Ayuntamiento Benalmádena (AYTOBENAL)

Segundo Examen Auxiliar de Recepción (SPAUXREC) - 2026

Supuesto Práctico

Jueves 29 Octubre 2026

ID:	**Modelo: 1**	**Firma:**
Nombre:		
Apellidos:		

1. **Una persona se dirige a la recepción del polideportivo Ramón Rico y quiere conocer las actividades disponibles en las escuelas deportivas municipales para un adulto. ¿Que sería lo correcto a la hora de exponerle la información?**
   - **a)** Se le informa a través del programa de actividades vigente de las opciones existentes para adultos, pudiendo inscribirse en inscripcionesdeportivasbenalmadena.com
   - **b)** Se le entrega el programa de actividades vigente y se le informa que tiene que contactar con el club que la imparte; además se le informa de la conveniencia de obtener el carnet de abonado para poder pagar una tarifa más económica.
   - **c)** Se le explica al ciudadano los pasos que debe seguir para inscribirse en la actividad deseada: 1. comprobar si hay plazas libres en la página web: inscripcionesdeportivasbenalmadena.com 2. En caso afirmativo, obtener el abono del Área de Deporte 3. Realizar la inscripción en la página web mencionada en el punto anterior o en la recepción de los polideportivos. 4. Si no hay plazas disponibles, inscribirse en lista de espera en la misma página web y esperar a que le avisen.
   - **d)** Se le explica al ciudadano los pasos que debe seguir para inscribirse en la actividad deseada: 1. comprobar si hay plazas libres en la página web: inscripcionesdeportivasbenalmadena.es 2. En caso afirmativo, obtener el abono del Área de Deporte 3. Realizar la inscripción en la página web mencionada en el punto anterior. 4. Si no hay plazas disponibles, inscribirse en lista de espera en la misma página web y esperar a que le avisen.

2. **Un ciudadano, mayor de 21 años y no empadronado, pide información en la recepción del polideportivo de Arroyo de la Miel para obtener el carnet de abonado del Área de Deporte. ¿Qué información hay que ofrecerle para ello?**
   - **a)** Deberá cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos; aportar el DNI y abonar la cuota mediante la carta de pago que se le facilitará, el importe de treinta y seis euros. Este trámite lo puede realizar de lunes a viernes en los polideportivos de Arroyo de la Miel y Benalmádena Pueblo.
   - **b)** Deberá cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos; aportar el DNI y abonar la cuota mediante la carta de pago que se le facilitará, el importe de cuarenta y cinco euros. Este trámite lo puede realizar de lunes a sábado en los polideportivos de Arroyo de la Miel y Benalmádena Pueblo.
   - **c)** Deberá cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos; aportar el DNI y abonar la cuota mediante la carta de pago que se le facilitará, el importe de cuarenta y cinco euros. Este trámite lo puede realizar de lunes a viernes en los polideportivos de Arroyo de la Miel y Benalmádena Pueblo.
   - **d)** Deberá cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos; aportar el DNI y abonar la cuota mediante la carta de pago que se le facilitará, el importe de cuarenta euros. Este trámite lo puede realizar de lunes a viernes en los polideportivos de Arroyo de la Miel y Benalmádena Pueblo.

3. **Una familia, con la condición de numerosa y no empadronada en Benalmádena, desea saber que tiene que aportar para obtener el abono familiar y cuanto tendría que pagar.**
   - **a)** Se le informa que debe cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos, aportar DNI y tarjeta de familia numerosa de cada miembro y abonar mediante carta de pago el importe de treinta y siete con cincuenta euros.
   - **b)** Se le informa que debe cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos, aportar DNI y tarjeta de familia numerosa de cada miembro y abonar mediante carta de pago el importe de treinta y seis con cincuenta euros.
   - **c)** Se le informa que debe cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos, aportar DNI y tarjeta de familia numerosa de cada miembro y abonar mediante carta de pago el importe de treinta y cinco euros.
   - **d)** Se le informa que debe cumplimentar el formulario de alta en servicios deportivos, aportar DNI y libro de familia numerosa y abonar mediante carta de pago el importe de treinta y seis con cincuenta euros.

