



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Curso 1

La atención al público en una Administración de Loterías

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Distinguir los diferentes procesos, hábitos y motivaciones de las personas que entran en una Administración de Loterías, para ofrecerles una atención de calidad y más personalizada. Aumentar las competencias del alumno para optimizar la utilización y manejo de los terminales oficiales de validación, como el control del flujo de caja que genera el cobro de jugadas y pago de premios por ventanilla. Analizar la distribución de la información y promoción de productos que juego que debe hacerse en el local de la Administración.

Contenidos:

- Pautas y comportamientos generales del Jugador.
- Pautas de comportamiento según la edad del jugador.
- Los terminales de validación. Operativa funcional.
- Proceso de recepción de jugadas.
- Proceso del Pago de premios.
- Control de caja en el cobro de jugadas y pago de premios.
- La organización del Local de una Administración como Campo de Juego amable. Información y promoción.

Duración máxima

14 horas.

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Curso 2

Aspectos culturales, sociales y económicos del Juego Público

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Introducir al alumno en la importancia social y económica del Juego Público. Hacerle consciente de la dimensión social del trabajo que desarrolla. Motivar su autoestima e interés por un trabajo de responsabilidad que beneficia al conjunto de la sociedad.

Contenidos:

- Juego y Cultura
- Fines que se persiguen con los juegos públicos.
- Diferencias y semejanzas con el juego privado.
- Virtualidad del juego público. Mantenimiento y desarrollo como servicio público.
- Encauzar de forma responsable y solidaria la actividad lúdica. El Juego responsable:
 - La faceta lúdica del ser humano.
 - El juego como mecanismo de compensación.
 - El juego de respuesta inmediata, el juego de respuesta diferida. Posibles patologías del juego.
 - El juego en los mayores de edad.
- El juego público como compensador en el mercado del juego.
- El juego público como recaudador de impuestos voluntarios.

Duración máxima

10 horas.

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Curso 3

Juegos y Productos de Juego

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Conocer los juegos del Estado en su vertiente matemática. Comprender la diferencia teórica y práctica que hay entre Juego y Productos de juegos. Conocer las características combinatorias de los juegos, como se clasifican en función de las recompensas que proporcionan a los jugadores, y sus posibilidades de premios. Aumentar las competencias del alumno para que pueda diseñar productos de juegos (peñas y participaciones) y pueda dar una información veraz y responsable al jugador.

Contenidos:

- Diferencia entre Juegos y Productos de Juego.
- Análisis matemático y combinatorio de los Juegos.
- Juegos de premio fijo
- Juegos de premio Variable.
- Juegos de premio fijo variable (juegos cotizados).
- Probabilidad de acierto en cada una de las modalidades de juegos.
- Sistemas combinatorios de participación en los Juegos.
 - Método directo.
 - Método reducido
 - Método condicionado.
- Juegos individuales y juegos de cooperación.
- Análisis matemático de las diferentes modalidades de juegos del Estado.

Duración máxima

54 horas

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería.



Curso 4

La organización comercial del Juego Público

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Conocer el Juego Público en su vertiente comercial. Introducir al alumno en el concepto de Campo de Juego, como lugar en donde él desarrolla su trabajo y donde el jugador participa en el Juego, para descubrirle las características comerciales del Campo de Juego Social, su organización y estructura comercial. Aumentar sus competencias en un trabajo comercial que se proyecta a la sociedad.

Contenidos:

- El concepto de Campo de Juego.
- Campos de juegos abiertos y Campos de juego limitados.
- El Campo social de los juegos Públicos.
- Análisis de las redes comerciales europeas.
- Red comercial agresiva y Red comercial social.
- Tipologías de los Operadores de Juegos Públicos.
- Estructura organizativa de los Operadores.
- Aspectos generales de la publicidad y el marketing en los Juegos Públicos.
- Las agrupaciones sociales como soporte de juego cooperativo y social.
- Adaptación al contexto europeo.

Duración máxima

14 horas

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería.



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Curso 5

Las Nuevas Tecnologías como soporte social del Juego Público

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Conocer como las TIC influyen y modifican el Campo Social de los juegos Públicos. Dotar al alumno de conocimientos y competencias para que pueda desarrollar su labor comercial con seguridad y eficacia en el Campo de Juego Virtual y electrónico que crean las Nuevas Tecnologías.

