



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1765_1: Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo”

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en los elementos de la competencia (EC) e indicadores de calidad (IC) del ECP1765_1: Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (Estándar de Competencias Profesionales (ECP) y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo., y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en los elementos de la competencia del estándar de competencias profesionales, y dos dígitos las reflejadas en los indicadores de calidad.

1. Desarrollar actividades de puesta a punto de equipos en el área de admisión y control, según normas de control y las instrucciones recibidas por la persona responsable para garantizar la seguridad y calidad del proceso.

- 1.1 Los equipos informáticos del mostrador de admisión de clientes se encienden, introduciendo claves de acceso a las bases de datos, con el fin de que antes de la apertura del establecimiento, estén operativos.
- 1.2 Los listados de clientes se actualizan, cotejando con los archivos de prohibidos y/o auto-prohibidos en el acceso a la sala, de forma que la apertura se desarrolle de una forma controlada.
- 1.3 Los equipos informáticos del mostrador de admisión de clientes se cierran, copiando listados de seguridad de los archivos que eviten la pérdida de datos susceptibles de inspecciones.
- 1.4 Las disfunciones y anomalías observadas en equipos se comunican, tomando medidas de reparación y/o aviso a personal externo para que la seguridad y prevención de riesgos laborales queden cumplidas.

2. Desarrollar actividades de asistencia en la identificación de clientes durante el acceso al establecimiento, siguiendo protocolos de seguridad y control, según consulta al registro de interdicción de acceso al juego (prohibidos y auto-prohibidos), para cumplir con los estándares de calidad de la sala.

- 2.1 La identificación de clientes, a través de su documento de identidad, se ejecuta, consultando el registro de prohibidos actualizado, para verificar si figura en el mismo y con el fin de cumplir los protocolos de seguridad y control del establecimiento.
- 2.2 La autorización de acceso, en su caso, se informa verbalmente a los clientes, habiendo cruzado sus datos en la base de fichas, bajo la protección de datos y con el fin de facilitar futuras consultas.
- 2.3 La denegación de acceso, en su caso, se informa verbalmente a los clientes en el modo establecido por el procedimiento interno de confidencialidad, devolviéndole su documento de identidad.
- 2.4 Las causas administrativas que impiden el acceso a la sala se informan a los clientes, si así lo solicitan, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos y seguridad.
- 2.5 Las reclamaciones o incidentes producidos por clientes a los que se ha denegado su acceso a la sala de bingo, se comunican a la persona responsable, con el fin de evitar un agravamiento de la situación.
- 2.6 Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicosociales, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de

turnos susceptibles de estrés, se adoptan de acuerdo con la normativa aplicable de seguridad del establecimiento.

3. Introducir información en bases de datos de salas de bingo, registrando documentación en las fichas personales de clientes, con el fin de mantenerlas actualizadas.

- 3.1 Las bases de datos informáticas de clientes se cumplimentan, respetando la normativa aplicable de protección de datos personales con el fin de cumplir los estándares de calidad y seguridad de la sala de bingo.
- 3.2 Las fichas de clientes de las bases de datos, se verifican, actualizando en su caso la información aportada en el documento de identificación personal, de forma que facilite su búsqueda en acciones de control.
- 3.3 Las bases de datos se actualizan, informando en su requerimiento, a las peticiones de autoridades, de los cambios, con el fin de que los estándares de calidad de la sala y protección a colectivos vulnerables queden garantizados.
- 3.4 Las bases de datos se preservan, desarrollando copias de seguridad en los tiempos y maneras establecidos por la persona responsable, con objeto de garantizar la integridad de la información.
- 3.5 Las disfunciones y anomalías observadas en equipos se comunican, tomando medidas de reparación y/o aviso a personal externo para que la seguridad y prevención de riesgos laborales queden cumplidas.

4. Desarrollar actividades de cobro de entradas a establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar y/o alta de cuenta electrónica del jugador, bajo las instrucciones de la persona responsable, cumpliendo procedimientos internos de control, seguridad y medios establecidos.

