

## **TEMA 1**

### **ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO EN INSTALACIONES CULTURALES**

#### **ÍNDICE**

- 1. Introducción**
- 2. Marco normativo básico**
- 3. Concepto y finalidad de la atención al público en instalaciones culturales**
- 4. Funciones del personal auxiliar de atención al público**
- 5. Recepción, información y orientación a la ciudadanía**
- 6. Principios generales de actuación**
- 7. Accesibilidad, igualdad y atención inclusiva**
- 8. Control básico de accesos y normas de funcionamiento**
- 9. Atención telefónica y comunicación básica**
- 10. Colaboración en actividades culturales y apoyo organizativo**
- 11. Actuación ante incidencias y conflictos leves**
- 12. Confidencialidad y protección de datos**
- 13. Derechos y deberes de las personas usuarias**
- 14. Imagen institucional y calidad del servicio público**
- 15. Conclusión**

#### **1. INTRODUCCIÓN**

La atención al público en instalaciones culturales municipales constituye una función esencial para garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios, actividades y espacios culturales promovidos por el Ayuntamiento de Elda y gestionados por EMUDESА.

En estos espacios, el personal auxiliar actúa como primer punto de contacto con las personas usuarias, desarrollando funciones de recepción, información, orientación, apoyo organizativo y control básico de accesos. Su actuación contribuye al buen funcionamiento de las instalaciones y al desarrollo ordenado de las actividades culturales.

Las instalaciones culturales municipales, como museos, salas de exposiciones, bibliotecas, teatros, centros culturales y otros espacios públicos destinados a la difusión cultural, son lugares de participación, convivencia y acceso a la cultura. Por ello, la atención prestada debe basarse en criterios de profesionalidad, respeto, igualdad, accesibilidad, neutralidad y vocación de servicio público.

Asimismo, el personal auxiliar debe conocer las normas básicas de funcionamiento de las instalaciones, actuar conforme a las instrucciones recibidas, colaborar en la prevención de incidencias y mantener la debida confidencialidad respecto de la información conocida durante el desempeño de sus funciones.

En consecuencia, una atención clara, correcta y eficaz contribuye a mejorar la calidad del servicio cultural municipal, refuerza la imagen institucional del Ayuntamiento de Elda y de EMUDESА, y favorece una relación cercana y respetuosa entre la Administración y la ciudadanía.

## **2. MARCO NORMATIVO BÁSICO**

La atención al público en instalaciones culturales municipales se desarrolla conforme a un conjunto de normas que regulan el funcionamiento de las administraciones públicas, los derechos de la ciudadanía y la organización de los servicios públicos culturales.

La principal referencia normativa es la Constitución Española de 1978, que reconoce el principio de igualdad ante la ley, el deber de los poderes públicos de promover el acceso a la cultura y la obligación de la Administración Pública de actuar con objetividad y eficacia al servicio de los intereses generales.

En el ámbito de la administración local, resulta de aplicación la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que atribuye a los municipios competencias relacionadas con la promoción cultural, la gestión de equipamientos públicos y la prestación de servicios dirigidos a la ciudadanía.

También son de aplicación la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, que regulan los principios de funcionamiento de las administraciones públicas y los derechos de las personas en sus relaciones con los servicios públicos.

El personal auxiliar deberá actuar igualmente conforme a los principios recogidos en el Estatuto Básico del Empleado Público, especialmente aquellos relacionados con la profesionalidad, imparcialidad, respeto a la ciudadanía y cumplimiento de las funciones asignadas.

En materia de seguridad y salud laboral, resulta de aplicación la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, que establece medidas dirigidas a proteger la seguridad del personal trabajador y de las personas usuarias de las instalaciones públicas.

Asimismo, deberán respetarse las normas vigentes en materia de accesibilidad universal, igualdad de trato y protección de datos personales, garantizando una atención accesible, inclusiva y respetuosa con la confidencialidad de la información.

Finalmente, serán de aplicación las instrucciones internas, protocolos y normas organizativas aprobadas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESА para el funcionamiento de las instalaciones culturales municipales y la correcta prestación del servicio.

