

Estándar de competencias profesionales

Asistir a los usuarios en la instalación deportiva

Familia Profesional	Actividades Físicas y Deportivas
Nivel	1
Código	ECP1631_1
Estado	BOE
Publicación	RD 915/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Controlar la asistencia de los usuarios, registrando las entradas para garantizar un acceso sistemático de los usuarios con derecho a ello.

IC1.1 La identidad de los usuarios y entidades se comprueba, cotejando los sistemas de acceso (código QR, huella digital, tarjeta, pulsera, entre otros), confirmando que corresponden con horario, servicio, grupo y actividad a la que asiste.

IC1.2 El acceso de los usuarios se controla permitiendo, denegando o limitando la entrada según estén o no en posesión de la acreditación correspondiente y atendiendo los sistemas y herramientas que establezca la entidad: unidades de control (código QR, huella digital, tarjeta, pulsera y otros), tornos, barreras, cerraduras electrónicas y otros.

IC1.3 Las asistencias de los usuarios o entidades se registran, garantizando el control histórico de los usos en el soporte informático establecido por la entidad.

EC2 Especificar las reservas de los espacios, bloqueando las instalaciones para contribuir a una ocupación eficiente.

IC2.1 La reserva de los espacios (vía internet o telefónica entre otras) se registra, bloqueando la instalación correspondiente en día y hora requerido, en el soporte informático que determine la entidad.

IC2.2 La cancelación de la reserva por parte de los usuarios se efectúa, liberando el espacio y reflejándolo en el soporte informático que determine la entidad, permitiendo el uso de dicho espacio a otros posibles usuarios.

IC2.3 La modificación de la reserva solicitada por parte de los usuarios se habilita, variando la ocupación del cuadrante de espacios, contribuyendo al uso eficiente de la instalación.

IC2.4 La ocupación física de los espacios por parte de los usuarios se confirma, verificando coincidencia con el día y hora reservado, registrando la entrada de los mismos en el soporte informático que determine la entidad.

EC3 Atender a los usuarios mediante información y asistencia, en caso necesario, para contribuir a su fidelización.

IC3.1 La información sobre el uso y funcionamiento de la instalación se aporta a los usuarios, contribuyendo a su confort, seguridad y bienestar, y garantizando la higiene y eficiencia del funcionamiento de la instalación.

IC3.2 Las incidencias, sugerencias y reclamaciones de los usuarios se reciben con respeto, informando de los procedimientos de actuación y tramitación para su registro en el soporte establecido por la entidad, trasladando las mismas a la persona responsable y cumpliendo con el protocolo establecido.

IC3.3 Las preguntas planteadas por los usuarios relativas a horarios, actividades o espacios, entre otros, se contestan con amabilidad, intentando responder de forma precisa, mostrando interés por sus necesidades.

IC3.4 El seguimiento asistencial a los usuarios se garantiza, informándoles del estado de su solicitud y trasladando cualquier incidencia a la persona responsable.

IC3.5 El apoyo a los usuarios que lo requieran por razón de necesidad especial o edad temprana propia del ámbito escolar se garantiza, interviniendo en tareas de acompañamiento por los espacios de la instalación.

IC3.6 El envío periódico a los usuarios de ofertas, consejos y nuevos servicios se ejecuta de manera sistemática, cumpliendo la normativa en materia de protección de datos y utilizando la vía telemática.

EC4 Informar al público que acude a la instalación deportiva, escuchando sus demandas para contribuir a la calidad del servicio.

IC4.1 La información solicitada por el público sobre la oferta deportiva, horarios y tarifas entre otros, se aporta, siguiendo las directrices de la entidad y resolviendo posibles dudas.

IC4.2 La información impresa (formularios, documentos, tiques, folletos y otros) se entrega, asegurando que llega al público siguiendo las directrices de la entidad.

IC4.3 Las normas de uso y funcionamiento de la instalación se proporcionan al público interesado, ampliando otra posible información requerida sobre los servicios de la instalación.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipamiento de oficina. Equipos informáticos. Conexión a internet. Teléfono. Archivadores con información. Hojas de reclamaciones. Sistemas de control de acceso. Instalaciones deportivas de acceso y sistemas propios (unidades de control mediante uso de lectores de códigos QR en tornos, barreras, cerraduras electrónicas, entre otros). Listados. Medios mecánicos de comunicación, megafonía. Equipamiento básico para supresión de barreras arquitectónicas. Ficheros registrados de conformidad con la normativa sobre protección de datos. Medios y sistemas de control. Documentos identificativos.

Información utilizada o generada

Folletos informativos. Medios gráficos. Impresos. Bases de datos. Redes sociales, webs. Listados de precios y ofertas. Normativa sobre protección de datos. Documentos y fichas de control. Documentación de información de eventos. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa medioambiental.