I.- Datos Generales

Código	Título
EC1493	Brindar atención al cliente que lleva a cabo juegos y sorteos con cruce de apuestas en establecimientos autorizados

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que laboran brindando atención a clientes que lleva a cabo juegos y sorteos con cruce de apuestas en establecimientos autorizados.

Asimismo, puede servir para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (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 general del Estándar de Competencia

Este Estándar contiene las actividades sustantivas relacionadas con la atención a clientes en un establecimiento donde se realizan juegos con apuestas y sorteos autorizados. Dichas competencias incluyen: habilitar las instalaciones y aplicar el protocolo para recibir al cliente; también, ofrecer los servicios y garantías que brinda el establecimiento, propiciar el juego responsable y aplicar los principios de atención el cliente durante su estancia. Asimismo, establece los conocimientos teóricos básicos con los que debe contar una persona para ejecutar su función laboral, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

También 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. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
De los Centros de Apuestas Remotas y Salas de Sorteos

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
26 de agosto de 2022	07 de octubre de 2022

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
No hay referente en el SINCO

Ocupaciones asociadas
No hay referente en el SINCO

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Corredores de apuestas
Croupiers
Dealers
Gerente de un establecimiento autorizado de juegos y sorteos con cruce de apuestas
Jefe de Books
Jefe de Juego en vivo
Jefe de sala de juegos
Talladores

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

Sector:

71 Servicios de esparcimiento cultural y deportivo, 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:

71321 Casinos

Clase:

713210 Casinos

Una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, este EC se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Dirección General de Juegos y Sorteos (DGJS)
- Dirección de Autorización de Permisos de la DGJS
- Dirección de Control y Regulación de Centro de Apuestas Remotas y Salas de Sorteo de la DGJS
- Dirección de Inspección y Vigilancia de la DGJS
- Dirección Técnica y de Vinculación de la DGJS

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 y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Centros de apuestas remotas y salas de sorteo. • insumos/materiales/herramientas de trabajo ce acurdo a la actividad encomendada por el candidato. • 3 Personas que funjan como clientes. • Información referente a seguridad/ reglamentos internos/sugerencias y reglas para un juego responsable/promociones.

Duración estimada de la evaluación

- 20 minutos en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 1 hora y 20 minutos.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 2	Elemento 2 de 2
Brindar atención al cliente que lleva a cabo juegos y sorteos con cruce de apuestas en establecimientos autorizados	Preparar las instalaciones del establecimiento para recibir al cliente	Aplicar los principios de atención al cliente que lleva a cabo juegos y sorteos con cruce de apuestas en establecimientos autorizados

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2	E4578	Preparar las instalaciones del establecimiento para recibir al cliente

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Se presenta en su lugar de trabajo:
- De manera puntual, respetando el horario señalado por el establecimiento,
- Portando el uniforme y el calzado en condiciones de higiene y pulcritud determinadas por el establecimiento,
- Demostrando la pulcritud en manos, uñas y su peinado,
- Portando la identificación que lo acredita como personal del establecimiento, de manera visible y permanentemente, y
- Aplicando a su llegada las medidas sanitarias/protocolos indicadas por el establecimiento.

2. Habilita su área de trabajo:
- Verificando que se encuentre en condiciones de orden y limpieza de acuerdo con el protocolo/normatividad establecida, y
- Preparando sus insumos/materiales/herramientas de trabajo de acuerdo con la actividad que desempeña y lo señalado por el establecimiento.

3. Aplica el protocolo para recibir al cliente:
- De acuerdo con lo determinado por el establecimiento,
- Presentándose con nombre,
- Saludando de “usted” y con base en el horario de llegada del cliente, y
- Solicitando su identificación oficial para corroborar su mayoría de edad/preguntándole si ya acreditó su mayoría edad.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Principios básicos de la Atención al cliente.	Conocimiento
2. Tipos de clientes.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que recibe al cliente de manera amable, respetuosa, con calidez y empatía.
2. Tolerancia:	La manera en que se conduce con el cliente de acuerdo al establecimiento: sin distinción de género, raza, religión, condición económica, nacionalidad, orientación sexual, o por tener alguna discapacidad.

GLOSARIO

1. Apuesta: Monto susceptible de apreciarse en moneda nacional que se arriesga en un juego regulado con la posibilidad de obtener o ganar un premio cuyo montó sumado a la cantidad arriesgada deberá ser superior a ésta.