Contenidos:

- El Campo de Juego virtual. Similitudes y diferencias con el Campo de Juego tradicional de los juegos del Estado.
- La agresividad de las ofertas privadas por los nuevos canales tecnológicos.
- Fundamentos de la actividad comercial de las Administraciones de Lotería en los nuevos canales.
- Cómo deben competir los juegos Públicos en los nuevos canales. Pautas y metodología.
- Los Juegos Públicos en las redes sociales virtuales.
- Sistemas tecnológicos específicos para las diferentes modalidades de los juegos del Estado.
 - Sistemas virtuales de participación en los juegos.
 - El Juego por ordenador y los boletos electrónicos.

Duración máxima

64 horas

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Curso 6

Dinámicas del Mercado de Juego

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Situar a los juegos del Estado en España en su relación con los diferentes subsectores de la industria del juego con los que compite en el mercado. Conocer las dinámicas del mercado y cómo adoptar, en el ámbito del trabajo de las Administraciones, estrategias comerciales que permitan situar a los juegos del Estado en procesos de crecimiento sostenido.

Contenidos:

- La industria del juego y su importancia económica
- Características de los cinco subsectores del Juego en España.
- Evolución del Juego en la España Constitucional.
- Evolución general de los Juegos públicos.
- Procesos que saturan el mercado.
- Procesos de crecimiento sostenido.
- La tradición cultural en la evolución de los juegos.
- La singularidad de la Lotería de Billetes.
- La Lotería de Navidad.

Duración máxima

20 horas

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería

Curso 7

Responsabilidad social y legal del trabajo en una Administración de Loterías

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Desgranar las diferentes áreas de responsabilidad social y jurídica que conlleva la custodia, gestión y comercialización de juegos Públicos. Resaltando las diferentes modalidades de seguridad que deben guardar sus procesos comerciales. Aumentar las competencias del alumno en estas áreas y dotarle de conocimientos y métodos de actuación que le permitan detectar y prevenir al ciudadano de los intentos de estafa con los juegos del Estado.

Contenidos:

- La gestión de juegos de propiedad social.
- Aspectos jurídicos y legales de la gestión y administración del campo de juego social.
- La custodia de las Jugadas y los Billetes de Lotería.
- La seguridad en los soportes y resguardos de juegos.
- La firma electrónica, como elemento clave de la comunicación por Internet.
- Métodos para la prevención de timos, estafas y falsificaciones.
- El juego en los menores de edad.
- El juego en los mayores de edad.

Duración máxima

9 horas

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Curso 8

Conocimiento del Producto y su presentación al cliente

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Distinguir los diferentes productos (formas de participar en el juego) que pueden ofrecerse al cliente. Analizar la similitud y diferencias que existen entre "productos" y servicios" que facilitan participar en los juegos. Evaluar los productos que vienen diseñados, los prediseñados y los que pueden diseñarse por la propia Administración. Sus diferentes posibilidades de presentación al cliente. Comprender y visualizar las analogías y diferencias entre la presentación física y la virtual.

Contenidos:

- Producto de juego, sinónimo de "forma de participar".
- Tres tipos de decisiones que motivan a elegir un producto.
- Tipos de Productos según el nivel de decisión que debe tomar el cliente.
- Productos individuales y productos compartidos (peñas).
- Productos diseñados, prediseñados y de elaboración propia.

Duración máxima

10 horas

Tipo de competencia

Específica para Administraciones de Lotería



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

Curso 9

La Prevención de Riesgos Laborales en una Administración de Loterías

OBJETIVOS / CONTENIDOS

Objetivos:

Dar cumplido al mandato de los poderes públicos de velar por la seguridad e higiene en el trabajo, incluido en el artículo 40.2 de la Constitución. El Alumno obtendrá la titulación básica de Técnico en PRL (Prevención de Riesgos Laborales). Se aplicará estos conocimientos al ámbito concreto del trabajo en una Administración de Loterías.

Contenidos:

- Aspectos básicos de la PRL.
- Evaluación de riesgos de los trabajadores y plan de prevención en una Administración de Loterías.
- Planificación de actividades preventivas.
- Estrategias para la prevención de riesgos laborales.

Duración máxima

34 horas

Tipo de competencia

Transversal