4. Un usuario de las instalaciones deportivas municipales se dirige a la recepción del polideportivo Ramón Rico y expone que se le ha extraviado el carnet de abonado; ¿cómo debe proceder el recepcionista?

a) Se le indica que debe obtenerlo de nuevo y abonar la tasa correspondiente al tipo de abono que tenga.

b) El recepcionista comprueba los datos del abonado y si son correctos le informa que para obtener un duplicado debe pagar una tasa de cinco euros.

c) El recepcionista comprueba los datos del abonado y si son correctos le informa que para obtener un duplicado debe pagar una tasa de tres euros.

d) El recepcionista comprueba los datos del abonado y si son correctos le informa que para obtener un duplicado debe pagar una tasa de tres euros si está empadronado y de cinco si no lo es.

5. Una persona se encuentra presencialmente en la recepción del polideportivo de Arroyo de la Miel para realizar una gestión; mientras es atendida, un usuario se acerca para realizar una consulta relacionada con una actividad y mientras tanto entra una llamada telefónica solicitando información. ¿Cómo debería actuar el recepcionista ante la situación expuesta?

a) Primero atenderá a la persona que está esperando presencialmente, ya que ha iniciado la gestión y no debe sentirse desatendido; cuando se acerca otro usuario para hacer una consulta, se le atiende si es breve, dejando en espera al primero y cuando suena el teléfono se contestará antes de la tercera llamada y se le deja en espera hasta finalizar con los usuarios presenciales.

b) Primero atenderá a la persona que está esperando presencialmente, ya que ha iniciado la gestión y no debe sentirse desatendido; cuando se acerca otro usuario para hacer una consulta se le mira, se le saluda y se le indica que será atendido en cuanto termine la gestión con la persona iniciada, todo ello sin interrumpir la gestión en curso, si la consulta es muy breve, previa petición al usuario al que se le está atendiendo, se le puede responder brevemente; en cuanto a la llamada telefónica se valorará si se puede atender, sin perjudicar a la atención presencial, y se le comunica brevemente que está atendiendo a otro usuario y que o bien puede llamar un poco más tarde o le devolvemos la llamada nada más terminar con la gestión del primer usuario.

c) Primero atenderá a la persona que está esperando presencialmente, ya que ha iniciado la gestión y no debe sentirse desatendido; cuando se acerca otro usuario para hacer una consulta, se le deja esperando hasta finalizar con el primero, y cuando suena el teléfono se contestará antes de la tercera llamada y se le deja en espera hasta finalizar con los usuarios presenciales.

d) Primero atenderá a la persona que está al teléfono, indicándole a la persona que está esperando presencialmente que vuelva más tarde.

6. En que instalación municipal se imparte la escuela de balonmano; ¿qué respuesta es correcta?

a) El balonmano no tiene escuela deportiva en ninguna instalación municipal de Benalmádena.

b) La escuela deportiva de balonmano se imparte en el colegio Maravillas y en el colegio Jacaranda.

c) Se imparte el balonmano, hasta los diez años, en el polideportivo Ramón Rico.

d) La escuela de balonmano es ofertada directamente por el colegio Maravillas y se desarrolla en sus instalaciones y en el polideportivo de Arroyo de la Miel.

7. ¿Qué cuota debe pagar un deportista federado local empadronado y otro que no lo está para obtener el abono al Área de Deporte?

a) Depende de la edad, hasta 21 años empadronado 20 €; no empadronado 25 €; mayor de 21 años empadronado 36; no empadronado 45 €.

b) Los deportistas federados locales pagan por el abono 20 € empadronados y 25 si no lo están, con independencia de la edad que tengan.

c) Todos los deportistas locales que acrediten estar federados pagan la misma cantidad por el abono: 20 €, con independencia de la edad que tengan.

d) Los deportistas federados locales pagan por el abono 20 € empadronados y 30 € si no lo están, con independencia de la edad que tengan.

