



GUÍA DE EVIDENCIAS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

“ECP1767_1: Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar”

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 ECP1767_1: Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.

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 locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar., 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. Preparar el puesto de trabajo para iniciar la locución en salas de bingo según normas de seguridad y control e instrucciones recibidas por la persona responsable para facilitar el desarrollo del juego de bingo tradicional y/o bingo dinámico o electrónico con agilidad, eficacia y transparencia.

- 1.1 Los sistemas de megafonía para la locución de los números de las bolas, pantallas informativas, disposición de las mismas, y otros soportes electrónicos, se comprueban controlando su funcionamiento, para evitar incidencias en el trascurso del juego.
- 1.2 El juego de bolas del bombo se comprueba, verificando que están todos los números y mostrando estos en los paneles luminosos e informativos, evitando incidencias y para asegurar la transparencia en el juego.
- 1.3 Las actividades auxiliares de comprobación de cuenta electrónica por sesión, identificada mediante una clave única y exclusiva para cada jugador, se efectúa produciéndose el cobro de los cartones comprados y en su caso la acreditación de los premios en dicha cuenta en línea y sin intervención humana de forma que esté actualizada.
- 1.4 Los terminales de consulta de saldo de la cuenta electrónica se comprueban, adecuándose a la consulta en su caso por parte del jugador del saldo, de forma que la transparencia y facilidad de juego quede garantizada.
- 1.5 Las anomalías o disfunciones detectadas en la comprobación del puesto de trabajo, se comunican a la persona responsable para su subsanación.
- 1.6 El serpentín del bombo de las bolas del juego de bingo se comprueba, evitando atascos y alteraciones en el desarrollo de posteriores partidas.

2. Locutar los números de las bolas extraídas del bombo, o los obtenidos a través de sistemas electrónicos de bingo dinámico y/o electrónico en tono alto, claro y cortado, para asegurar su comprensión por parte de los jugadores de la sala.

- 2.1 Los números de las bolas extraídas del bombo, se visualizan en el monitor procediendo a su locución para garantizar la inmediatez de la acción.
- 2.2 La locución de los números se efectúa en tono alto, claro y cortado, con un ritmo continuo y repitiendo aquellos números que puedan generar confusión, como las decenas de los números sesenta y setenta, para asegurar la comprensión.
- 2.3 El número cantado se marca en la pantalla, reflejándolo en toda la sala, de forma que sirvan de información al cliente.
- 2.4 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene una vez que los jugadores han cantado línea y se anuncia por megafonía, informándoles del mismo.

- 2.5 La reanudación de la partida se reactiva tras comprobar la corrección de la línea, continuando la locución para informar del siguiente número.
- 2.6 La locución de los números pertenecientes a las bolas se detiene, una vez que los jugadores han cantado bingo y el jefe de mesa ha comprobado su coincidencia para anunciarlo por megafonía y dar por terminada la partida.
- 2.7 Las actividades de locución de números se ejecutan, aplicando los procedimientos internos de seguridad y control, para garantizar el desarrollo en caso de presencia de clientes conflictivos.

3. Desarrollar actividades auxiliares de pago de los premios, liquidando la partida de bingo, según los procedimientos internos establecidos, en efectivo metálico o en su caso por la cuenta electrónica del jugador y abonados siempre en la misma sesión en la que se hayan obtenido para dar comienzo a la siguiente.

- 3.1 La cantidad asignada al premio se recuenta en presencia del cajero, verificando con el comprobante del mismo, al finalizar cada partida, para evitar errores.
- 3.2 Los premios se abonan en efectivo metálico recontando el importe en presencia del mismo, o en su caso por la cuenta electrónica del jugador y abonados una vez finalizada cada partida, para que dé su conformidad.
- 3.3 El testigo se retira a los clientes, colocándolo en su ubicación inicial una vez pagado el premio por la persona responsable, de manera que el juego quede pueda continuar.
- 3.4 Los cartones premiados de líneas y bingos se recogen tras abono de los mismos, entregándolos al jefe de mesa para su archivo para su disposición ante situaciones de reclamaciones o inspecciones de juego.
- 3.5 Los premios recibidos del juego de las máquinas recreativas con premio programado se cobran, presentando por parte del cliente el código de pago a la persona responsable para efectuarlo en el momento o, en su caso, seguir jugando.
- 3.6 La atención a los clientes durante las acciones de pago se efectúan, cumpliendo los protocolos de comunicación del establecimiento de manera que la satisfacción y fidelización 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 ECP1767_1: **Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar.** Estos conocimientos se presentan

agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Locución de números en el juego del bingo