- 4.1 Las entradas al establecimiento, se cobran en su caso, ofreciendo medios de pago autorizados como efectivo, tarjetas, cuenta electrónica del jugador y abonados, entre otros de forma que los procedimientos de seguridad y control queden asegurados.
- 4.2 El cambio de efectivo, en su caso, susceptible de utilizar en máquinas recreativas con premio programado y apuestas, bingo electrónico, entre otros, se entrega al jugador, verificando su exactitud y comprobación con los mismos, para garantizar la aceptación de la transacción.
- 4.3 El documento de entrada física a la sala, en su caso, se entrega, informando de los servicios a los que da derecho su pago, para garantizar la comprensión y satisfacción de lo abonado.
- 4.4 La acreditación digital de entrada a la sala se comprueba, informando en su caso de los servicios a los que da derecho su pago, para garantizar la comprensión y satisfacción del servicio pagado.
- 4.5 Los arqueos de caja se efectúan al principio y al final de la jornada, aplicando las normas de seguridad establecidas internamente por la

empresa, de forma que el control de las entradas y salidas queden garantizadas.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en los elementos de la competencia del **ECP1765_1: Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Admisión y control en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

- La admisión de clientes: objetivos y funciones.
- Instalaciones, equipamiento y material: configuración del puesto. Procesos de admisión de cliente: Interdicción a la sala: prohibidos y auto-prohibidos. Estrategias de atención en situaciones críticas por clientes. Máquinas recreativas con premio programado: funcionamiento y control de gestión. Procesos de cierre del puesto. Procesos de cobro de entradas: establecimientos que cobran su acceso, medios de pago admitidos, servicios comunes incluidos en la entrada, arqueo de caja al inicio y fin de la jornada. Anomalías e incidencias en los procesos de admisión y control de clientes. Prevención de riesgos laborales en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

2. Sistemas informáticos, tecnológicos y de comunicación en la admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar

- Manejo de medios informáticos: ordenadores, impresoras, escáner y otros periféricos. Uso de programas informáticos específicos: bases de datos. Medios de comunicación internos y externos habituales: teléfono, fax, Internet, correo electrónico, RRSS (redes sociales). Medios tecnológicos de cobro de entradas y arqueo de caja. Medidas de prevención en la utilización de medios informáticos, tecnológicos y de comunicación.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.

- Avisar al responsable de sala en situaciones problemáticas.
- Demostrar un buen hacer profesional.
- Demostrar cordialidad, amabilidad y actitud conciliadora y sensible hacia los demás.
- Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades de los clientes.
- Cumplir las medidas que favorezcan el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.
- Valorar el talento y el rendimiento profesional con independencia del género.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional del Estándar de Competencias Profesionales implicado.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de elementos de la competencia del Estándar de Competencias Profesionales.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso del "ECP1765_1: Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo", se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo, cumpliendo la normativa relativa a protección medioambiental, planificación de la actividad

preventiva y aplicando estándares de calidad. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Efectuar operaciones de admisión y control de clientes.
2. Registrar información de clientes en la base de datos.
3. Ejecutar operaciones de cobro de entrada.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

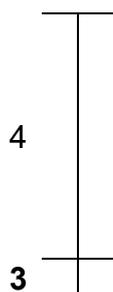
Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia al efectuar operaciones de admisión y control de clientes.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Realización de puesta a punto de las aplicaciones informáticas antes de la apertura del establecimiento.- Registro de datos de clientes y cotejo con archivos de prohibidos.- Realización de copias de seguridad.- Identificación de clientes a través del documento de identidad.- Información verbal de autorización/denegación de acceso.- Comunicación al responsable de las quejas e incidencias puesta por los clientes.

	<ul style="list-style-type: none">- Aplicación de las medidas relativas a PRL psicosociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Rigor en el registro de información de clientes en la base de datos.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Cumplimentación de la base de datos, respetando la normativa aplicable de protección de datos.- Actualización de la base de datos.- Realización de copias de seguridad.- Comunicación de disfunciones o anomalías. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Precisión en la ejecución de operaciones de cobro de entrada.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Uso de los medios de pago autorizados y tecnológicos, tales como efectivo, datáfono, cuenta electrónica del jugador, entre otros.- Entrega de cambio en efectivo.- Entrega de entrada física al establecimiento.- Comprobación de acreditación digital.- Realización de arqueo de apertura y de cierre. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i>	
<i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i>	

Escala A



Para efectuar operaciones de admisión y control de clientes, realiza la puesta a punto de las aplicaciones informáticas antes de la apertura del establecimiento. Registra los datos de clientes y coteja con archivos de prohibidos. Realiza copias de seguridad. Identifica los clientes a través del documento de identidad. Informa verbalmente la autorización/denegación de acceso. Comunica al responsable de las quejas e incidencias puesta por los clientes. Aplica las medidas relativas a PRL psicosociales.

