I.- Datos Generales

Código	Título
EC1574	Venta de productos de juegos y sorteos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir para la evaluación y certificación de las personas que se dedican a la venta de billetes de juegos y sorteos de la Lotería Nacional.

Asimismo puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

Alude únicamente a funciones y actividades 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

Especifica las habilidades, actitudes y conocimientos que se requiere demostrar para la venta de billetes de juegos y sorteos de la Lotería Nacional, tales como la organización de herramientas y productos de juegos y sorteos, la promoción, asesoría, el cierre de la venta y el cobro de los productos.

El presente EC 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

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
25 de agosto de 2023	3 de octubre de 2023
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	
5 años	

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

Grupo unitario
9511 Vendedores ambulantes de periódicos y lotería.

Ocupaciones asociadas
Periodiquero o voceador.
Vendedor ambulante de billetes de lotería.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación 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.

Una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, el presente 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

- Alianza de Billeteros de México 1950, A.C.
- Central de Vendedores de Billetes de la Lotería Nacional, S.C.
- Lotería Nacional.
- Unión Coordinadora de Vendedores de Billetes de la Lotería Nacional del Distrito Federal, A.C.
- Unión de Vendedores de Billetes de Juegos y Sorteos en el Distrito Federal, A.C.
- Unión de Vendedores de Billetes de la Lotería en el Distrito Federal, A.C.

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, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.
Apoyos/Requerimientos:	• Espacio para la venta personalizada y para colocar el módulo de venta, así como para la ventanilla del proveedor de productos de juegos y sorteos, la ventanilla de entrega de listas de premios y la ventanilla para la devolución de los productos de juegos y sorteos. • Un proveedor de productos de juegos y sorteos.

- Clientes simulados.
- 1 módulo/expendio/local que permita la exhibición de listas y billetes para la venta en módulo.
- 3 series de 3 sorteos de billetes de juegos y sorteos. Cada serie debe formar corridas con números del 0 al 9 y contener fracciones con numeración alta y baja.
- Listas oficiales de premios de los sorteos que corresponden a los billetes.
- Formato de dotación fija/factura.
- Pinzas para la exhibición de los productos de juegos y sorteos en la venta en módulo y en la venta personalizada.
- Formato de recibo de devolución de productos de juegos y sorteos.

Duración estimada de la evaluación

- 45 minutos en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 2 horas con 45 minutos.

Referencias de Información

- Banco de México. Autenticación de billetes y monedas. https://www.banxico.org.mx/billetes-y-monedas/billetes-autenticacion-banco-.html consultada el 23 de junio del 2023.
- Lotería Nacional. Concursos y sorteos. https://alegrialoteria.com/ consultada el 23 de junio del 2023.
- Página web oficial de Lotería Nacional: https://www.lotenal.gob.mx/ consultada el 23 de junio del 2023.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia
Venta de productos de juegos y sorteos

Elemento 1 de 3
Organizar las herramientas y los productos de juegos y sorteos

Elemento 2 de 3
Realizar la venta de los productos de juegos y sorteos

Elemento 3 de 3
Pagar los productos de juegos y sorteos vendidos

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4862	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 fechas de celebración solicitadas con la impresa en los mismos,
- Corroborando que la cantidad de productos corresponde con la dotación fija/factura/ demasía/billete adicional,
- Corroborando que los billetes contengan numeración alta y baja, y
- Corroborando que los billetes no estén rotos, despintados y con números faltantes/incompletos.

2. Verifica las características de las listas oficiales de premios recibidas:
- Corroborando que correspondan con el sorteo solicitado, y
- Corroborando que las fechas corresponden con las solicitadas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los productos de juegos y sorteos para venta personalizada, organizados:
- Se presentan doblados de forma que la numeración sea visible, y
- Se presentan clasificados por tipo de sorteo y fecha de celebración.

2. Los productos de juegos y sorteos para la venta en módulo, exhibidos:
- Se presentan clasificados por tipo de sorteo y fecha de celebración,
- Se presenta al frente el producto del sorteo próximo a celebrarse, y
- Presentan el número de los billetes a la vista del cliente.

3. Las listas oficiales de premios para la asesoría/orientación/venta personalizada, organizadas:
- Se presentan impresas/digitales, y
- Se presentan ordenadas por fecha de celebración de manera descendente.

4. Las listas oficiales de premios para la asesoría/orientación/venta en módulo, exhibidas:
- Se presentan impresas/digitales, y
- Se presentan ordenadas por fechas de celebración de manera descendente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Nombres, fechas de celebración y número de series correspondiente a cada sorteo.	Conocimiento
2. Elementos que conforman el billete de juegos y sorteos.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que organiza los productos de juegos y sorteos por tipo de sorteo y fecha de celebración.

