

RESOLUCIÓN N° 026/26

Por la presente, en mi condición de Director General de la entidad MOGÁN GESTIÓN MUNICIPAL S.L., (GESTIONA) en virtud de escritura de elevación a público de acuerdos sociales de fecha 11 de mayo de 2023 n° protocolo 401, Notaria de Doña María del Carmen Hernández y en uso de las facultades conferidas, tengo a bien: -

DISPONER. -

1º- PUBLICAR el temario orientativo para la preparación del examen teórico para el procedimiento de selección de personal laboral – lista de reserva -de **“RECEPCIONISTA/ATENCIÓN AL CLIENTE, MONITOR/A UNIDISCIPLINAR Y MONITOR/A MULTIDISCIPLINAR”**, en la empresa municipal MOGÁN GESTIÓN MUNICIPAL, S.L. (GESTIONA), que es el siguiente:

TEMARIO RECEPCIONISTA/ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Atención al cliente

Concepto de atención al cliente y su importancia en el ámbito deportivo.

Principios básicos de un servicio de calidad. Derechos y deberes de las personas usuarias. La imagen profesional del personal de atención al público.

2. Comunicación y habilidades sociales

La comunicación verbal y no verbal. Técnicas de comunicación eficaz.

Escucha activa y empatía. El lenguaje adecuado en la atención presencial, telefónica y digital. Habilidades sociales aplicadas al trato con usuarios.

3. Tipología de usuarios

Clasificación de las personas usuarias de una instalación deportiva:

abonados, cursillistas y usuarios. Justificación según necesidades de abonados:

- Abonado infantil (empadronado y no empadronado)

- Abonado joven (empadronado y no empadronado)
- Adulto (empadronado y no empadronado)
- Especial (empadronado y no empadronado)
- Estudiante (empadronado y no empadronado)
- Federado menor de 20 años (empadronado y no empadronado)
- Federado mayor de 20 años (empadronado y no empadronado)

4. Gestión de información y servicios

Información general sobre actividades deportivas, horarios, tarifas y normativa de uso. Procedimientos de inscripción, reservas y cancelaciones. Control de accesos y aforos. Manejo básico de herramientas informáticas y sistemas de gestión (programa deporwin).

5. Organización y funcionamiento de la instalación deportiva

Estructura organizativa del centro deportivo. Funciones del personal de atención al cliente. Normas internas y reglamento de uso de la instalación

6. Resolución de conflictos y gestión de reclamaciones.

- Identificación de conflictos habituales en instalaciones deportivas.
- Técnicas de resolución pacífica de conflictos. Atención y tramitación de quejas, sugerencias y reclamaciones. Comunicación asertiva en situaciones de tensión.

7. Normativa básica y protección de datos

Derechos y deberes de los usuarios. Protección de datos personales. Confidencialidad en el ejercicio profesional.

8. Reglamento de usos y funcionamiento de instalaciones deportivas.

9. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

10. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

TEMARIO UNIDISCIPLINAR.

1. El monitor deportivo unidisciplinar.

Concepto y funciones del monitor unidisciplinar (en natación o musculación y fitness). Perfil profesional. Responsabilidades del puesto. Ética profesional y comportamiento en el ámbito deportivo.

2. La actividad física y el deporte (en natación o musculación y fitness)

Conceptos básicos de actividad física y deporte. Beneficios físicos, psicológicos y sociales de la práctica deportiva. El deporte como herramienta educativa y de salud.

3. Conocimiento específico de la disciplina deportiva (en natación o musculación y fitness).

Fundamentos técnicos y tácticos de la disciplina impartida (natación o musculación y fitness). Reglamentación básica. Material deportivo específico. Adaptación de la disciplina a diferentes niveles y edades.

4. Metodología de enseñanza deportiva (en natación o musculación y fitness).

Principios metodológicos de la enseñanza del deporte. Organización de sesiones. Progresión de ejercicios. Adaptación de la enseñanza a las características del grupo. Evaluación del aprendizaje.

