I.- Datos Generales

Código	Título:
EC0262	Venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la venta de boletos, tarjetas recargables y recarga electrónica, cuyas competencias incluyen la preparación de los instrumentos de trabajo, realizar cortes de venta, así como el depósito del importe de dicha venta y el resguardo de valores.

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

El EC describe los desempeños del trabajador en la venta de boletos y tarjetas recargables del transporte colectivo metro, empezando por verificar el área y los instrumentos de trabajo, corroborando el funcionamiento del POS, así como revisar y contar los valores para vender al público usuario los boletos, tarjetas recargables y recarga electrónica; además de llevar a cabo el corte de la venta, el depósito del efectivo producto de la misma y el resguardo de los valores en todo momento.

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: Dos

Desempeña actividades programadas que en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior y se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Sistema de Transporte Colectivo.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F:
27 agosto 2012	15 de octubre de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
2 años	4 años

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

Módulo/Grupo ocupacional:
Taquillero

Ocupaciones asociadas:
Empleado vendedor de boletos
Taquilleros

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
48-49 Transportes, correos y almacenamientos.
Subsector:
485 Transporte terrestre de pasajeros, excepto ferrocarril.
Rama:
4851 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija.
Subrama:
48511 Transporte colectivo urbano y suburbano de pasajeros de ruta fija.
Clase:
485114 Transporte de pasajeros urbano y suburbano en metro.

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

- Sistema de Transporte Colectivo.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo en una taquilla con venta media, en un horario entre las 10:00 y las 17:00 hrs.
Apoyos/Requerimientos:	Es necesario contar con el permiso correspondiente para el acceso a la taquilla, el uso de los instrumentos de trabajo y el manejo de los valores de la taquilla; contar con la presencia del jefe inmediato, informar al personal de la estación y solicitar su apoyo cuando sea necesario.

Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 1 hora 30 minutos horas en campo, totalizando 2 horas.

Referencias de Información

- Manual: Normas y Procedimientos para el personal de Taquilla.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.	Preparar las condiciones para la venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.
	Elemento 2 de 3
	Vender boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.
	Elemento 3 de 3
	Realizar corte de la venta, traspaso de turno y resguardo de valores.

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título:
1 de 3	E0910	Preparar las condiciones para la venta de boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Verifica el área y los elementos de trabajo:
- Ingresando a la taquilla cerrando con llave por dentro,
- Verificando las condiciones de uso de: POS, mobiliario, instrumentos, y
- Notificando al jefe inmediato las posibles anomalías en estas verificaciones.

2. Revisa el contenido de la caja de valores:
- Cotejando que los valores correspondan con los datos registrados en los documentos de trabajo,
- Verificando que los boletos y tarjetas recargables se encuentren empacados,
- Comprobando que las tarjetas recargables sean reconocidas por el POS,
- Ordenando los valores sobre el pupitre de venta, y
- Notificando inmediatamente al jefe en turno, si existe alguna anomalía.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE
1. Lesión en manos por apertura/cierre de puerta de taquilla y puerta de caja de valores.

RESPUESTAS ESPERADAS
Informar al jefe en turno y esperar indicaciones.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza	La manera en que se presenta aseada y debidamente uniformada.

GLOSARIO:

1. Instrumentos de trabajo:	Conjunto de equipos y material específico para la venta como son: Lámpara, plumón, lupa, detector de billetes falsos. Así como los documentos: Movimiento de Boletos, Ficha de Depósito Parcial, Ficha de Depósito Total y Bitácora.

2. POS:	Equipo de cómputo que permite la recarga electrónica de las tarjetas recargables.
3. Valores:	Incluye Boletos, Tarjetas Recargables, Actas de faltantes de boletos y/o tarjetas recargables, Fondo Fijo, Llavero de la taquilla.

Referencia	Código	Título:
2 de 3	E0911	Vender boletos, tarjeta recargable y recarga electrónica.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia venta de boletos y tarjeta recargable:
- Recibiendo del usuario el dinero,
- Contando y verificando la autenticidad del efectivo, y
- Entregando el/los boletos/tarjeta recargable de cada solicitud y el cambio si es el caso.

2. Realiza recarga de la tarjeta:
- Recibiendo del usuario el dinero y la tarjeta recargable,
- Contando y verificando la autenticidad del efectivo,
- Efectuando la recarga solicitada, y
- Entregando la tarjeta recargable y el cambio, si es el caso.