8. **Un ciudadano de Torremolinos nos llama por teléfono para un alquiler puntual del campo de fútbol-7 de Benalmádena Pueblo. ¿Cómo se le debe informar para realizar dicha reserva?**

   a) Primero preguntaríamos fecha y hora en la que desea la reserva, si hubiese disponibilidad, le preguntamos si tiene saldo en el monedero, si es afirmativo, se le alquila directamente; en caso contrario, tendría que ir personalmente al polideportivo de Arroyo de la Miel o Benalmádena Pueblo para abonar dicha reserva.

   b) Primero preguntaríamos fecha y hora en la que desea la reserva, si hubiese disponibilidad, le preguntamos si tiene saldo en el monedero, si es afirmativo, se le alquila directamente; en caso contrario, se le reserva como "pendiente de pago" hasta que venga personalmente para abonar el alquiler.

   c) Primero preguntaríamos fecha y hora en la que desea la reserva, si hubiese disponibilidad, le preguntamos si tiene saldo en el monedero, si es afirmativo, se le alquila directamente; en caso de no tener saldo puede reponerlo telefónicamente mediante tarjeta de crédito o transferencia bancaria.

   d) Se le informaría que no es posible realizar reservas puntuales telefónicamente, solo podemos darle la información respecto a disponibilidad de días y horas libres. Para formalizar la reserva puede hacerlo a través de la página web: inscripcionesdeportivasbenalmadena.es.

9. **Una persona no española, que no está empadronada, acude a la recepción del polideportivo Ramón Rico para hacerles el abono a sus dos hijos de 16 y 17 años que sí están empadronados en Benalmádena. ¿A quién se le hace la carta de pago y que tarifa se le aplica a cada hijo?**

   a) La carta de pago se hace a nombre del padre, pero como no está empadronado, se le da de alta en la plataforma de gestión de recaudación municipal y la tarifa es de 25 € cada uno.

   b) La carta de pago se hace a nombre del padre, pero como no está empadronado, se le da de alta en la plataforma de gestión de recaudación municipal y la tarifa es de 20 € cada uno.

   c) La carta de pago se hace a nombre de los hijos porque son los que están empadronados, aunque sean menores de edad, y la tarifa que se le aplica es de 20 € cada uno.

   d) La carta de pago se hace a nombre de los hijos porque son los que están empadronados, aunque sean menores de edad, y la tarifa que se le aplica es de 25 € cada uno, ya que el padre no está empadronado.

10. **Una familia numerosa empadronada en Torremolinos quiere inscribirse en las clases de pádel del club de Raqueta y tienen el abono del Área de Deporte de Benalmádena; ¿tienen la misma tarifa que las de familia numerosa del municipio de Benalmádena y que tarifa se le aplica?**

    a) La familia numerosa empadronada en Torremolinos no puede inscribirse en el club de Raqueta de Benalmádena porque sólo pueden hacerlo los ciudadanos empadronados en Benalmádena, por tanto, no se aplica tarifa alguna.

    b) Las familias numerosas del municipio de Torremolinos tiene la misma tarifa que las de Benalmádena y la tarifa que se le aplica es la siguiente: abonados adultos 18 €/mes, y niños 16 €/mes y no abonados 45 €/ mes adulto y 36 €/mes niños.

    c) Las familias numerosas empadronadas en Torremolinos si pueden inscribirse en las clases de pádel del club de Raqueta de Benalmádena y la tarifa de abonados es: adultos 18 €/mes y niños 16 €/mes.

    d) Las familias numerosas empadronadas en Torremolinos si pueden inscribirse en las clases de pádel del club de Raqueta de Benalmádena y la tarifa que se aplica de abonados es: adultos 29 €/mes y niños 24 €/mes.

