

A large, stylized green figure of a person with a cane, positioned on the left side of the page. The figure is composed of thick, rounded shapes. The head is a solid green circle. The torso is a thick, rounded vertical bar. The legs are thick, rounded shapes. The right leg is bent at the knee, and the right foot is on a yellow oval shadow. The left leg is extended forward, and the left foot is on the same yellow oval shadow. A thin green line represents the cane, extending from the right hand down to the ground.

Formación del Minorista

Módulo de seguridad

Introducción

- La SEGURIDAD es una pieza fundamental en la gestión de juegos y loterías, constituyéndose como un elemento esencial para conseguir la “confianza” de los clientes y los agentes sociales que participan en el sector.
- Con la finalidad de conseguirlo, la ONCE crea y mantiene un Sistema de Gestión de Seguridad homogéneo, coherente, estructurado e integrado en la gestión global de su organización.
- Fruto de este compromiso, existe un órgano llamado el Comité de Seguridad, presidido por el Director General de la ONCE, cuya finalidad es asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad más exigentes.
- Tú, como establecimiento colaborador de la ONCE, te constituyes como una pieza básica de esta política de seguridad.

Es por tu seguridad...



La seguridad en el punto de venta(1)

La Custodía del terminal

El terminal es un elemento básico en la comercialización de nuestros productos. Por este motivo, siempre tiene que estar correctamente custodiado:

- El terminal tiene que estar en un lugar al que sólo tengas acceso tú o el personal autorizado de tu tienda (personas de absoluta confianza). Nunca debe estar al alcance del cliente.
- En caso de tener alguna incidencia que impida su correcto funcionamiento, ponte en contacto inmediatamente con ATENEO (teléfono 91 793 97 04 o por Whatsapp 637 371 710). Nunca permitas que técnicos ajenos a la ONCE realicen actuaciones no autorizadas en el terminal.
- En caso de deterioro por el uso anormal, pérdida, vandalismo, robo, hurto, inundación u otras causas de fuerza mayor, serán responsabilidad del Establecimiento. Por ello, tienes que suscribir, en el supuesto de que la ONCE o el tercero designado por ésta lo considere necesario, un contrato de seguro a favor de la ONCE o del tercero para garantizar dichos riesgos.



La seguridad en el punto de venta(2)

La seguridad del terminal

Como ya habrás comprobado, tras la instalación del terminal, el técnico te ha suministrado un usuario y una contraseña para poder utilizarlo. Recuerda que debes realizar una adecuada custodia de ellos, por lo que:

- No guardes las contraseñas en un lugar público y al alcance de los demás (por ejemplo, no deben estar encima de la mesa escrita en un papel, pegada en la parte superior de la pantalla, entre otras cosas).
- No compartas tus contraseñas con nadie. Si lo haces, dejará de ser secreta, dando acceso a otros a tu privacidad y a la posibilidad de generar producto que luego tendrás que abonar.
- Si vas a meter la contraseña en el terminal, asegúrate que nadie la esté viendo, para ello puedes bloquear su visibilidad tapándola con la mano o con tu cuerpo.



La seguridad en el punto de venta(3)

La Custodía del producto

El producto que te hemos suministrado tiene un valor económico (incluso, aunque no hayas activado la lotería instantánea), por tanto, debes realizar una custodia adecuada del mismo. Por lo que deberías:

- No dejar al alcance del cliente final el producto.
- Hacer un control activo y periódico de las tareas desarrolladas por tu personal.
- Recuerda las instrucciones a ejecutar cuando recepciones y vendas producto:
 - Firma el acuse recibo del transportista y confirma en el terminal.
 - Antes de comenzar a vender, activa la lotería instantánea en el terminal.
 - Valida los boletos antes de pagar un premio. Una vez pagado, destruye el boleto.
 - No pagues nunca premios de cupones, tickets o boletos que no hayan sido validados por el terminal, así evitarás abonar premios caducados, deteriorados, duplicados...



La seguridad en el punto de venta(4)

Retorno de producto

El retorno de producto es un aspecto básico dentro de tu dinámica comercial, debes tener en cuenta los siguientes puntos:

- Ante cualquier llamada en nombre de nuestro servicio de Atención al Cliente (ATENEO), verifica siempre el teléfono: 91 793 97 04.
- Las retiradas de producto se realizan por llamada o a requerimiento del establecimiento colaborador, no por llamada desde ATENEO.
- En el caso de que hayas solicitado el retorno de algún producto, exige al mensajero que el albarán de recogida esté siempre cumplimentado a máquina. Si no es tu repartidor habitual, debe llevar una identificación y el uniforme completo de su compañía.
- Ante cualquier duda, no dudes en contactar con ATENEO, están a tu servicio para realizar cualquier aclaración.



La seguridad en el punto de venta(5)

Tratamiento de los boletos perdidos o robados

Recuerda que después de la recepción del producto tú eres el responsable. Por este motivo, te aconsejamos que:

- Analices el riesgo inherente a tu establecimiento, tomando las medidas de seguridad necesarias: alarmas, cierres de seguridad, control de empleados (a la entrada y salida de turnos), realización de auditorías de empleados...
- Al margen de todas las medidas de seguridad y control que adoptes, nada puede garantizar que no sufras un robo. Con el fin de evitar todos los quebrantos derivados de ello, amplía tu póliza y contrata un seguro que te cubra de todas estas contingencias.
- Por este motivo, te proponemos que consultes a tu compañía de seguros de confianza, pide presupuesto y contrátalo, seguro que la póliza que te ofrecen tiene un importe muy parecido al actual dado que nuestros productos no son codiciados por los dueños de lo ajeno.



Conclusiones

Varias reflexiones que debes tener en cuenta:

- La seguridad es un elemento fundamental en la gestión de juegos y loterías, ya que es esencial conseguir la confianza, tanto por parte del cliente como por parte de todos los agentes sociales relacionados con el sector del juego de azar.
- La ONCE, como Operador plenamente comprometido con esta función, cumple con los estándares de seguridad más exigentes y, fruto de este compromiso, genera un órgano llamado el Comité de Seguridad y cuya presidencia ostenta el Director General de la ONCE.
- La seguridad es algo que te afecta directamente, respeta los criterios que te hemos presentado para poder trabajar con “seguridad”. Para más información sobre ellos, te invitamos a consultar “la circular de seguridad del establecimiento colaborador” que tienes a tu disposición, en la parte de “bienvenida al CFC”, del Portal del CFC.

Y recuerda que es por tu seguridad...

La ONCE, como operador de lotería Social, Responsable y Segura.