3. Realiza depósitos parciales:
- Contabilizando el efectivo recaudado de las transacciones realizadas,
- Depositando en el envase un rango de $5,000.00 a $7,000.00,
- Anotando en el Movimiento de Boletos el folio del envase, monto del efectivo, y
- Depositando de inmediato el Envase dentro de la caja de maroma.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Ficha de Depósito Parcial:
- Contiene número de folio del Envase,
- Indica la estación, línea, número de taquilla, turno y fecha,
- Indica el importe total de la transacción,
- Describe la cantidad de billetes y monedas por denominación, y
- Nombre completo, firma y número de expediente del responsable del depósito.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Identificación de elementos de seguridad del efectivo	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:
RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

SITUACIÓN EMERGENTE
1. Falta/exceso de moneda fraccionaria para entregar cambio al usuario.

RESPUESTAS ESPERADAS

Informar al usuario la falta/exceso de moneda fraccionaria, y sugerirle al usuario espere un momento para ser atendido.

SITUACIÓN EMERGENTE
2. Agresión del usuario.

RESPUESTAS ESPERADAS
No responder la agresión, solicitar el apoyo al personal de la estación e informar al jefe en turno**.**

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que tiene un trato cordial con el usuario y personal del STC.
2.	Tolerancia:	La manera en que tiene un trato prudente y respetuoso con el usuario, en caso de presentarse diferencia de opiniones durante el servicio.
3.	Orden:	La manera en que coloca los boletos y tarjetas recargables en el lugar adecuado y el efectivo en el cajón monedero, para tener despejada el área de venta.

GLOSARIO

1. Caja de maroma	Caja de seguridad donde se resguardan los envases con el importe producto de la venta.
2. Envase:	Bolsa de plástico transparente con folio y sello de seguridad donde se coloca el importe producto de la venta con los documentos de trabajo.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0912	Realizar corte de la venta, traspaso de turno y resguardo de valores.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza corte de venta:
- Contabilizando valores de la taquilla,
- Cerrando la sesión en el POS,
- Pasando al pupitre de trabajo el efectivo, producto de la venta,
- Contabilizando el importe total/final de la venta, y
- Depositando el importe total en el Envase.

2. Realiza traspaso de turno:
- Firmando el Movimiento de Boletos,
- Anotando en la Bitácora de la taquilla los eventos que transcurrieron en el turno, y
- Apagando el POS al final del servicio de la venta.

3. Resguarda Valores:
- Colocando los valores e instrumentos de trabajo en la caja de valores,
- Cerrando la caja de valores, y
- Saliendo de la taquilla, cerrándola con llave.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Movimiento de Boletos:
- Contiene datos generales de la estación y fecha de elaboración,
- Indica la cantidad de boletos/tarjetas que se reciben/traspasan y la venta que se realiza por turno,
- Indica la cantidad de boletos/tarjetas entregados por la Compañía de traslado de valores,
- Indica el fondo fijo,
- Indica el número de depósitos que se realizaron en cada turno,
- Contiene el nombre completo, firma y número de expediente de la persona que laboró por turno, y
- Dejando la copia en el archivo de la taquilla al final del servicio.

2. La Ficha de Depósito Total:
- Contiene el número de folio del Envase,
- Indica la estación, línea, número de taquilla, fecha, y turno,
- Describe la cantidad de billetes y monedas por denominación,
- Contiene el nombre completo, firma y número de expediente del personal al que corresponde el depósito, y
- Describe el Número de depósitos parciales y el importe de éstos.

3. El Ticket de venta de recargas emitido por el POS:
- Contiene el número de usuario, hora de inicio y término de la sesión, e
- Indica el importe total de las recargas.

4. El Ticket de recarga imposible emitido por el POS:
- Contiene el número de usuario, hora de registro de recarga fallida y monto.

5. El Envase del dinero sellado:
- Contiene el efectivo de la venta y los documentos de trabajo correspondientes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad	La manera en que se obtiene el importe exacto por la venta realizada durante cada turno.

GLOSARIO:

1. Fondo Fijo:	Cantidad de dinero asignada, en moneda fraccionaria a cada taquilla como reserva para dar cambio a los usuarios.
2. Movimiento de Boletos:	Formato de trabajo que permite controlar los boletos y tarjetas que se custodian en la taquilla, así como el registro de los datos del personal que laboró.
3. Ticket de recarga imposible:	Comprobante de recarga electrónica no realizada, ya que el POS no completa el ciclo de lectura.