Referencia	Código	Título
2 de 2	E4579	Aplicar los principios de atención al cliente que lleva a cabo juegos y sorteos con cruce de apuestas en establecimientos autorizados

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Ofreciendo al cliente los servicios y garantías que brinda el establecimiento:
- Utilizando un tono de voz adecuado con base en la condición del cliente, un lenguaje claro y libre de tecnicismos,
- Explicando los protocolos de seguridad/rutas de evacuación que deberá seguir en caso de suscitarse una situación de riesgo durante su estancia,
- Indicando que está en un establecimiento seguro y que sus apuestas están protegidas,
- Describiendo los servicios con que cuenta el establecimiento: juego con cruce de apuestas/sorteo, restaurantes/bares/estacionamiento/áreas libres/otro,
- Preguntando qué servicios desea recibir/necesidad que desea cubrir,
- Explicando de manera introductoria en qué consisten los diferentes tipos de juegos y sorteos/los de interés del cliente, sus principales características y la mecánica para jugar,
- Comentando si existen promociones especiales/cortesías en los diversos servicios que ofrecen, y
- Preguntando si tiene dudas sobre algún servicio en particular/si tiene claro la mecánica y reglas del juego/sorteo que ha elegido.

2. Verifica las condiciones del espacio elegido por el cliente:
- Cerciorándose que se encuentre en condiciones óptimas de orden, limpieza y funcionamiento para que el cliente comience actividades,
- Brindando apoyo/acompañamiento de acuerdo a la necesidad/elección del cliente y preguntar de manera constante si requiere ayuda/un servicio adicional,
- Ajustando la intensidad de las luces de acuerdo a la necesidad del cliente/consultando con el responsable la viabilidad de regular la intensidad de las luces a petición del cliente,
- Modulando el volumen de la música con base en la solicitud del cliente/consultando con el responsable la viabilidad de modular la música a petición del cliente, y
- Regulando el nivel de temperatura de acuerdo a la petición del cliente/consultando con el responsable la viabilidad regular la temperatura a petición del cliente.

3. Propicia el juego responsable del cliente durante su estancia en el establecimiento:
- Explicando la mecánica del cruce de apuestas,
- Explicando los montos máximos y mínimos, sugiriendo un cruce de apuestas responsable,
- Mencionando que existe para su consulta información en lugares visibles, referente a reglamento interno/reglas para un juego responsable/circuito de grabación para efectos de transparencia y aclaración de dudas en caso de que el cliente manifieste inconformidad,
- Informando acerca de los límites de estadía, sugiriendo regresar otro día al establecimiento,
- Invitándolo a asistir otro día a seguir apostando/a moderar los montos de sus apuesta considerando su estado alterado/frustrado/eufórico,
- Invitándolo a regular su consumo de bebidas alcohólicas/sugiriendo una bebida sin alcohol/consumir algún alimento, y

- Realizado en todo momento los protocolos señalados por el establecimiento/las técnicas establecidas para generar un clima de confianza y comodidad del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Importancia de la iluminación, temperatura y sonido de una sala de juegos.	Conocimiento
2. Medidas básicas y señalamientos de seguridad en los establecimientos.	Conocimiento
3. Juego responsable y características de la ludopatía.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia: La manera en que en todo momento mantiene la actitud de servicio para lograr la satisfacción, comodidad y seguridad del cliente; sugiriendo alternativas con base en las necesidades/conductas/actitudes manifestadas por el cliente que contravengan al reglamento del establecimiento.
2. Responsabilidad: La manera en que en todo momento se conduce de manera discreta, evitando juicios personales, expresiones de aprobación/desaprobación respecto a la identidad/conducta del cliente. Asimismo, respetando en todo momento la relación cliente – empleado de acuerdo con código de conducta/ética del establecimiento.
3. Coordinación: La manera en que en todo momento se coordina con otros compañeros/superiores de distintas áreas para dar atención a las necesidades del cliente coadyuvando a la satisfacción, comodidad y seguridad de éste.

GLOSARIO

1. Cruce de apuestas: Se le denomina a la actividad reiterada de apostar.
2. Ludopatía: Conducta del juego inadaptada y persistente que alteran la vida personal, familiar y profesional de quienes la padecen.
3. Sala de juegos: Lugar en donde se llevan a cabo juegos de todo orden con apuestas o sorteos con permiso vigente. Dichos juegos están previstos en la ley y el reglamento de la Ley Federal de Juegos y Sorteos, autorizados por la Secretaría de Gobernación.