GLOSARIO

1. Billete:	Impreso correspondiente a un sorteo clásico de Lotería Nacional.
2. Corrida:	Secuencia de billetes del cero al nueve.
3. Dotación fija:	Cantidad de billete de lotería asignado a un organismo de venta/números de billetes asignados.
4. Lista de premios:	Impreso donde se consultan los números premiados en un sorteo.
5. Numeración alta:	Números mayores de 40 000.
6. Numeración baja:	Números menores de 10 000.
7. Productos de juegos y sorteos:	Se refiere a los nombres de los sorteos de Lotería Nacional, por ejemplo: Mayor, Superior, Zodiaco, Zodiaco Especial, Gran Sorteo Especial, Especial, Magno, Gordito de Navidad.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4863	Realizar la venta de los productos de juegos y sorteos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

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

4. Realiza el cobro de los productos de juegos y sorteos en efectivo/con billete con premio/reintegro:
   - Mencionando la cantidad en efectivo/del billete con premio/reintegro que recibe como pago,
   - Revisando el efectivo que recibe de acuerdo con la verificación de la autenticidad de billetes/monedas del Banco de México/que el billete con premio/reintegro se presente sin daños visibles, y
   - Mencionando al cliente la cantidad del cambio que entrega/cantidad faltante que debe cubrir con efectivo de acuerdo con la cantidad recibida en efectivo/con billete con premio/reintegro y el importe total de la venta.

5. Asesora al cliente para la consulta de un premio en la lista oficial de premios:
   - Mostrándole en la lista oficial de premios correspondiente al sorteo, los datos donde puede localizar un número en específico que desee comprar/que haya comprado,
   - Mostrándole cómo 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, y
   - Enseñándole dónde se localizan en la lista oficial de premios el/los números que tienen reintegro.

6. Orienta al cliente para el cobro de premios:

- Mencionándole que el cobro de los premios principales lo debe hacer en oficinas de Lotería Nacional en un lapso de 60 días naturales, y
- Mencionándole el lugar al que debe acudir para cobrar cuando el vendedor no porta los recursos para pagar el premio obtenido con el billete que presenta.

7. Despide al cliente:
- Expresando una frase de agradecimiento,
- Deseándole suerte, y
- Recordándole sus albricias.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Situación emergente

1. El cliente presenta un billete con premio/reintegro raspado/con el código roto/rayado/manchado/marcado/a punto de caducar.

Respuestas esperadas

1. Notifica al cliente que debe acudir a las oficinas de Lotería Nacional para solicitar la validación y cobro del premio/reintegro.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Estructura de la lista oficial de premios impresa/página web/código QR.	Conocimiento
2. Dinámica de la celebración de los sorteos.	Conocimiento
3. Objetivo principal de la venta de los productos de juegos y sorteos.	Conocimiento
4. Costos de los productos de juegos y sorteos.	Conocimiento
5. Información de los billetes con premio/reintegro.	Conocimiento
6. Premio mayor de cada sorteo.	Conocimiento
7. 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 brinda un trato amigable, empático y jocundo/alegre al pregonar la venta y mostrar los productos de juegos y sorteos al cliente.
2. Tolerancia: La manera en que responde al cliente las dudas tantas veces sea necesario al realizar la asesoría/orientación/venta de productos de juegos y sorteos.

GLOSARIO

1. Albricias: Estímulo o gratificación entregada al vendedor de billetes por el cliente cuando cobra un premio.
2. Cachito: Forma popular de llamar al vigésimo o fracción de una serie.
3. Impuesto sobre rifas y sorteos: El impuesto por los premios de loterías, rifas, sorteos y concursos, organizados en territorio nacional, se calculará aplicando la tasa del 1% sobre el valor del premio correspondiente a cada boleto o billete entero, sin deducción alguna, siempre que las entidades federativas no graven con un impuesto local los ingresos a que se refiere este párrafo, o el gravamen establecido no exceda del 6%.
4. Lenguaje coloquial: Habla de forma natural, informal, espontánea y familiar del vendedor hacia el cliente.
5. Premio principal: Premio mayor del sorteo.
6. Reintegro: Recuperación del costo del billete comprado.
7. Serie: Veinte vigésimos o billete entero.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4864	Pagar los productos de juegos y sorteos vendidos

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Concluye la venta del sorteo con su proveedor de forma presencial:
- Entregando los billetes no vendidos del sorteo próximo a realizarse, de acuerdo con el horario establecido por el proveedor,
- Entregando el formato con la información del nombre y número del vendedor, número de sorteo, fracciones, tiras y series entregadas,
- Corroborando 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 número de sorteo, 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, organizados:
- Se presentan en fracciones de vigésimos,
- Se presentan en tiras de cinco vigésimos, y
- Se presentan en series completas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Modalidades, días y horarios para la devolución de productos de juegos y sorteos no vendidos.	Conocimiento
2. 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 modalidades y tiempos preestablecidos para la devolución de los productos de juegos y sorteos.

GLOSARIO

1. Proveedor: Persona encargada de distribuir los billetes de los diferentes sorteos al vendedor de productos de juegos y sorteos.