11. **Un equipo nuevo que quiere participar en la liga local de fútbol sala, acude a la recepción del polideportivo de Arroyo de la Miel para pedir información y formalizar la inscripción; ¿qué información deberíamos darle?**

    a) Se les comunica a los usuarios que no podemos ayudarles porque no es de nuestra competencia.

    b) Se les informa que pueden inscribirse a través de la plataforma web inscripcionesdeportivasbenalmadena.es, apartado Ligas Locales de Benalmádena, seleccionando Liga Local de Fútbol Sala, rellenar el formulario de inscripción y una vez completado, pinchar la barra verde inscribir equipo.

    c) Se les informa que pueden inscribirse a través de la plataforma web inscripcionesdeportivasbenalmadena.es, apartado Ligas Locales de Benalmádena, seleccionando Liga Local de Fútbol Siete, rellenar el formulario de inscripción y una vez completado, pinchar la barra verde inscribir equipo.

    d) Se les informa que pueden inscribirse a través de la plataforma web inscripcionesdeportivasbenalmadena.es, apartado Ligas Locales de Benalmádena, seleccionando Liga Local de Fútbol Sala, rellenar el formulario de inscripción y una vez completado, pinchar la barra verde inscribir equipo; y a continuación hacer la carta de pago para que abonen la inscripción.

12. Un ciudadano de Fuengirola acude al polideportivo Ramón Rico de Benalmádena para hacer el abono familiar con ingresos <SMI, para poder inscribirse en la escuela de hockey del campo municipal El Retamar; ¿qué información se debería ofrecer al ciudadano?

a) Se le informa que debe traer el libro de familia, DNI, Padrón y cumplimentar el formulario de alta; una vez realizado el trámite anterior debe realizar el pago de la tarifa especial que son 15 €.

b) Se le informa que no pueden acogerse a este tipo de abono especial por no estar empadronado en Benalmádena, solo podrán acogerse al abono familiar no empadronado, cuya tarifa son 75 € y la documentación que necesitan traer es el libro de familia, DNI del titular adulto que vaya a realizar el abono.

c) Se le informa que para acogerse a este tipo de abono deben traer un documento de Asuntos Sociales donde acredite que pueden acogerse al abono familiar

d) Se le informa que para acogerse a este tipo de abono deben traer un documento de Asuntos Sociales donde acredite que pueden acogerse al abono familiar

13. Un ciudadano acude a la recepción del polideportivo de Arroyo de la Miel para que le informen si teniendo sus dos hijos menores de 21 años y empadronados en Benalmádena, podrían ampliar el abono individual a un abono familiar. ¿Se puede pasar un abono individual -21 años a un abono familiar y que trámite habría que hacer?

a) No se puede pasar ningún abono que ya se haya realizado con anterioridad a uno familiar.

b) Si se puede pasar un abono individual -21 años a uno familiar siempre que esté dentro del plazo correspondiente, que es de tres meses desde la fecha de emisión, y los trámites es traer el libro de familia, DNI de un adulto y pagar por el abono familiar 60 €.

c) Si se puede pasar un abono individual -21 años a uno familiar siempre que esté dentro del plazo correspondiente, que es de tres meses desde la fecha de emisión, y los trámites es traer el libro de familia, DNI de un adulto y pagar la diferencia, en este caso sería 20 €.

d) Si se puede pasar un abono individual -21 años a uno familiar siempre que esté dentro del plazo correspondiente, que es de tres meses desde la fecha de emisión, y los trámites es traer el libro de familia, DNI de un adulto y pagar la diferencia, en este caso sería 20 € y a todos los abonos se les da de alta con la nueva fecha.

14. Un ciudadano acude a la recepción para que se le informe sobre el alquiler de las pistas de tenis para toda la temporada. ¿Qué procedimiento debe seguir para obtener dicha reserva de temporada?

a) Los usuarios que deseen una reserva de temporada, primero debemos informarles si hay disponibilidad en la fecha y hora deseada; en segundo lugar, tienen que rellenar el formulario de reserva de temporada y abonar la tasa correspondiente.

b) Los usuarios que deseen una reserva de temporada, primero debemos informarles si hay disponibilidad en la fecha y hora deseada; a continuación, deben completar el formulario de reserva, para que el encargado de las reservas lo compruebe, y si está correcto se le avisará para que abonen la tasa correspondiente y por último constituir un depósito en el monedero equivalente a seis sesiones de reserva.

c) Los usuarios que deseen una reserva de temporada, primero debemos informarles si hay disponibilidad en la fecha y hora deseada; a continuación, deben completar el formulario de reserva, para que el encargado de las reservas lo compruebe, y si está correcto se le avisará para que abonen la tasa correspondiente y por último constituir un depósito en el monedero equivalente a cinco sesiones de reserva.

d) Los usuarios que deseen una reserva de temporada, primero debemos informarles si hay disponibilidad en la fecha y hora deseada; a continuación, deben completar el formulario de reserva, para que el encargado de las reservas lo compruebe, y si está correcto se le avisará para que abonen la tasa correspondiente y por último constituir un depósito en el monedero equivalente a tres sesiones de reserva.

