



GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo”

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIONES PARA EL JUEGO DE ESTABLECIMIENTOS DE BINGO

Código: HOT540_1

NIVEL: 1



1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

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 las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala 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 (UC 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 principales y secundarias que intervienen en efectuar las operaciones auxiliares del proceso de venta y cobro de cartones del juego de bingo en los establecimientos de juegos de azar, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



1. Ejecutar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala previas al desarrollo del juego de bingo, bajo supervisión y siguiendo el procedimiento establecido.

- 1.1 Proporcionar, al inicio de la partida, rotuladores a los clientes para tachar o marcar de forma indeleble los números en los cartones de juego en salas de bingo, revisando su estado correcto y su ubicación en los porta rotuladores en las mesas de la sala.
- 1.2 Ubicar, en los lugares de la sala predeterminados por la empresa, los marcadores o testigos de premio que identifican la mesa donde se encuentra el cliente que ha cantado bingo o línea, disponiendo fácilmente de ellos durante el juego y facilitando así el desarrollo del juego con agilidad, eficacia y transparencia.
- 1.3 Comprobar el funcionamiento de las señales acústicas de la zona destinada a los vendedores, para el buen desarrollo de la jornada, informando a su superior jerárquico en caso de posible disfunción.
- 1.4 Solicitar al cajero en la mesa de control la provisión de efectivo para la venta de cartones al principio de la jornada laboral, liquidando su venta al final de la misma, bajo supervisión y siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.5 Comprobar las tarjetas para señalar cambios pendientes de pago a clientes, en cuanto a su clase, número y disponibilidad.
- 1.6 Solicitar a los clientes de las diferentes zonas de la sala el número de cartones que desean jugar, efectuando la provisión de cartones para la primera partida.
- 1.7 Solicitar a la mesa de control los cartones para la primera partida por series completas.

2. Ejecutar las operaciones de cobro y venta de cartones durante el desarrollo del juego de bingo, según procedimiento establecido, bajo supervisión y según los objetivos comerciales de la empresa.

- 2.1 Retirar, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, con prontitud, evitando así posibles fraudes y eliminándolos en el lugar dispuesto por la empresa.
- 2.2 Ofrecer los cartones de juego para la venta según numeración correlativa, cumpliendo con el reglamento del juego del bingo y garantizando la transparencia del mismo.
- 2.3 Vender los cartones de juego en la propia mesa por orden de acomodación de los clientes, comprobando que todos los clientes de la zona de venta asignada han sido atendidos, a un ritmo que permita realizar el número de partidas óptimo establecido por la empresa y en función de la afluencia de clientes.
- 2.4 Ofrecer a los clientes, a otros vendedores o al vendedor de cierre los cartones no vendidos en una primera vuelta, procurando la venta de la totalidad de los cartones antes del inicio de una nueva partida.
- 2.5 Solicitar verbalmente los cartones que faltan durante la venta al vendedor de cierre, en caso de que los clientes deseen jugar más unidades.
- 2.6 Cobrar los cartones de juego a los clientes, en el acto y en efectivo, al precio unitario establecido por la legislación vigente, bajo supervisión y de forma que se cumplan los objetivos comerciales de la empresa.
- 2.7 Marcar con las tarjetas correspondientes los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes, devolviendo el efectivo durante la partida en curso.
- 2.8 Comunicar a la mesa de control el número de cierre de los cartones correspondiente al último cartón vendido, una vez atendidas todas y cada una



- de las zonas para que el jefe de mesa anuncie los cartones vendidos, los premios y el comienzo de la partida.
- 2.9 Iniciar la venta de cartones de la siguiente partida dando por finalizada la partida actual, una vez verificado que el bingo cantado por el cliente es correcto.
 - 2.10 Liquidar la recaudación producto de la venta de cartones de cada partida al cajero para que proceda a su distribución entre premios y caja, una vez se haya cantado la primera línea o líneas, verificado que son pertinentes, bajo supervisión y cumpliendo el reglamento vigente del juego del bingo.

3. Efectuar las operaciones propias del desarrollo del juego en la sala de bingo, bajo supervisión, con agilidad, eficacia y transparencia.