- Objetivos, funciones y tareas propias. Estructura física, organizativa y funcional. Relaciones intrapersonales. Instalaciones, equipamiento y material: equipos de megafonía, juego de bolas, bombo, serpentín y paneles luminosos e informativos. Funcionamiento de la máquina de bolas y del sistema de registro del número de la bola. Sistemas de comprobación de juego de bolas. Anomalías en el funcionamiento. Normativa aplicable de seguridad en instalaciones, equipamiento y material de locución de números y visualización. Normativa aplicable del juego del bingo referida a la locución de números. Protocolos habituales en la locución de números: técnicas de locución, velocidad de locución, pronunciación, entonación, repetición de números similares. Acciones de parada, reanudación y finalización de locución y causas que las justifican. Anomalías e incidencias durante la locución de números. Prevención de riesgos laborales en la locución de números: prevención de patologías de la voz: foniatría, entre otras. Riesgos físicos, riesgos producidos por clientes conflictivos, prevención durante la locución.

2. Pago de premios y finalización de partidas de bingo

- Personal implicado en el pago de premios y funciones. Normativa aplicable referida al pago de premios.
- Protocolos habituales: retirada en caja de cantidades asignadas a premios. Comprobación de cantidades. Técnicas de seguridad y manejo de operaciones monetarias. Formas de abono de premios. Retirada de señalización y de cartones premiados. Posibles incidencias y reclamaciones relacionadas con el pago de premios.

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 "ECP1767_1: Desarrollar actividades de locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar", 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 locución de números y pago de premios en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar, 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. Ejecutar operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo.**
- 2. Realizar operaciones de locución.**
- 3. Realizar operaciones de pago de premios.**

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>Rigor en la ejecución de operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión de juego de bolas, bombo y serpentín.- Revisión de sistemas de megafonía (micrófonos, altavoces).- Realización de actividades auxiliares de comprobación de cuenta electrónica por sesión mediante clave única y exclusiva por jugador.- Comprobación de los terminales de consulta de saldo de la cuenta electrónica. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<i>Exactitud en la realización de operaciones de locución.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Marcación en la pantalla del número y posterior locución.- Realización de la locución de los números en tono alto, claro y cortado, con ritmo continuo y repitiendo los números que puedan generar confusión.- Interrupción en la locución una vez que hayan cantado línea y posterior reanudación una vez comprobado.

	<ul style="list-style-type: none">- Interrupción y comprobación por parte del jefe de mesa una vez han cantado bingo.- Información de finalización de la partida por megafonía.- Realización de las actividades de locución, mediante procedimientos de seguridad y control en caso de clientes conflictivos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<i>Precisión en la realización de operaciones de pago de premios.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Recuento de la cantidad asignada al pago de los premios.- Abono en efectivo de los premios a los clientes.- Retirada del testigo de la mesa del cliente.- Recogida de los cartones premiados de líneas y bingos y entrega al jefe de mesa.- Atención y fidelización de los clientes durante las acciones de pago. <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

4	<p><i>Para ejecutar operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo, revisa el juego de bolas, bombo y serpentín. Revisa el sistemas de megafonía (micrófonos, altavoces). Realiza actividades auxiliares de comprobación de cuenta electrónica por sesión mediante clave única y exclusiva por jugador. Comprueba los terminales de consulta de saldo de la cuenta electrónica.</i></p>
3	<p><i>Para ejecutar operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo, revisa el juego de bolas, bombo y serpentín. Revisa el sistemas de megafonía (micrófonos, altavoces). Realiza actividades auxiliares de comprobación de cuenta electrónica por sesión mediante clave única y exclusiva por jugador. Comprueba los terminales de consulta de saldo de la cuenta electrónica, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para ejecutar operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo, revisa el juego de bolas, bombo y serpentín. Revisa el sistemas de megafonía (micrófonos, altavoces). Realiza actividades</i></p>

	<i>auxiliares de comprobación de cuenta electrónica por sesión mediante clave única y exclusiva por jugador. Comprueba los terminales de consulta de saldo de la cuenta electrónica, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No ejecuta operaciones auxiliares previas al desarrollo del juego del bingo.</i>

