

TEMA 7

NOCIONES BÁSICAS DE INFORMÁTICA, COMUNICACIÓN DIGITAL Y ATENCIÓN TELEFÓNICA

ÍNDICE

1. Introducción
2. Uso de la informática en los servicios culturales municipales
3. Equipos informáticos y elementos básicos de trabajo
4. E Uso básico del ordenador y organización de archivos
5. Ofimática básica aplicada al puesto
6. Correo electrónico corporativo y comunicación digital
7. Internet, navegación segura y seguridad informática básica
8. Protección de datos y uso responsable de medios informáticos
9. Atención telefónica en los servicios municipales
10. Normas básicas de atención telefónica
11. Recepción, toma de mensajes y derivación de llamadas
12. Gestión básica de consultas, avisos e incidencias
13. Comunicación verbal y trato correcto a la ciudadanía
14. Límites funcionales en el uso de medios informáticos y atención telefónica
15. Conclusión

1. INTRODUCCIÓN

La informática y la atención telefónica forman parte del funcionamiento habitual de las administraciones públicas y de los servicios municipales, constituyendo herramientas básicas para la organización del trabajo y la atención a la ciudadanía.

En las instalaciones culturales municipales gestionadas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA, el personal auxiliar utiliza habitualmente equipos informáticos, correo electrónico, aplicaciones básicas y sistemas de comunicación telefónica para el desarrollo de tareas relacionadas con la información al público, organización de actividades, gestión de avisos y coordinación interna de los servicios.

La utilización de medios informáticos permite mejorar la organización administrativa, facilitar la gestión de información y ofrecer una atención más rápida y eficaz a las personas usuarias de los servicios municipales.

Asimismo, la atención telefónica constituye un medio fundamental de comunicación entre la Administración y la ciudadanía, permitiendo facilitar información básica, atender consultas, recibir avisos y derivar llamadas o incidencias a los servicios correspondientes.

El personal auxiliar deberá utilizar los medios informáticos y sistemas de comunicación de forma responsable, respetando las normas internas de funcionamiento, la confidencialidad de la información y los principios de profesionalidad, corrección y servicio público.

En consecuencia, los conocimientos básicos de informática y atención telefónica resultan necesarios para garantizar una adecuada prestación de los servicios culturales municipales y una atención eficaz y organizada a la ciudadanía.

2. USO DE LA INFORMÁTICA EN LOS SERVICIOS CULTURALES MUNICIPALES

La informática constituye una herramienta básica para el funcionamiento de los servicios municipales y para la organización de las actividades culturales desarrolladas por el Ayuntamiento de Elda y gestionadas por EMUDESA.

En las instalaciones culturales municipales, los medios informáticos permiten realizar tareas relacionadas con la atención al público, la gestión básica de actividades, la consulta de información, la organización interna de los servicios y la comunicación entre dependencias municipales.

El personal auxiliar puede utilizar equipos informáticos para consultar horarios, programaciones culturales, reservas de espacios, listados de actividades o información necesaria para el funcionamiento ordinario de las instalaciones municipales.

Asimismo, las herramientas informáticas facilitan la utilización del correo electrónico corporativo, la gestión de comunicaciones internas y la transmisión de avisos o incidencias relacionadas con el servicio.

La utilización de aplicaciones informáticas contribuye igualmente a mejorar la organización del trabajo, agilizar la gestión administrativa y ofrecer una atención más rápida y eficaz a la ciudadanía.

El personal auxiliar deberá utilizar los equipos y aplicaciones informáticas exclusivamente para funciones relacionadas con el servicio público y conforme a las instrucciones y normas internas establecidas por la Administración municipal.

Igualmente, deberá actuarse con responsabilidad en el manejo de los equipos informáticos, evitando usos indebidos, accesos no autorizados o actuaciones que puedan afectar al correcto funcionamiento de los sistemas municipales.

La correcta utilización de la informática en los servicios culturales municipales favorece una gestión más organizada, eficaz y accesible de los servicios públicos dirigidos a la ciudadanía.

3. EQUIPOS INFORMÁTICOS Y ELEMENTOS BÁSICOS DE TRABAJO

En las instalaciones culturales municipales se utilizan distintos equipos y medios informáticos necesarios para el desarrollo de las tareas administrativas, organizativas y de atención al público.