- 3.1 Solicitar al cajero el efectivo para cambios, en función de las monedas de cambio establecidas internamente y el cambio sobrante.
- 3.2 Solicitar al cajero los cambios pendientes de pago a los clientes, según el número y el importe de las tarjetas entregadas.
- 3.3 Solicitar a la mesa de control la venta de los cartones por series completas para la siguiente partida, indicando el aumento o disminución de los cartones y según los cartones vendidos en la partida anterior y el número de clientes presentes en la sala.
- 3.4 Devolver los cambios pendientes de pago a los clientes antes del término de la partida, recogiendo las tarjetas marcadoras para saldar la deuda contraída por el cliente.
- 3.5 Interrumpir la jugada en el momento que el cliente cante un premio, mediante señales acústicas, tales como timbres o repetición en voz alta del premio para detener la locución de las bolas.
- 3.6 Solicitar el cartón de juego del cliente que canta línea, comprobando su número de serie, comunicándolo verbalmente a la mesa de control y al jefe de mesa para su verificación.
- 3.7 Solicitar el cartón de juego del cliente que canta bingo, comprobando su número de serie, comunicándolo verbalmente a la mesa de control y al jefe de mesa para su verificación.
- 3.8 Marcar con el testigo la mesa donde se encuentra el cliente afortunado con el bingo premiado, devolviendo el cartón al cliente para que pueda cobrar el premio.

Condiciones comunes aplicables al desarrollo de las actividades profesionales

- Las normas relativas a la seguridad en la utilización de equipos y materiales propios de la sala de juego se aplican en el desarrollo de las tareas, minimizando los riesgos derivados de ellas.
- Las actividades relativas a la atención a clientes, especialmente las relacionadas con la venta y el cobro de cartones se realizan aplicando los procedimientos internos que garanticen la seguridad personal.
- Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales físicos, como movimientos repetitivos, posturas forzadas y las propias condiciones del puesto, como utilización de pantallas, ruidos de máquinas, ruido en general, iluminación y luminancia, temperatura, ventilación, climatización, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.



- Las medidas relativas a la prevención de riesgos laborales psicológicos, como carga de trabajo, trabajo nocturno y rotación de turnos que puedan ser causantes de estrés o de riesgos psicosociales, se adoptan de acuerdo con el Plan de prevención establecido.

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 las realizaciones profesionales de la UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales principales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala previas al desarrollo del juego de bingo.

- Proceso de puesta a punto del puesto de trabajo.
- Proceso de inicio de sesión de bingo.
- Manejo de señales acústicas, testigos de premio, tarjetas de cambio, entre otras.

2. Operaciones de cobro y venta de cartones durante el desarrollo del juego de bingo.

- Normativa referida a la venta de cartones de bingo
- Protocolos de actuación habituales:
 - Venta de cartones
 - Cobro de cartones
 - Liquidación de ventas de cartones
- Técnicas básicas de: Venta de cartones.
- Manejo de cartones y efectivo para cambio.
- Manejo de cartera para efectivo, tarjetas de cambio y cartones usados:
 - De brazo
 - De cinturón

3. Operaciones propias del desarrollo del juego en la sala de bingo.

- Normativa referida al control de zonas durante el desarrollo del juego del bingo.
- Protocolos de control habituales:
 - Control de la zona de venta
 - Interrupción de jugadas
 - Interrupción de locución
 - Comprobación de cartones premiados



- Señalización de mesas con cartones premiados.
- Proceso de liquidación al cajero la recaudación producto de la venta de cartones.
- Proceso de devolución de cambio a clientes.
- Proceso de señalización de premios y verificación de cartones premiados

Saberes comunes que dan soporte a las actividades profesionales de esta unidad de competencia

- Salas de bingo.
- Reglamento del Juego de bingo.
- Administración competente: Comunidad Autónoma.
- Instrucciones recibidas.
- Procedimiento interno de la empresa.
- Normativa aplicable:
 - De protección al consumidor.
 - De seguridad y prevención de riesgos laborales físicos y psicológicos en el puesto de trabajo.

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:

1. En relación con la empresa deberá:

- 1.1 Ejecutar escrupulosamente las instrucciones de trabajo acordes con el planteamiento operativo del establecimiento durante las operaciones de puesta a punto del puesto de trabajo, venta y cobro de cartones y de liquidación al cajero.
- 1.2 Demostrar interés y compromiso por la empresa dedicada a los juegos de azar.
- 1.3 Adaptarse a los cambios organizativos y tecnológicos, así como a situaciones o contextos nuevos.
- 1.4 Mantener el área de trabajo en orden.
- 1.5 Utilizar la asertividad, la empatía, la sociabilidad y el respeto en el trato con los compañeros de trabajo.
- 1.6 Presentarse debidamente uniformado al puesto de trabajo.
- 1.7 Guardar confidencialidad con los datos de la empresa y de los clientes.
- 1.8 Estar siempre atento y pendiente del rango o zona asignada.

2. En relación con el entorno de trabajo deberá:

- 2.1 Actuar con responsabilidad ante los éxitos, errores y fracasos surgidos durante las operaciones referidas a la venta y cobro de cartones.
- 2.2 Preocuparse por mantener siempre la discreción de palabra o gesto.
- 2.3 Respetar a clientes, compañeros y superiores.
- 2.4 Minimizar situaciones de riesgo comunicando inmediatamente al Jefe de sala cualquier queja o anomalía que se produzca.
- 2.5 Incorporarse siempre al puesto de trabajo con la máxima puntualidad.