5. Programación y planificación deportiva (en natación o musculación y fitness)

Concepto de programación. Objetivos generales y específicos. Contenidos, actividades y recursos. Temporalización de sesiones. Control y seguimiento de la programación.

6. Dirección y dinamización de grupos.

Técnicas de animación y motivación. Gestión de grupos deportivos. Liderazgo del monitor. Resolución de conflictos dentro del grupo. Clima positivo y participativo.

7. Seguridad y prevención en la práctica deportiva

Normas de seguridad aplicables a la disciplina deportiva. Prevención de riesgos y lesiones. Uso correcto del material y de las instalaciones. Actuación ante situaciones de riesgo.

8. Primeros auxilios aplicados a la actividad deportiva

Conceptos básicos de primeros auxilios. Lesiones deportivas más frecuentes. Actuación ante golpes, esguinces, contusiones y caídas. Protocolo de actuación ante emergencias.

9. Atención a la diversidad y deporte inclusivo

Principios de igualdad e inclusión en el deporte. Adaptación de la actividad a personas con discapacidad o necesidades especiales. Respeto a la diversidad y fomento de la participación.

10. Organización y funcionamiento de la instalación deportiva

Normas de uso de la instalación. Coordinación con el personal del centro. Responsabilidades del monitor dentro de la instalación deportiva. Comunicación con usuarios y familias.

11. Reglamento de usos y funcionamiento de instalaciones deportivas.

12. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

13. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

TEMARIO MONITOR MULTIDISCIPLINAR

1. El monitor deportivo multidisciplinar

Concepto y funciones del monitor multidisciplinar. Perfil profesional. Responsabilidades y competencias del puesto. Ética profesional y conducta en el ámbito deportivo.

2. Actividad física y deporte

Conceptos básicos de actividad física y deporte. Beneficios físicos, psicológicos y sociales de la práctica deportiva. El deporte como hábito saludable a lo largo de la vida.

3. Conocimiento de las disciplinas deportivas

Nociones básicas de diferentes disciplinas deportivas. Principios técnicos generales. Adaptación de actividades según edad, nivel y características del grupo. Uso del material deportivo.

4. Metodología de la enseñanza deportiva

Principios metodológicos de la enseñanza de la actividad física. Organización de sesiones multidisciplinarias. Progresión de ejercicios. Adaptación metodológica a distintos grupos y niveles.

5. Programación y planificación de actividades

Concepto de programación deportiva. Objetivos generales y específicos. Diseño de sesiones y actividades variadas. Temporalización y evaluación de la programación.

6. Dirección, dinamización y gestión de grupos

Técnicas de dinamización y motivación. Gestión de grupos heterogéneos. Liderazgo del monitor. Resolución de conflictos. Fomento de la participación y el respeto.

7. Seguridad y prevención en la práctica deportiva

Normas básicas de seguridad en las distintas disciplinas. Prevención de riesgos y lesiones. Uso correcto de instalaciones y material. Actuación ante incidencias y accidentes.

8. Primeros auxilios aplicados a la actividad física

Conceptos básicos de primeros auxilios. Lesiones más frecuentes en la práctica deportiva. Actuación inicial ante accidentes y emergencias hasta la llegada de personal especializado.

9. Atención a la diversidad y deporte inclusivo

Principios de igualdad e inclusión. Adaptación de actividades a personas con discapacidad o necesidades especiales. Atención a la diversidad de edades, género y capacidades.

10. Organización y funcionamiento de la instalación deportiva

Estructura y normas de funcionamiento del centro deportivo. Coordinación con otros profesionales. Responsabilidades del monitor dentro de la instalación. Comunicación con usuarios y familias

11. Reglamento de usos y funcionamiento de instalaciones deportivas.

12. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

13. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

2º.- NOTIFIQUESE la presente resolución al servicio y a la administración y publíquese en la página web y en el tablón de anuncios de la empresa Mogán Gestión Municipal, S.L.(GESTIONA)

En Mogán, a 10 de febrero de 2026

EL DIRECTOR GENERAL