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

Escala B

4	<i>Para realizar operaciones de locución, marca en la pantalla el número y posteriormente hace la locución. Realiza la locución de los números en tono alto, claro y cortado, con ritmo continuo y repitiendo los números que puedan generar confusión. Interrumpe la locución una vez que hayan cantado línea y posteriormente la reanuda una vez comprobado. Interrumpe y comprueba, por parte del jefe de mesa, una vez hayan cantado bingo. Informa el fin de la partida por megafonía. Realiza las actividades de locución, mediante procedimientos de seguridad y control en caso de clientes conflictivos.</i>
3	<i>Para realizar operaciones de locución, marca en la pantalla el número y posteriormente hace la locución. Realiza la locución de los números en tono alto, claro y cortado, con ritmo continuo y repitiendo los números que puedan generar confusión. Interrumpe la locución una vez que hayan cantado línea y posteriormente la reanuda una vez comprobado. Interrumpe y comprueba, por parte del jefe de mesa, una vez hayan cantado bingo. Informa el fin de la partida por megafonía. Realiza las actividades de locución, mediante procedimientos de seguridad y control en caso de clientes conflictivos, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar operaciones de locución, marca en la pantalla el número y posteriormente hace la locución. Realiza la locución de los números en tono alto, claro y cortado, con ritmo continuo y repitiendo los números que puedan generar confusión. Interrumpe la locución una vez que hayan cantado línea y posteriormente la reanuda una vez comprobado. Interrumpe y comprueba, por parte del jefe de mesa, una vez hayan cantado bingo. Informa el fin de la partida por megafonía. Realiza las actividades de locución, mediante procedimientos de seguridad y control en caso de clientes conflictivos, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza operaciones de locución.</i>

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

Escala C

4	<i>Para realizar operaciones de pago de premios, recuenta la cantidad asignada al pago de los premios. Abona en efectivo los premios a los clientes. Retira el testigo de la mesa del cliente. Recoge los cartones premiados de líneas y bingos y entrega al jefe de mesa. Atiende y fideliza los clientes durante las acciones de pago.</i>
3	<i>Para realizar operaciones de pago de premios, recuenta la cantidad asignada al pago de los premios. Abona en efectivo los premios a los clientes. Retira el testigo de la mesa del cliente. Recoge los cartones premiados de líneas y bingos y entrega al jefe de mesa. Atiende y fideliza los clientes durante las acciones de pago, pero comete pequeñas irregularidades que no alteran el resultado final.</i>
2	<i>Para realizar operaciones de pago de premios, recuenta la cantidad asignada al pago de los premios. Abona en efectivo los premios a los clientes. Retira el testigo de la mesa del cliente. Recoge los cartones premiados de líneas y bingos y entrega al jefe de mesa. Atiende y fideliza los clientes durante las acciones de pago, pero comete grandes irregularidades que alteran el resultado final.</i>
1	<i>No realiza operaciones de pago de premios.</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.

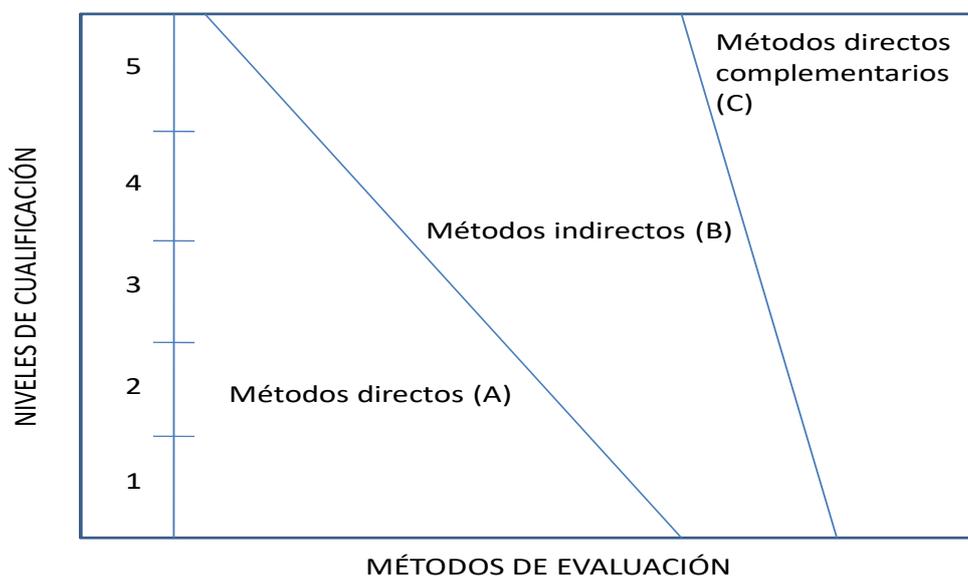
Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- 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 tienen componentes psicomotores, cognitivos y actitudinales. Por sus características, y dado que, en este caso, tiene mayor relevancia el componente de destrezas psicomotrices, en función del método de evaluación utilizado, se recomienda que en la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba práctica que tenga como referente las actividades de la situación profesional de evaluación. 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.