## **3. CONCEPTO Y FINALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN INSTALACIONES CULTURALES**

La atención al público en instalaciones culturales municipales comprende el conjunto de actuaciones destinadas a recibir, informar, orientar y asistir a las personas usuarias que acceden a los espacios culturales gestionados por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESА.

Su finalidad principal es garantizar que la ciudadanía pueda utilizar de forma adecuada los servicios, instalaciones y actividades culturales municipales, facilitando el acceso a la información, la correcta organización de los espacios y el desarrollo ordenado de las actividades programadas.

La atención al público no se limita únicamente a facilitar información, sino que incluye también funciones de recepción, orientación, apoyo organizativo, control básico de accesos y colaboración en el funcionamiento general de las instalaciones.

A través de estas funciones se favorece una relación cercana y eficaz entre la Administración y la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad del servicio público y la adecuada utilización de los espacios culturales.

Asimismo, la atención al público desempeña una función organizativa y preventiva, permitiendo mantener el orden en el acceso a las instalaciones, facilitar la circulación de personas y detectar posibles incidencias que puedan afectar al normal desarrollo de las actividades culturales.

El personal auxiliar encargado de estas tareas debe actuar con profesionalidad, respeto y neutralidad, ofreciendo una atención clara, educada y accesible a todas las personas usuarias, sin discriminación de ningún tipo.

En consecuencia, la atención al público constituye una función básica dentro de las instalaciones culturales municipales, contribuyendo al correcto funcionamiento de los espacios públicos, a la calidad del servicio prestado y a la promoción de la participación cultural de la ciudadanía.

#### **4. FUNCIONES DEL PERSONAL AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

El personal auxiliar de atención al público en instalaciones culturales municipales desarrolla funciones de carácter informativo, organizativo y asistencial dirigidas a garantizar el correcto funcionamiento de los espacios culturales y una adecuada atención a la ciudadanía.

Estas funciones se desempeñan conforme a las instrucciones organizativas establecidas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA, actuando siempre dentro del ámbito funcional propio del puesto y respetando los principios de profesionalidad, neutralidad y servicio público.

Entre sus funciones principales se encuentra la recepción y atención presencial a las personas usuarias, facilitando información básica sobre horarios, actividades, ubicación de dependencias, normas de funcionamiento y servicios disponibles.

Asimismo, corresponde al personal auxiliar orientar a visitantes y participantes dentro de las instalaciones, indicando accesos, salas, aseos, dependencias y demás espacios de uso público, favoreciendo una adecuada circulación de personas.

El personal auxiliar podrá colaborar en tareas básicas de control de accesos, incluyendo la comprobación elemental de entradas, invitaciones, acreditaciones o autorizaciones de acceso cuando así se determine para determinadas actividades culturales o actos públicos.

Del mismo modo, podrá participar en el control básico de aforos y en la organización de entradas y salidas de público, contribuyendo a evitar aglomeraciones y facilitando unas condiciones adecuadas de orden y seguridad.

Entre sus funciones también se incluyen las tareas básicas de apertura y cierre de instalaciones, realizando comprobaciones elementales relacionadas con accesos, iluminación, climatización y estado general de las dependencias utilizadas durante el servicio.

Igualmente, el personal auxiliar podrá colaborar en el apoyo organizativo y logístico de actividades culturales, exposiciones, conferencias, presentaciones, talleres y demás actos promovidos por el Ayuntamiento de Elda o gestionados por EMUDESA.

La atención telefónica básica forma igualmente parte de las funciones habituales del puesto, comprendiendo la recepción de llamadas, facilitación de información general y derivación de consultas o incidencias al personal responsable cuando resulte necesario.

Asimismo, corresponde al personal auxiliar comunicar cualquier incidencia, desperfecto o anomalía detectada durante el desarrollo del servicio, contribuyendo al adecuado mantenimiento y funcionamiento de las instalaciones.

Todas estas funciones deberán desarrollarse con responsabilidad, diligencia y respeto hacia la ciudadanía, manteniendo en todo momento una actitud de colaboración y servicio público.