Entre los equipos más habituales destacan los ordenadores de sobremesa y los ordenadores portátiles, utilizados para la consulta de información, gestión básica de actividades, utilización de aplicaciones informáticas y atención a la ciudadanía.

Asimismo, son de uso frecuente las impresoras y escáneres, empleados para la impresión y digitalización de documentos relacionados con la actividad municipal y el funcionamiento de los servicios culturales.

Del mismo modo, los teléfonos y sistemas de comunicación forman parte de los medios habituales utilizados para la atención telefónica, la recepción de avisos y la comunicación interna entre servicios municipales.

Entre los elementos básicos de trabajo también se encuentran el monitor, el teclado, el ratón y los dispositivos de almacenamiento de información, como memorias USB o discos externos autorizados.

El personal auxiliar deberá utilizar correctamente todos los equipos y medios puestos a su disposición, actuando con responsabilidad y siguiendo las instrucciones de utilización establecidas por la Administración.

Asimismo, deberán evitarse manipulaciones indebidas, instalaciones no autorizadas o actuaciones que puedan provocar averías, pérdidas de información o incidencias en el funcionamiento de los equipos municipales.

Cualquier anomalía, avería o incidencia detectada en los equipos informáticos deberá comunicarse a las personas responsables o al servicio técnico correspondiente para su adecuada revisión.

La correcta utilización y conservación de los equipos informáticos contribuye al adecuado funcionamiento de los servicios municipales y a una mejor atención a la ciudadanía.

4. USO BÁSICO DEL ORDENADOR Y ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS

El uso básico del ordenador forma parte de las tareas habituales desarrolladas por el personal auxiliar en las instalaciones culturales municipales, siendo necesario para la consulta de información, utilización de aplicaciones y gestión básica de documentación.

El personal auxiliar deberá conocer las operaciones básicas relacionadas con el manejo habitual del equipo informático, especialmente aquellas necesarias para el correcto desempeño de sus funciones de atención al público y apoyo administrativo.

Entre las actuaciones más habituales se encuentran el encendido y apagado correcto del ordenador, el acceso a programas y aplicaciones autorizadas y la utilización básica de carpetas y archivos digitales.

Los archivos son documentos o elementos de información almacenados en el equipo informático, mientras que las carpetas permiten organizar dichos archivos de forma ordenada para facilitar su localización y utilización.

La correcta organización de carpetas y documentos contribuye a mejorar la gestión de la información y evita pérdidas o dificultades en la localización de archivos necesarios para el funcionamiento del servicio.

Asimismo, el personal deberá conocer funciones básicas como abrir, guardar, copiar, mover o eliminar archivos, siempre conforme a las normas internas de utilización de los sistemas informáticos municipales.

Igualmente, resulta importante guardar correctamente los documentos utilizados durante la jornada de trabajo y cerrar adecuadamente las aplicaciones y sesiones abiertas al finalizar su utilización.

El personal auxiliar deberá actuar con responsabilidad en el uso del ordenador, evitando accesos no autorizados, modificaciones indebidas o actuaciones que puedan afectar al funcionamiento normal de los equipos municipales.

La correcta utilización del ordenador y la adecuada organización de archivos favorecen una gestión más eficaz, ordenada y segura de la información dentro de los servicios culturales municipales.

5. OFIMÁTICA BÁSICA APLICADA AL PUESTO

La ofimática comprende el conjunto de aplicaciones informáticas utilizadas para la realización de tareas administrativas y organizativas dentro de los servicios municipales.

En las instalaciones culturales municipales, las herramientas ofimáticas permiten elaborar documentos, organizar información y facilitar la gestión básica relacionada con actividades culturales y atención a la ciudadanía.

Entre las aplicaciones más utilizadas destaca el procesador de textos, empleado para redactar avisos, comunicaciones, listados, carteles informativos y documentación básica relacionada con el funcionamiento de los servicios municipales.

Asimismo, las hojas de cálculo permiten organizar datos y realizar tareas sencillas de control y registro, como listados de actividades, control básico de reservas o distribución de horarios.

También pueden utilizarse programas de presentaciones para actividades informativas, reuniones o acciones divulgativas desarrolladas en las instalaciones culturales municipales.

