos de juegos y sorteos organizados para la venta personalizada:
   - Están doblados en la forma convenida para su manejo,
   - Están clasificados por tipo de sorteo y fecha de celebración,
   - Están ordenados por número progresivo y serie, y
   - Tienen el número de los billetes a la vista del cliente.

2. Los productos de juegos y sorteos mostrados para la venta en módulo:
   - Están colocados a la vista del cliente,
   - Están clasificados por tipo de sorteo, serie y fecha de celebración,
   - Exhibiendo al frente el producto del sorteo próximo inmediato, y
   - Tienen el número de los billetes a la vista del cliente.

3. Las lista oficiales de premios portadas para la venta personalizada:
   - Están dobladas para su mejor manejo, y
   - Están ordenadas por fecha de celebración de manera descendente.

4. Las listas oficiales de premios exhibidas para la venta en módulo:
   - Están colocadas en los listeros a la vista del cliente, y
   - Están ordenadas por fecha de celebración de manera descendente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Nombre de los sorteos	Conocimiento
2. Días en que se celebra cada sorteo	Conocimiento
3. Número de series que contiene cada sorteo	Conocimiento
4. Elementos del billete de juegos y sorteos	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Orden:	La manera en cómo al acomodar las herramientas y productos para su exhibición, los clasifica por series y tipos de sorteos.

GLOSARIO

1. Corrida:	Billetes del uno al cero
2. Dotación fija:	Números de billetes asignados
3. Numeración alta:	Números mayores de 40 000
4. Numeración baja:	Números menores de 10 000
5. Serie:	Veinte vigésimos o billete entero
6. Tarjeta de control:	Tarjeta donde indica el número de listas oficiales de premios solicitadas

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 4	E0680	Promover los productos de juegos y sorteos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Pregona la venta:
   - Con un tono de voz audible de acuerdo con el espacio en que se encuentra ofertando el billete,
   - Mencionando el día de celebración del producto de juegos y sorteos que está ofertando,
   - Exaltando el monto del premio principal del producto de juegos y sorteos que está ofertando, y
   - Enunciando el nombre del sorteo que está ofertando.

2. Muestra al cliente el producto de juegos y sorteos:
   - Mencionándole el costo impreso en el producto ofertado,
   - Ofreciéndole opciones de productos de acuerdo con su presupuesto/ interés,
   - Sugiriéndole el número de terminación del mismo, y
   - Mencionándole el premio por cachito.

3. Asesora al cliente para la consulta de un premio en la lista oficial de premios:

- Mostrándole que la lista oficial de premios corresponde con el tipo, número y fecha de sorteo en que participó con base en el billete que presenta,
- Mostrándole como se identifica el número ganador del sorteo en la lista oficial de premios,
- Explicándole cómo buscar el número de billete comprado en la lista oficial de premios para saber si está premiado,
- Enseñándole dónde se localizan en la lista oficial de premios el / los números que tienen reintegro, y
- Muestra al cliente en la lista oficial de premios los datos donde puede localizar un número en específico que desee comprar.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elementos de la estructura de la lista oficial de premios	Conocimiento
2. Proceso de la dinámica de la celebración del sorteo	Conocimiento
3. El principal objetivo de la venta de los Productos de juegos y sorteos	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Tolerancia:	La manera en cómo explica al cliente las dudas tantas veces sean necesarias, al realizar la venta.

GLOSARIO

1. Cachito:	Forma popular de llamar al vigésimo de una serie.
2. Premio principal:	Premio mayor del sorteo.
3. Reintegro:	Recuperación del costo del billete comprado.

Referencia	**Código**	**Título**
3 de 4	E0681	Concretar la venta de los productos de juegos y sorteos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el cierre de venta:
- Confirmando con el cliente cada uno de los productos seleccionados,
- Mencionando al cliente el monto total de la venta, y
- Preguntando al cliente cómo será su forma de pago.

2. Realiza el cobro de los productos de juegos y sorteos en efectivo:
- Mencionando al cliente la cantidad a pagar de acuerdo con el importe total de los productos que seleccionó,
- Mencionando la cantidad que recibe como pago,

- Revisando las medidas de seguridad del efectivo que recibe, y
- Mencionando al cliente la cantidad del cambio que entrega de acuerdo con la cantidad recibida y el importe total de la venta.

3. Realiza el cobro de los productos de juegos y sorteos con billete con reintegro:
- Mencionando al cliente la cantidad a pagar,
- Mencionando al cliente la cantidad de billete con reintegro que recibe como pago, y
- Mencionando al cliente la cantidad faltante que debe cubrir con efectivo / devolver efectivo sobrante.

4. Realiza el cobro de los productos de juegos y sorteos con billete con premio:
- Mencionando al cliente la cantidad a pagar,
- Mencionando al cliente la cantidad de billete con premio que recibe como pago, y
- Mencionando al cliente la cantidad faltante que debe cubrir con efectivo / devolver efectivo sobrante.

5. Orienta al cliente para el cobro de premios:
- Mencionando al cliente que el cobro de los premios principales los debe cobrar en oficinas centrales/agencia foránea que corresponda, y
- Mencionando al cliente donde acudir a cobrar cuando no porta los recursos para pagar el premio que obtuvo con el billete que presenta.

6. Despide al cliente:
- Expresando una frase de agradecimiento,
- Deseando suerte al cliente, y
- Recordando al cliente sus albricias.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Costo del billete entero de cada sorteo	Conocimiento
2. Costo del vigésimo de un billete de cada sorteo	Conocimiento
3. Distingue datos que tiene el billete que tiene reintegro	Comprensión
4. Distingue datos billete que tiene el billete con premio	Comprensión
5. Premio mayor de cada sorteo	Conocimiento
6. Impuesto que se deduce a cada premio	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

1. Amabilidad: La manera en que otorga un trato cordial al cliente durante el proceso de la venta.

GLOSARIO

1. Albricias: Dádiva o propina entregada al l vendedor cuando el cliente cobra un premio.
2. Forma de pago: Pago en efectivo / con billete premiado.

Referencia	Código	Título
4 de 4	E0682	Pagar los productos de juegos y sorteos vendidos.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Cierra la venta del sorteo con su proveedor:
- Revisando en el recibo de devolución del producto no vendido que la cantidad de billetes devueltos corresponde con la cantidad de billetes entregados al proveedor,
- Corroborando que el recibo de devolución del producto no vendido tiene el nombre y el número del vendedor, y
- Verificando en el recibo de pago de los productos vendidos que la cantidad pagada corresponde con el importe total de los billetes vendidos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos devueltos no vendidos del sorteo próximo a celebrarse:
- Están en fracciones de vigésimos,
- Están en tiras de cinco vigésimos, y
- Están en series completas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Las sedes de entrega para la devolución del producto no vendido	Conocimiento
2. Días y horarios para la devolución del producto no vendido	Conocimiento
3. Periodos de pago del producto vendido	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que realiza el cierre de su venta de acuerdo con las sedes y tiempos preestablecidos.