3. En relación con otros aspectos:

- 3.1 Sensibilizarse en el cuidado y mantenimiento del material y de las instalaciones del establecimiento.
- 3.2 Atender siempre al cliente con rapidez, amabilidad y cortesía sea cual sea la tipología a la que pertenezca.

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 de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

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 de la “UC1766_1: Realizar las operaciones auxiliares y de venta de cartones propias de una sala de juego de bingo”. Se tiene una situación profesional/es de evaluación y se concreta/n 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 efectuar las operaciones relativas al desarrollo del juego de bingo en un establecimiento dedicado a los juegos de azar con un aforo de capacidad media. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Ejecutar operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala.
2. Efectuar operaciones de venta y cobro de cartones.
3. Liquidar la recaudación de la venta de cartones

Condiciones adicionales:



- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.
- Se comprobará la capacidad de la persona candidata en respuesta a contingencias introduciendo una incidencia durante el proceso.
- 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.

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</i>
<i>Operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala</i>	<ul style="list-style-type: none">- Revisión del estado y de la ubicación de los rotuladores.- Ubicación de los marcadores o testigos de premio.- Comprobación del funcionamiento de las señales acústicas.- Solicitud de la provisión de efectivo para la venta de cartones.- Comprobación de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes.- Previsión de cartones para la primera partida.- Solicitud de cartones para la primera partida.- Liquidación de la venta. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A</i></p>
<i>Operaciones de venta y cobro de cartones</i>	<ul style="list-style-type: none">- Retirada, si hubiera, de los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes.- Ofrecimiento de los cartones de juego.- Venta de los cartones de juego.- Nuevo ofrecimiento de los cartones no vendidos



	<p>en una primera vuelta.</p> <ul style="list-style-type: none">- Solicitud al vendedor de cierre de los cartones que puedan faltar durante la venta.- Cobro de los cartones de juego.- Marcaje de los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes.- Devolución del efectivo durante la partida en curso.- Uso de técnicas de comunicación y habilidades sociales. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Liquidación de la recaudación producto de la venta de cartones</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Solicitud del efectivo para cambios.- Solicitud de los cambios pendientes de pago.- Solicitud de los cartones para la siguiente partida.- Devolución de los cambios pendientes de pago a los clientes.- Interrupción de la jugada en el momento que el cliente cante un premio.- Verificación del cartón con línea premiada.- Verificación del cartón con bingo premiado.- Señalización de la mesa donde se encuentra el cliente afortunado con el bingo premiado. <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento de la normativa aplicable de protección de datos personales</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de este criterio de mérito.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo establecido en función del empleado por un o una profesional.</i></p>	<p><i>El umbral de desempeño competente, permite una desviación del 20% en el tiempo establecido.</i></p>



Escala A

5	<p><i>Para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, revisa el estado y la ubicación de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones por series completas para la primera partida y finalmente ejecuta la liquidación de la venta.</i></p>
4	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, revisa el estado y la ubicación de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones para la primera partida y finalmente ejecuta la liquidación de la venta.</i></p>
3	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, no revisa el estado y la ubicación de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, no solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones - para la primera partida y finalmente no ejecuta la liquidación de la venta.</i></p>
2	<p><i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo en el establecimiento de juegos de azar, no revisa el estado y la ubicación</i></p>



	<i>de los rotuladores y de los marcadores o testigos de premio, no comprueba el funcionamiento de las señales acústicas, no solicita la provisión de efectivo para la venta de cartones, asegura la disponibilidad de las tarjetas para la señalización de cambios pendientes de pago a clientes, efectúa la solicitud de cartones para la primera partida y finalmente no ejecuta la liquidación de la venta.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones auxiliares de acondicionamiento de la sala de juego de bingo,</i>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 4 de la escala.