El personal auxiliar deberá conocer las funciones básicas relacionadas con la apertura, edición, guardado e impresión de documentos, así como el manejo elemental de carpetas y archivos digitales.

Igualmente, deberá utilizar las aplicaciones ofimáticas de forma responsable y exclusivamente para tareas relacionadas con el servicio público y las funciones asignadas.

No deberán realizarse modificaciones no autorizadas, instalaciones de programas ajenos al servicio ni usos indebidos de las aplicaciones y equipos municipales.

La correcta utilización de herramientas ofimáticas contribuye a mejorar la organización administrativa, facilitar la gestión de información y ofrecer un servicio público más eficaz y ordenado.

6. CORREO ELECTRÓNICO CORPORATIVO Y COMUNICACIÓN DIGITAL

El correo electrónico corporativo constituye una herramienta habitual de comunicación en las administraciones públicas y en los servicios municipales, permitiendo el intercambio de información y la coordinación entre departamentos y personal municipal.

En las instalaciones culturales municipales, el correo electrónico puede utilizarse para el envío y recepción de avisos, comunicaciones internas, información relacionada con actividades culturales y gestión básica de servicios municipales.

Las comunicaciones realizadas mediante correo electrónico deberán redactarse de forma clara, correcta y respetuosa, utilizando un lenguaje adecuado al ámbito administrativo y manteniendo una imagen profesional e institucional.

El personal auxiliar deberá utilizar el correo electrónico corporativo exclusivamente para cuestiones relacionadas con el desempeño de sus funciones y con las necesidades del servicio público.

Asimismo, deberá actuarse con responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información recibida o enviada por medios electrónicos, especialmente cuando las comunicaciones contengan datos personales o información interna de carácter administrativo.

No deberán remitirse datos o documentos a personas no autorizadas ni utilizarse cuentas corporativas para fines particulares o ajenos al servicio municipal.

Igualmente, el personal deberá actuar con prudencia ante correos electrónicos sospechosos, mensajes de origen desconocido o archivos adjuntos no verificados, evitando actuaciones que puedan comprometer la seguridad de los equipos y sistemas municipales.

También deberá evitarse la difusión de información no confirmada, comentarios inapropiados o comunicaciones que puedan perjudicar la imagen institucional de la Administración.

Cualquier incidencia relacionada con el correo electrónico corporativo, accesos no autorizados o posibles riesgos de seguridad informática deberá comunicarse a las personas responsables o al servicio técnico correspondiente.

La correcta utilización del correo electrónico y de los medios de comunicación digital contribuye a mejorar la organización interna, facilitar la coordinación entre servicios y ofrecer una gestión más eficaz y segura de los servicios municipales.

7. INTERNET, NAVEGACIÓN SEGURA Y SEGURIDAD INFORMÁTICA BÁSICA

Internet constituye una herramienta habitual en el funcionamiento de los servicios municipales y permite acceder a información, aplicaciones y recursos necesarios para el desarrollo de las tareas administrativas y de atención al público.

En las instalaciones culturales municipales, el personal auxiliar puede utilizar internet para consultar información relacionada con actividades culturales, programación de eventos, aplicaciones municipales autorizadas y recursos necesarios para el desempeño de sus funciones.

La utilización de internet deberá realizarse siempre de forma responsable y exclusivamente para finalidades relacionadas con el servicio público y las tareas asignadas al puesto de trabajo.

El personal auxiliar deberá respetar las normas internas de utilización de los equipos informáticos y actuar con prudencia para evitar riesgos relacionados con la seguridad de la información y el funcionamiento de los sistemas municipales.

En materia de navegación segura, deberán evitarse accesos a páginas no autorizadas, descargas de programas o archivos desconocidos y cualquier actuación que pueda comprometer la seguridad de los equipos municipales.

Asimismo, no deberán abrirse enlaces sospechosos, mensajes desconocidos o archivos adjuntos de origen no fiable, ya que pueden contener virus o programas maliciosos que afecten al funcionamiento de los sistemas informáticos.

Igualmente, el personal deberá proteger adecuadamente las contraseñas de acceso y evitar compartir claves o datos de acceso con personas no autorizadas.

No podrán instalarse programas, aplicaciones o dispositivos externos sin autorización de los responsables correspondientes o del servicio técnico municipal.