#### **5. RECEPCIÓN, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA**

La recepción y atención presencial a la ciudadanía constituye una de las funciones esenciales del personal auxiliar, al representar el primer contacto directo entre la Administración y las personas usuarias de los servicios culturales municipales.

La función de recepción comprende las actuaciones dirigidas a atender, recibir y orientar a las personas que acceden a las instalaciones, facilitando su adecuada utilización y contribuyendo al correcto desarrollo de las actividades programadas.

Entre las tareas habituales se encuentra la orientación general de visitantes y participantes dentro de las dependencias municipales, indicando la ubicación de salas, accesos, servicios, espacios culturales y demás zonas de uso público.

Asimismo, corresponde facilitar información básica relacionada con horarios de apertura, programación cultural, normas de funcionamiento, actividades organizadas y utilización de los servicios disponibles.

La información proporcionada deberá ser clara, precisa y comprensible, adaptando el lenguaje utilizado a las características y necesidades de las personas usuarias y evitando facilitar información incorrecta o no confirmada.

Cuando las consultas planteadas requieran una respuesta técnica, administrativa o especializada, el personal auxiliar deberá derivarlas al personal responsable o a los departamentos competentes, actuando siempre dentro de las funciones propias del puesto.

La orientación a la ciudadanía deberá desarrollarse con criterios de igualdad, neutralidad y respeto, garantizando una atención adecuada a todas las personas usuarias sin discriminación por razón de edad, sexo, discapacidad, origen o cualquier otra circunstancia personal o social.

Asimismo, el personal auxiliar deberá mantener una actitud de disponibilidad, cortesía y colaboración, contribuyendo a proyectar una imagen adecuada del Ayuntamiento de Elda y de EMUDESА.

En consecuencia, la recepción, información y orientación al público constituyen funciones básicas del personal auxiliar, directamente relacionadas con la calidad del servicio y con el adecuado funcionamiento de las instalaciones culturales municipales.

## **6. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN**

La actuación del personal auxiliar de atención al público deberá desarrollarse conforme a los principios generales que rigen el funcionamiento de las administraciones públicas y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Uno de los principios fundamentales es el de profesionalidad, que implica desempeñar las funciones asignadas con responsabilidad, diligencia, corrección y respeto hacia las personas usuarias y hacia el resto del personal que presta servicio en las instalaciones.

Asimismo, la actuación del personal auxiliar deberá regirse por los principios de igualdad y no discriminación, garantizando una atención adecuada y respetuosa a todas las personas usuarias con independencia de su edad, sexo, origen, nacionalidad, discapacidad, religión o cualquier otra circunstancia personal o social.

Igualmente, el personal deberá actuar conforme a criterios de neutralidad y objetividad, manteniendo una conducta imparcial y ajustada a las normas de funcionamiento e instrucciones organizativas establecidas.

La accesibilidad constituye también un principio básico de actuación, debiendo facilitarse el acceso y utilización de las instalaciones en condiciones adecuadas para todas las personas, especialmente para aquellas que puedan presentar dificultades de movilidad, comunicación o comprensión.

El personal auxiliar deberá mantener en todo momento una actitud de cortesía, disponibilidad y colaboración, favoreciendo una relación adecuada entre la Administración y la ciudadanía.

Asimismo, la actuación del personal deberá desarrollarse conforme a criterios de responsabilidad y coordinación, colaborando con el resto de profesionales y comunicando las incidencias o anomalías que puedan afectar al funcionamiento normal del servicio.

La confidencialidad y el respeto a la información conocida durante el desempeño de las funciones constituyen igualmente obligaciones básicas del personal auxiliar, debiendo garantizarse un tratamiento adecuado de los datos e informaciones relacionadas con las personas usuarias y con el funcionamiento interno del servicio.

Todos estos principios contribuyen a garantizar una atención pública adecuada, accesible y respetuosa, favoreciendo el correcto funcionamiento de las instalaciones culturales municipales.

## **7. ACCESIBILIDAD, IGUALDAD Y ATENCIÓN INCLUSIVA**

Las instalaciones culturales municipales deben garantizar el acceso y utilización de sus espacios y servicios en condiciones de igualdad, seguridad y accesibilidad para todas las personas usuarias, favoreciendo una participación cultural abierta e inclusiva.

