

Temario Atención al Público

1. Funciones administrativas básicas

Se preguntará sobre las tareas fundamentales del personal administrativo, como el registro y clasificación de documentos, la redacción de informes y partes internos, y la gestión diaria de las comunicaciones (correo electrónico, valija, correspondencia). También se podrá preguntar sobre la organización general del soporte administrativo en el entorno de las piscinas municipales.

2. Atención al público presencial y telefónica

Se preguntará sobre las normas de cortesía, trato profesional y neutralidad en la atención al usuario, tanto de forma presencial como telefónica. Será necesario conocer cómo resolver dudas, gestionar turnos, mantener una actitud empática y actuar ante situaciones tensas o con usuarios conflictivos. Se podrá preguntar sobre el trato específico a menores, personas mayores o con discapacidad.

3. Gestión de agendas, reservas y coordinación

Se preguntará sobre la programación de citas y reservas, especialmente de grupos organizados. También se valorará el conocimiento de la coordinación de actividades con monitores, el control de acceso en función de los horarios y aforos, y el apoyo en la operativa diaria de las instalaciones.

4. Herramientas informáticas aplicadas a la administración

Se preguntará sobre el uso de herramientas básicas como procesadores de texto, hojas de cálculo y correo electrónico. Se incluirán cuestiones sobre gestión de bases de datos, el uso de programas corporativos para control de accesos y usuarios, y la gestión digital de precios públicos, incluyendo validación de entradas.

5. Gestión del acceso y validación de entradas

Se preguntará sobre los procedimientos de validación y cobro, incluyendo el uso de TPV, la verificación de entradas digitales adquiridas por plataformas oficiales y el control de bonos y tarifas reducidas. También se podrá preguntar sobre la coordinación con el personal de dirección, mantenimiento y vigilancia.

6. Conocimientos básicos sobre administración pública local

Se preguntará sobre la estructura básica del Ayuntamiento de Elda, el papel y funciones de EMUDESA, y los principios de actuación de la administración pública: legalidad, igualdad, objetividad y transparencia. También se valorará el conocimiento básico sobre la normativa de protección de datos y la atención adecuada a la ciudadanía.

7. Prevención de riesgos laborales en puestos administrativos

Se preguntará sobre los principales riesgos ergonómicos en puestos administrativos, las medidas preventivas recomendadas y los protocolos de actuación en caso de emergencia (incendios, evacuación o incidentes sanitarios). Se podrá preguntar sobre la coordinación con personal técnico y servicios de emergencia.

8. Conocimiento de las instalaciones municipales

Se preguntará sobre las características y funcionamiento de las instalaciones gestionadas por EMUDESА: **Piscina Municipal de San Crispín** y **Piscina Cubierta Nacho Gil**. Será necesario conocer la distribución de los vasos, tipos de uso, sistemas de vigilancia y servicios asociados, así como las **funciones específicas del personal** en ambas instalaciones. También se podrá preguntar sobre la **normativa aplicable** (Decreto 85/2018, RD 742/2013 y reglamento interno de EMUDESА).