Cualquier incidencia relacionada con virus informáticos, accesos no autorizados o anomalías detectadas en los equipos deberá comunicarse inmediatamente a las personas responsables o al servicio técnico competente.

La utilización segura y responsable de internet contribuye a proteger la información municipal, garantizar el correcto funcionamiento de los equipos informáticos y mejorar la seguridad de los servicios públicos digitales.

8. PROTECCIÓN DE DATOS Y USO RESPONSABLE DE MEDIOS INFORMÁTICOS

El personal auxiliar deberá respetar en todo momento la normativa vigente en materia de protección de datos personales, confidencialidad de la información y utilización adecuada de los medios informáticos municipales.

Durante el desempeño de sus funciones, el personal puede tener acceso a datos relacionados con personas usuarias, actividades culturales, reservas, comunicaciones internas o documentación administrativa vinculada al funcionamiento de los servicios municipales.

El acceso a esta información deberá realizarse exclusivamente para el ejercicio de las funciones propias del puesto y conforme a las instrucciones y protocolos establecidos por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA.

Asimismo, el personal deberá mantener la debida confidencialidad respecto de la información conocida durante el servicio, evitando facilitar datos personales o documentación a personas no autorizadas.

Igualmente, deberán protegerse adecuadamente las contraseñas y accesos a los sistemas informáticos, evitando compartir claves o dejar sesiones abiertas sin supervisión.

El uso de los equipos informáticos municipales deberá realizarse de forma responsable y exclusivamente para finalidades relacionadas con el servicio público y con las funciones asignadas.

No deberán instalarse programas no autorizados, acceder a contenidos ajenos al servicio ni realizar actuaciones que puedan afectar al funcionamiento de los sistemas informáticos municipales.

Asimismo, el personal deberá actuar con prudencia en el manejo de documentación digital y dispositivos electrónicos, evitando pérdidas de información o accesos indebidos a datos municipales.

Cualquier incidencia relacionada con la seguridad informática, pérdida de documentación o acceso no autorizado a información deberá comunicarse inmediatamente a las personas responsables o al servicio correspondiente.

El cumplimiento de las normas de protección de datos y el uso responsable de los medios informáticos contribuyen a garantizar la seguridad de la información municipal y la adecuada prestación de los servicios públicos.

9. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LOS SERVICIOS MUNICIPALES

La atención telefónica constituye una función básica de comunicación entre la Administración y la ciudadanía, permitiendo facilitar información, atender consultas y canalizar avisos o incidencias relacionadas con los servicios municipales.

En las instalaciones culturales municipales gestionadas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA, la atención telefónica forma parte habitual de las funciones desarrolladas por el personal auxiliar de atención al público.

A través de la atención telefónica se proporciona información básica sobre horarios, actividades culturales, funcionamiento de instalaciones, reservas, localización de dependencias municipales y demás cuestiones relacionadas con los servicios culturales municipales.

Asimismo, la atención telefónica permite recibir avisos, incidencias y consultas de la ciudadanía, facilitando su adecuada comunicación a los servicios o responsables correspondientes.

La atención telefónica constituye en muchas ocasiones el primer contacto entre la ciudadanía y la Administración, por lo que influye directamente en la imagen institucional y en la percepción de calidad del servicio público.

Por este motivo, el personal auxiliar deberá mantener en todo momento una actitud educada, profesional y respetuosa, ofreciendo una atención clara y adecuada a las personas usuarias.

La información facilitada deberá ser correcta y ajustada al ámbito de las funciones del puesto, evitando transmitir datos no confirmados o informaciones que correspondan a otros departamentos o servicios especializados.

Asimismo, el personal deberá actuar con responsabilidad y confidencialidad en el tratamiento de la información recibida durante las comunicaciones telefónicas.

La correcta atención telefónica contribuye a mejorar la comunicación con la ciudadanía, favorecer la organización de los servicios municipales y ofrecer una atención pública más eficaz y cercana.

10. NORMAS BÁSICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica en los servicios municipales deberá desarrollarse conforme a criterios de profesionalidad, educación, eficacia y respeto hacia la ciudadanía.

El personal auxiliar deberá responder a las llamadas con rapidez y utilizando fórmulas adecuadas de saludo e identificación, indicando el servicio o dependencia municipal correspondiente.