15. Un usuario adulto llama por teléfono para informarse sobre el uso de la pista de atletismo, respecto a horario, precios y abonos. ¿Qué información le daríamos telefónicamente?

a) La información que debemos de dar es: si tienen el carnet de abonado en vigor puede acceder gratuitamente a la pista de atletismo en horario de 8:30 h a 21:00 h, de lunes a domingo; en caso de no tener el carnet de abonado tendría que pagar 1,80 €.

b) La información que debemos de dar es: si tienen el carnet de abonado en vigor puede acceder gratuitamente a la pista de atletismo en horario de 8:30 h a 21:00 h, de lunes a domingo; en caso de no tener el carnet de abonado tendría que pagar 1,00 €.

c) La información que debemos de dar es: si tienen el carnet de abonado en vigor puede acceder gratuitamente a la pista de atletismo en horario de 9:00 h a 21:00 h, de lunes a domingo; en caso de no tener el carnet de abonado tendría que pagar 1,00 €.

d) La información que debemos de dar es: si tienen el carnet de abonado en vigor puede acceder gratuitamente a la pista de atletismo en el horario en que esté abierta la instalación; en caso de no tener el carnet de abonado tendría que pagar 1,80 €.

16. ¿Qué tasa debe abonar una persona adulta con discapacidad y empadronada en Benalmádena, para obtener el carnet de abonado al Área de Deporte?

a) Los discapacitados y empadronados en Benalmádena obtienen de forma gratuita el carnet de abonado.

b) Los adultos con discapacidad empadronados en Benalmádena pagan una tasa de 10 €.

c) Los adultos con discapacidad empadronados en Benalmádena pagan una tasa de 12,50 €.

d) Los adultos con discapacidad empadronados en Benalmádena lo obtienen de forma gratuita y los no empadronados deben pagar 10 €.

17. ¿Se puede reservar las pistas de pádel del polideportivo de Arroyo de la Miel?

a) No, no hay.

b) Si, abonando un importe de 4 euros/hora para abonados y 5 euros/hora para no abonados.

c) Si, abonando un importe de 3 euros/hora para abonados y 4 euros/hora para no abonados.

d) Solo puede reservarse si estás empadronado o abonado.

18. ¿Continúan las actividades en las escuelas deportivas en Semana Santa?

a) No

b) Si

c) No hay actividades en Semana Santa y tampoco en semana blanca.

d) Si hay actividades en Semana Santa y en semana blanca.

19. RESERVA 1: ¿Qué tarifa debe abonar un ciudadano mayor de 64 años, empadronado en Benalmádena, para obtener el carnet de abonado al Área de Deporte y otro con la misma edad pero que no está empadronado en Benalmádena?

a) El ciudadano empadronado deberá abonar 8,00 € y el que no lo está 10,50 €.

b) El ciudadano empadronado abonará 10,00 € y el que no lo está 12,50 €.

c) Los ciudadanos mayores de 64 años y empadronados en Benalmádena lo obtienen gratuitamente, y los no empadronados deberán abonar 10,00 €.

d) Los ciudadanos mayores de 64 años tienen que abonar 10,00 €; tanto si están empadronados o no, en Benalmádena.

20. RESERVA 2: ¿Qué tarifa tienen los adultos abonados para la reserva puntual de tenis?

a) Los adultos abonados tienen la tarifa de 3,60 euros/hora.

b) Los adultos abonados tienen la tarifa de 5,40 euros/hora.

c) Los adultos abonados tienen la tarifa de 2,60 euros/hora.

d) Los adultos abonados tienen la tarifa de 4,50 euros/hora.