	<i>Para efectuar operaciones de admisión y control de clientes, realiza la puesta a punto de las aplicaciones informáticas antes de la apertura del establecimiento. Registra los datos de clientes y coteja con archivos de prohibidos. Realiza copias de seguridad. Identifica los clientes a través del documento de identidad. Informa verbalmente la autorización/denegación de acceso. Comunica al responsable de las quejas e incidencias puesta por los clientes. Aplica las medidas relativas a PRL psicosociales, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para efectuar operaciones de admisión y control de clientes, realiza la puesta a punto de las aplicaciones informáticas antes de la apertura del establecimiento. Registra los datos de clientes y coteja con archivos de prohibidos. Realiza copias de seguridad. Identifica los clientes a través del documento de identidad. Informa verbalmente la autorización/denegación de acceso. Comunica al responsable de las quejas e incidencias puesta por los clientes. Aplica las medidas relativas a PRL psicosociales, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No efectúa operaciones de admisión y control de clientes.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4	<i>Para registrar información de clientes en la base de datos, cumplimenta la base de datos, respetando la normativa aplicable de protección de datos. Actualiza la base de datos. Realiza copias de seguridad. Comunica disfunciones o anomalías.</i>
3	<i>Para registrar información de clientes en la base de datos, cumplimenta la base de datos, respetando la normativa aplicable de protección de datos. Actualiza la base de datos. Realiza copias de seguridad. Comunica disfunciones o anomalías, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para registrar información de clientes en la base de datos, cumplimenta la base de datos, respetando la normativa aplicable de protección de datos. Actualiza la base de datos. Realiza copias de seguridad. Comunica disfunciones o anomalías, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No registra información de clientes en la base de datos.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4	<i>Para ejecutar operaciones de cobro de entrada, usa los medios de pago autorizados y tecnológicos, tales como efectivo, datáfono, cuenta electrónica del jugador, entre otros. Entrega cambio en efectivo. Entrega entrada física al establecimiento. Comprueba acreditación digital. Realiza arqueo de apertura y de cierre.</i>
3	<i>Para ejecutar operaciones de cobro de entrada, usa los medios de pago autorizados y tecnológicos, tales como efectivo, datáfono, cuenta electrónica del jugador, entre otros. Entrega cambio en efectivo. Entrega entrada física al establecimiento. Comprueba acreditación digital. Realiza arqueo de apertura y de cierre, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para ejecutar operaciones de cobro de entrada, usa los medios de pago autorizados y tecnológicos, tales como efectivo, datáfono, cuenta electrónica del jugador, entre otros. Entrega cambio en efectivo. Entrega entrada física al establecimiento. Comprueba acreditación digital. Realiza arqueo de apertura y de cierre, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No ejecuta operaciones de cobro de entrada.</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación del estándar de competencias profesionales, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

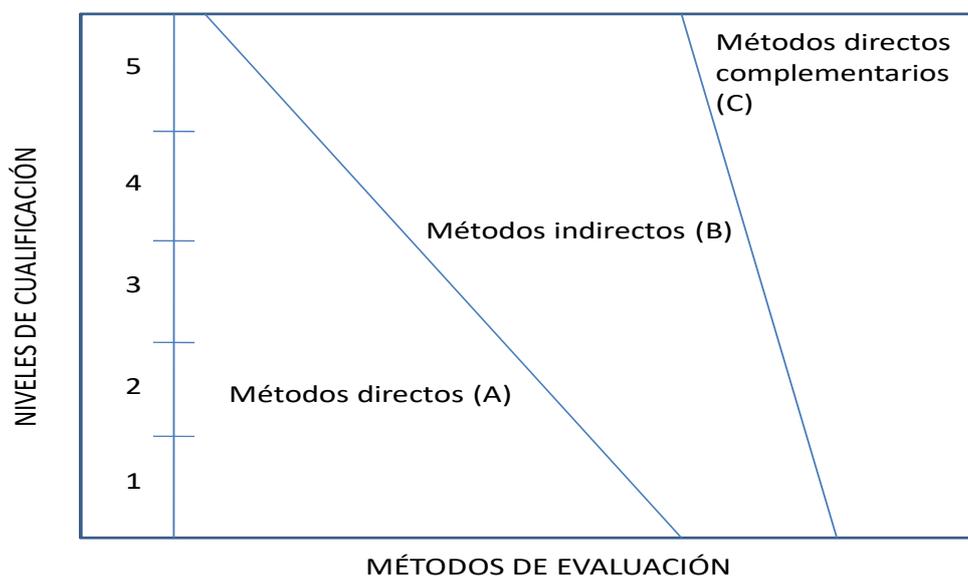
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados.

Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.

b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:

- Observación en el puesto de trabajo (A).
- Observación de una situación de trabajo simulada (A).
- Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
- Pruebas de habilidades (C).
- Ejecución de un proyecto (C).
- Entrevista profesional estructurada (C).
- Preguntas orales (C).
- Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación del ECP. Como puede

observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente el ECP, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en los elementos de la competencia considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional

competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.

- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Este Estándar de Competencias Profesionales es de nivel "1" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.
- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.



UNIÓN EUROPEA
NextGenerationEU

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.