La accesibilidad constituye un principio básico en la prestación de los servicios públicos culturales y comprende las medidas dirigidas a eliminar barreras físicas, comunicativas u organizativas que puedan dificultar el acceso de determinadas personas a las instalaciones.

En el ejercicio de sus funciones, el personal auxiliar deberá colaborar en la adecuada orientación y atención a las personas usuarias, facilitando información clara y comprensible sobre accesos, dependencias, actividades y normas de funcionamiento.

Asimismo, deberá prestarse especial atención a las personas mayores, menores de edad, personas con discapacidad o personas que puedan presentar dificultades de movilidad, comunicación o comprensión, manteniendo en todo momento una actitud respetuosa, paciente y colaboradora.

El personal auxiliar podrá indicar los accesos adaptados, facilitar la localización de aseos accesibles, orientar sobre itinerarios interiores y prestar ayuda básica dentro de los límites propios de su puesto.

La atención inclusiva implica garantizar un trato igualitario y no discriminatorio a todas las personas usuarias, evitando cualquier actuación que pueda generar situaciones de exclusión o desigualdad en el acceso a los servicios culturales municipales.

El personal auxiliar deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo y adecuado a las características de las personas usuarias, facilitando la comprensión de la información y favoreciendo una comunicación accesible y eficaz.

La accesibilidad no se limita únicamente a la eliminación de barreras arquitectónicas, sino que incluye también aspectos relacionados con la atención personal, la comunicación, la orientación y la correcta utilización de los espacios públicos culturales.

En consecuencia, la accesibilidad, la igualdad y la atención inclusiva constituyen principios esenciales en el funcionamiento de las instalaciones culturales municipales y en la prestación de una atención pública de calidad.

## **8. CONTROL BÁSICO DE ACCESOS Y NORMAS DE FUNCIONAMIENTO**

El personal auxiliar de atención al público podrá desarrollar funciones básicas relacionadas con el control organizativo de accesos y la supervisión general del correcto funcionamiento de las dependencias culturales municipales.

Estas actuaciones tienen carácter auxiliar y organizativo, desarrollándose siempre conforme a las instrucciones establecidas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA y dentro de los límites funcionales propios del puesto.

Entre las funciones habituales se encuentra la comprobación básica de entradas, invitaciones, acreditaciones o autorizaciones de acceso en aquellas actividades culturales o actos públicos en los que resulte necesario controlar la asistencia o limitar el acceso a determinados espacios.

Asimismo, el personal auxiliar podrá colaborar en el control básico de aforos, supervisando de manera elemental el número de personas asistentes y contribuyendo al cumplimiento de los límites de ocupación establecidos para cada instalación o actividad cultural.

Si una actividad alcanza el aforo máximo autorizado, el personal auxiliar deberá impedir nuevos accesos, informar correctamente a las personas usuarias y comunicar la situación a la persona responsable del servicio.

Igualmente, corresponde al personal auxiliar colaborar en la organización de entradas y salidas de público, facilitando una circulación ordenada dentro de las instalaciones y evitando situaciones de aglomeración o desorganización.

Dentro de sus funciones de supervisión general, el personal auxiliar podrá recordar a las personas usuarias las normas básicas de funcionamiento de las instalaciones, favoreciendo el adecuado uso de los espacios públicos y el mantenimiento de unas condiciones adecuadas de convivencia.

El personal auxiliar también podrá colaborar en las tareas básicas de apertura y cierre de instalaciones, realizando comprobaciones elementales relacionadas con accesos, iluminación, climatización y estado general de las dependencias utilizadas durante el servicio.

Asimismo, durante el desarrollo de las actividades, podrá realizar una supervisión visual básica del estado de las instalaciones, comunicando cualquier incidencia, desperfecto o anomalía detectada a las personas responsables para su adecuada gestión.

En ningún caso las funciones desarrolladas por el personal auxiliar implicarán el ejercicio de competencias propias de los cuerpos de seguridad o del personal de seguridad privada, limitándose sus actuaciones a funciones de carácter auxiliar, preventivo y organizativo.