Escala B

4	<i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el juego de bingo en el establecimiento de juego de azar, retira, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, ofrece los cartones de juego según su numeración correlativa, efectúa una segunda vuelta para vender los cartones sobrantes, solicita al vendedor de cierre los cartones que pudieran faltar durante la venta, efectúa el cobro de los cartones vendidos, marca los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes, devuelve el efectivo durante la partida en curso y utiliza técnicas básicas de comunicación con los clientes y el equipo de trabajo.</i>
3	<i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el juego de bingo en el establecimiento de juego de azar, retira, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, ofrece los cartones de juego según su numeración correlativa, siempre efectúa una segunda vuelta para vender los cartones sobrantes, solicita al vendedor de cierre los cartones que pudieran faltar durante la venta, efectúa el cobro de los cartones vendidos, marca los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes, devuelve el efectivo y utiliza técnicas básicas de comunicación con los clientes y con el equipo de trabajo.</i>
2	<i>Sigue las instrucciones recibidas para efectuar las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el juego de bingo en el establecimiento de juego de azar, no retira, si hubiera, los cartones jugados y no premiados de cada mesa de juego antes de la venta de los siguientes, ofrece los cartones de juego según su numeración correlativa, no efectúa una segunda vuelta para vender los cartones sobrantes, solicita al vendedor de cierre los cartones que pudieran faltar durante la venta, no efectúa el cobro de los cartones vendidos en el momento, marca los cambios de dinero pendientes de entrega a los clientes con las tarjetas correspondientes, devuelve el efectivo y utiliza técnicas básicas de comunicación con los clientes y con el equipo de trabajo.</i>
1	<i>No efectúa las operaciones relativas a la venta y cobro de cartones para el juego de bingo en el establecimiento de juego de azar</i>

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



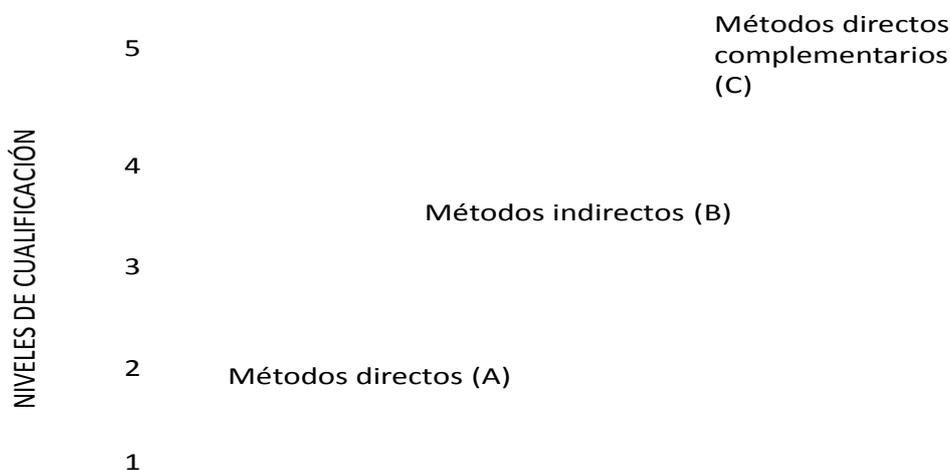
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 de la unidad de competencia, 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:

- a) **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).



MÉTODOS DE EVALUACIÓN

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 de la UC. 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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 no formal y no tenga experiencia en efectuar las operaciones auxiliares del proceso de venta y cobro de cartones del juego de bingo en los establecimientos de juegos de azar, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a



una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.

- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, 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 las realizaciones profesionales 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/a 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) Esta Unidad de Competencia es de nivel 1. En este nivel tiene importancia el dominio de destrezas manuales, por lo que 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. Ésta, se planteará sobre un contexto reducido que permita optimizar la observación de competencias, minimizando los medios materiales y el tiempo necesario para su realización, cumpliéndose 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 comuniquen con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

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.

- h) En la situación profesional de evaluación se considerarán las siguientes orientaciones:
- Facilitar un periodo de tiempo razonable para que la persona candidata pueda aclimatarse y pueda usar los elementos específicos de la actividad.
 - Realizar la prueba en una sala de bingo.
 - Valorar la inclusión de “clientes reales” que representen tipologías concretas como podrían ser la de cliente habitual, cliente VIP, cliente frecuente, entre otras.
 - Valorar la velocidad de cálculo mental al desarrollar la operación de venta de cartones.
- i) Durante el desarrollo de la SPE se constatarán las “actitudes comunicativas” de la persona candidata en su ámbito profesional referidas en la UC1768_1: “Comunicarse con diferentes interlocutores habituales en establecimientos de juegos de azar” que se incluye en la Cualificación Profesional de OPERACIONES PARA EL JUEGO EN ESTABLECIMIENTOS DE BINGO, tales como:
- Proyección protocolarizada de la imagen del establecimiento en el trato al cliente.
 - Aplicación de fórmulas de cortesía, pautas de comportamiento y técnicas de comunicación protocolarias en este tipo de establecimientos.
 - Mantenimiento de postura corporal acorde a la función desempeñada y a lo establecido por la organización.



- Transmisión y recepción de información operativa y rutinaria con clientes.
- Respeto a la confidencialidad y privacidad del cliente.
- Atención protocolaria a las reclamaciones y quejas de clientes.
- Aplicación de medidas de prevención que garanticen la seguridad personal en caso de quejas y reclamaciones de clientes.