

# Estándar de competencias profesionales

## Desarrollar actividades de admisión y control de clientes en establecimientos de juegos colectivos de dinero y azar de salas de bingo

|                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| Familia Profesional | Hostelería y Turismo |
| Nivel               | 1                    |
| Código              | ECP1765_1            |
| Estado              | BOE                  |
| Publicación         | RD 544/2023          |

### Competencia profesional

#### Elementos de la competencia

**EC1** 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.

**IC1.1** 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.

**IC1.2** 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.

**IC1.3** 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.

**IC1.4** 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.

**EC2** 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.

**IC2.1** 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.

**IC2.2** 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.

**IC2.3** 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.

**IC2.4** 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.

**IC2.5** 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.

**IC2.6** 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.

**EC3** Introducir información en bases de datos de salas de bingo, registrando documentación en las fichas personales de clientes, con el fin de mantenerlas actualizadas.

**IC3.1** 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.

**IC3.2** 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.

**IC3.3** 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.

**IC3.4** 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.

**IC3.5** 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.

**EC4** 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.

**IC4.1** 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.

**IC4.2** 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.

**IC4.3** 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.

**IC4.4** 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.

**IC4.5** 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.

## Contexto profesional

### Ámbito profesional

### Sectores productivos

#### Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Empleados de admisión y control a salas de juego

Cajeros de casino y/o bingo

## Medios de producción

Instalaciones Mostrador de admisión y control de clientes Medios informáticos, programas informáticos y material de oficina Medios de cobro Uniformes y acreditaciones personales.

## Información utilizada o generada

Registros de clientes en bases de datos. Listado de clientes con acceso prohibido a la sala de juego, Normativa aplicable de prohibición de acceso a clientes. Normativa aplicable de protección de datos. Normativa aplicable higiénico-sanitaria. Plan de prevención de riesgos laborales. Información sobre servicios ofertados en el establecimiento. Documentos justificativos del cobro de entradas. Manuales de procedimientos internos.