## **9. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y COMUNICACIÓN BÁSICA**

La atención telefónica constituye un medio habitual de comunicación entre la ciudadanía y las instalaciones culturales municipales, permitiendo facilitar información general y atender consultas relacionadas con el funcionamiento de los servicios culturales públicos.

El personal auxiliar podrá desarrollar funciones básicas de atención telefónica dentro del ámbito de sus competencias, actuando siempre conforme a las instrucciones organizativas establecidas y manteniendo una adecuada imagen institucional.

Entre las actuaciones habituales se encuentra la recepción y atención de llamadas relacionadas con horarios, programación cultural, ubicación de instalaciones, actividades organizadas y normas generales de funcionamiento.

La información facilitada deberá ser clara, correcta y comprensible, evitando transmitir datos no confirmados o informaciones que excedan las funciones propias del puesto.

Cuando las consultas planteadas requieran una respuesta técnica, administrativa o especializada, el personal auxiliar deberá derivar la llamada o comunicación al departamento o persona responsable correspondiente.

Asimismo, corresponde al personal auxiliar recoger y trasladar avisos, incidencias o comunicaciones relacionadas con el funcionamiento de las instalaciones, contribuyendo al adecuado funcionamiento organizativo del servicio.

La atención telefónica deberá desarrollarse manteniendo en todo momento una actitud educada, respetuosa y profesional, utilizando un lenguaje adecuado y una correcta comunicación con las personas usuarias.

El personal auxiliar también podrá utilizar otros medios básicos de comunicación, como el correo electrónico corporativo, siempre conforme a las instrucciones recibidas y respetando la normativa sobre protección de datos.

En el uso del correo electrónico deberá evitarse la difusión de datos personales no autorizados, la respuesta a cuestiones que excedan las funciones del puesto y el envío de información no confirmada.

En consecuencia, la atención telefónica y la comunicación básica constituyen funciones complementarias de la atención presencial, contribuyendo a mejorar la información, organización y calidad de los servicios culturales municipales.

## **10. COLABORACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES Y APOYO ORGANIZATIVO**

El personal auxiliar de atención al público desempeña funciones de apoyo organizativo y colaboración en el desarrollo de las actividades culturales promovidas por el Ayuntamiento de Elda o gestionadas por EMUDESA.

Estas actuaciones tienen como finalidad contribuir al correcto funcionamiento de exposiciones, conferencias, presentaciones, talleres, actos institucionales y demás actividades culturales desarrolladas en espacios públicos municipales.

Entre las funciones habituales se encuentra la colaboración en la preparación básica de salas y dependencias antes del inicio de las actividades, realizando comprobaciones elementales relacionadas con accesos, disposición de espacios, colocación de materiales y condiciones generales de funcionamiento.

Asimismo, el personal auxiliar podrá colaborar en la orientación de asistentes y participantes, facilitando información sobre accesos, ubicación de salas, distribución de espacios y normas básicas de funcionamiento durante el desarrollo de las actividades.

Igualmente, corresponde al personal auxiliar colaborar en la organización básica de entradas y salidas de público, favoreciendo una circulación ordenada de personas y contribuyendo al adecuado desarrollo de los actos programados.

El personal auxiliar también podrá participar en el reparto de programas, folletos, acreditaciones o material divulgativo relacionado con las actividades culturales organizadas.

Durante la celebración de actividades culturales, deberá mantener una actitud de colaboración, disponibilidad y atención permanente, prestando apoyo básico a las personas usuarias y facilitando el correcto funcionamiento general del servicio.

Asimismo, cualquier incidencia, anomalía o situación que pueda afectar al desarrollo de la actividad o al funcionamiento de las instalaciones deberá comunicarse de manera inmediata a las personas responsables para su adecuada gestión.

Todas estas actuaciones deberán desarrollarse conforme a las instrucciones organizativas establecidas, actuando siempre dentro de las funciones propias del puesto y respetando los principios de responsabilidad, coordinación y servicio público.

## **11. ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS Y CONFLICTOS LEVES**

Durante el desarrollo del servicio pueden producirse incidencias o situaciones imprevistas que afecten al funcionamiento ordinario de las instalaciones culturales municipales o al desarrollo de las actividades programadas.

Entre las incidencias habituales pueden encontrarse consultas no previstas, quejas de personas usuarias, pérdida de objetos, accesos indebidos, exceso de aforo, pequeños desperfectos, incidencias técnicas, retrasos en actividades o comportamientos inadecuados dentro de las instalaciones.

Ante estas situaciones, el personal auxiliar deberá actuar con calma, educación y profesionalidad, evitando discusiones o confrontaciones directas con las personas usuarias.

Cuando se produzca una queja o reclamación, el personal auxiliar deberá escuchar de forma respetuosa, facilitar la información básica que corresponda y, en su caso, derivar la situación a la persona responsable del servicio.

Si se detecta un comportamiento inadecuado, el personal auxiliar podrá recordar las normas básicas de funcionamiento de las instalaciones, siempre con corrección y respeto.

En caso de incidencia técnica, desperfecto o anomalía en las instalaciones, deberá comunicarse de manera inmediata al personal responsable, evitando manipular elementos técnicos o realizar actuaciones que excedan sus funciones.

Cuando una situación pueda afectar a la seguridad de las personas, al orden público o al normal desarrollo de la actividad, el personal auxiliar deberá comunicarlo de forma urgente a los responsables del servicio, quienes podrán solicitar la intervención de los servicios competentes si fuera necesario.

En ningún caso el personal auxiliar deberá asumir funciones propias de seguridad privada, policía, personal sanitario o personal técnico especializado, limitándose a actuar dentro de sus funciones auxiliares, organizativas y preventivas.

La correcta gestión de incidencias contribuye a mantener el orden, prevenir conflictos y garantizar una atención adecuada a la ciudadanía dentro de las instalaciones culturales municipales.

## **12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El personal auxiliar de atención al público deberá actuar con discreción, responsabilidad y confidencialidad respecto de la información conocida durante el desempeño de sus funciones.

En el ejercicio de su actividad, el personal auxiliar puede tener acceso a datos personales, documentación, listados de participantes, reservas, comunicaciones internas o cualquier otra información relacionada con las personas usuarias y con el funcionamiento de las instalaciones.

Toda esta información deberá utilizarse exclusivamente para el cumplimiento de las funciones propias del puesto, evitando cualquier utilización indebida, difusión no autorizada o comunicación improcedente de datos o informaciones conocidas durante la prestación del servicio.

La actuación del personal deberá ajustarse a la normativa vigente en materia de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, garantizando en todo momento la adecuada protección y confidencialidad de la información tratada.

Asimismo, el personal auxiliar deberá evitar facilitar a terceras personas información de carácter personal o datos internos relacionados con la organización y funcionamiento de las instalaciones, salvo autorización expresa o indicación de las personas responsables del servicio.

Igualmente, deberá actuarse con prudencia en el manejo de documentación, comunicaciones telefónicas, soportes informáticos, correo electrónico y cualquier otro medio que contenga información personal o reservada.

El deber de confidencialidad se mantendrá incluso una vez finalizada la relación laboral o el desempeño concreto de las funciones, no pudiendo utilizarse posteriormente la información obtenida durante la prestación del servicio para fines particulares o ajenos a la actividad administrativa.

En consecuencia, el personal auxiliar deberá desarrollar sus funciones conforme a criterios de responsabilidad, discreción y respeto a la normativa vigente, garantizando en todo momento un tratamiento adecuado y confidencial de la información conocida durante el servicio.

## **13. DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS**

Las personas usuarias de las instalaciones culturales municipales tienen derecho a acceder y utilizar los servicios y espacios públicos culturales en condiciones adecuadas de igualdad, seguridad, accesibilidad y respeto.

Asimismo, tienen derecho a recibir una atención correcta y respetuosa por parte del personal de las instalaciones, así como a obtener información clara y comprensible sobre horarios, actividades, normas de funcionamiento y servicios disponibles.

Las personas usuarias también tienen derecho a participar en las actividades culturales organizadas por el Ayuntamiento de Elda o gestionadas por EMUDESA conforme a las condiciones establecidas para cada actividad y dentro de los límites de aforo y organización previstos.

Igualmente, tienen derecho a utilizar las instalaciones en condiciones adecuadas de funcionamiento, conservación y seguridad, respetando en todo momento las normas internas establecidas para cada espacio público.

Junto a estos derechos, las personas usuarias deben cumplir determinados deberes básicos relacionados con el correcto uso de las instalaciones y el respeto a las normas de convivencia y funcionamiento.

Entre las principales obligaciones se encuentra respetar las normas internas, los horarios establecidos y las indicaciones organizativas del personal responsable de las instalaciones culturales municipales.

Asimismo, deberán utilizar adecuadamente los espacios, mobiliario, equipamientos y bienes públicos puestos a disposición de la ciudadanía, evitando actuaciones que puedan ocasionar daños, desperfectos o un uso inadecuado de las instalaciones.

Igualmente, las personas usuarias deberán mantener una conducta respetuosa hacia el personal y hacia el resto de asistentes, evitando comportamientos que alteren la convivencia o dificulten el normal desarrollo de las actividades culturales.

La colaboración de la ciudadanía resulta fundamental para garantizar unas condiciones adecuadas de orden, seguridad y funcionamiento dentro de las instalaciones.

En consecuencia, el respeto a los derechos y deberes de las personas usuarias contribuye al adecuado funcionamiento de los servicios culturales municipales y favorece una utilización responsable, accesible y ordenada de los espacios públicos culturales.

#### **14. IMAGEN INSTITUCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO**

La actuación del personal auxiliar de atención al público influye directamente en la imagen institucional del Ayuntamiento de Elda y de EMUDESA, al constituir uno de los principales puntos de contacto entre la Administración municipal y la ciudadanía.

La forma en que se presta la atención al público condiciona la percepción que las personas usuarias tienen sobre el funcionamiento de las instalaciones culturales municipales y sobre la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

Por ello, el personal auxiliar deberá mantener en todo momento una conducta adecuada, respetuosa y profesional, actuando conforme a los principios de responsabilidad, diligencia, neutralidad y servicio público.

La atención a la ciudadanía deberá desarrollarse con educación, amabilidad y disposición de ayuda, favoreciendo una relación cercana y respetuosa entre la Administración y las personas usuarias.

Asimismo, el personal auxiliar deberá cumplir correctamente las funciones asignadas, respetar las instrucciones organizativas establecidas y colaborar en el adecuado funcionamiento de las actividades y servicios culturales.

La puntualidad, la correcta presencia, la adecuada comunicación y el trato respetuoso forman parte de la calidad en la prestación del servicio público y contribuyen a proyectar una imagen institucional positiva.

Igualmente, la calidad del servicio público exige ofrecer una atención clara, accesible y organizada, facilitando a la ciudadanía la utilización adecuada de las instalaciones y actividades culturales municipales.

En consecuencia, la imagen institucional y la calidad del servicio público se encuentran directamente relacionadas con la actuación diaria del personal auxiliar y con el correcto desarrollo de sus funciones dentro de las instalaciones culturales municipales.

## **15. CONCLUSIÓN**

La atención e información al público en instalaciones culturales municipales constituye una función básica para garantizar el acceso de la ciudadanía a los servicios, actividades y espacios culturales promovidos por el Ayuntamiento de Elda y gestionados por EMUDESA.

El personal auxiliar desempeña un papel esencial en esta labor, actuando como primer punto de contacto con las personas usuarias y colaborando en tareas de información, orientación, control básico de accesos, apoyo organizativo, atención telefónica y comunicación de incidencias.

El ejercicio de estas funciones debe desarrollarse conforme a los principios de profesionalidad, igualdad, accesibilidad, neutralidad, confidencialidad y vocación de servicio público, respetando siempre las instrucciones organizativas establecidas.

Una atención adecuada contribuye al correcto funcionamiento de las instalaciones culturales municipales, mejora la calidad del servicio prestado y refuerza la imagen institucional de la Administración ante la ciudadanía.

En definitiva, la atención al público en espacios culturales no solo cumple una función informativa, sino también organizativa, preventiva y social, favoreciendo una participación cultural más ordenada, accesible y respetuosa.