Durante la conversación telefónica deberá mantenerse un tono de voz correcto, tranquilo y respetuoso, transmitiendo una actitud de disponibilidad y colaboración con la persona usuaria.

La información facilitada deberá expresarse de manera clara, sencilla y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios o explicaciones confusas que dificulten la comunicación.

Asimismo, el personal deberá escuchar atentamente las consultas o solicitudes planteadas, permitiendo que la persona usuaria exponga correctamente el motivo de la llamada antes de ofrecer una respuesta.

La atención telefónica deberá desarrollarse con paciencia y corrección, especialmente en situaciones de duda, reclamación o incidencia, evitando discusiones o actitudes inadecuadas.

Cuando la consulta no pueda resolverse directamente o corresponda a otro departamento, deberá informarse correctamente a la persona usuaria y derivar la llamada al servicio correspondiente.

Igualmente, deberán respetarse en todo momento los principios de confidencialidad y protección de datos, evitando facilitar información reservada o datos personales a personas no autorizadas.

La conversación telefónica deberá finalizar mediante una despedida correcta y educada, manteniendo una actitud profesional durante toda la comunicación.

La aplicación adecuada de estas normas contribuye a mejorar la calidad de la atención ciudadana y a reforzar la imagen institucional de los servicios municipales.

11. RECEPCIÓN, TOMA DE MENSAJES Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS

La recepción y gestión de llamadas forma parte de las funciones habituales de atención telefónica desarrolladas en los servicios municipales y en las instalaciones culturales gestionadas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA.

El personal auxiliar podrá atender llamadas relacionadas con información general, consultas sobre actividades culturales, horarios, funcionamiento de instalaciones, reservas, avisos o incidencias comunicadas por la ciudadanía.

Durante la recepción de llamadas, el personal deberá identificar correctamente el motivo de la consulta y determinar si la información puede facilitarse directamente o si resulta necesaria la derivación a otro departamento o responsable municipal.

Cuando la consulta corresponda a las funciones propias del puesto, podrá facilitarse información básica y previamente autorizada relacionada con el funcionamiento ordinario del servicio.

En aquellos casos en los que la llamada deba ser atendida por otro servicio o personal especializado, deberá realizarse una correcta derivación de la comunicación, informando adecuadamente a la persona usuaria.

Asimismo, el personal auxiliar podrá realizar funciones de toma de mensajes cuando la persona responsable no se encuentre disponible o cuando resulte necesario trasladar posteriormente la información recibida.

En estos casos, deberán anotarse correctamente los datos esenciales de la comunicación, como el nombre de la persona que llama, el motivo de la consulta, el teléfono de contacto y cualquier otra información necesaria para su adecuada gestión.

La transmisión de mensajes y avisos deberá realizarse de forma clara y ordenada, evitando pérdidas de información o errores en la comunicación interna.

Igualmente, durante la recepción y derivación de llamadas deberán respetarse los principios de confidencialidad y protección de datos, evitando facilitar información reservada o datos personales a personas no autorizadas.

La correcta gestión de llamadas y mensajes contribuye a mejorar la coordinación entre servicios municipales y a ofrecer una atención más eficaz y organizada a la ciudadanía.

12. GESTIÓN BÁSICA DE CONSULTAS, AVISOS E INCIDENCIAS

Durante el desarrollo de las funciones de atención telefónica y atención al público, el personal auxiliar podrá recibir consultas, avisos e incidencias relacionadas con el funcionamiento de las instalaciones culturales y de los servicios municipales.

La gestión de estas comunicaciones deberá realizarse con responsabilidad, orden y corrección, garantizando una adecuada atención a la ciudadanía y una correcta transmisión de la información a los servicios correspondientes.

Entre las consultas más habituales se encuentran las relacionadas con horarios, programación cultural, ubicación de instalaciones, reservas, funcionamiento de actividades o normas básicas de acceso y utilización de los espacios municipales.

Asimismo, el personal auxiliar podrá recibir avisos o incidencias relacionados con desperfectos, problemas organizativos, alteraciones en actividades culturales o necesidades comunicadas por las personas usuarias.

Ante este tipo de situaciones, el personal deberá escuchar atentamente la información recibida y recoger los datos necesarios para facilitar su adecuada comunicación y gestión posterior.

La información deberá transmitirse de manera clara y ordenada a las personas responsables o a los servicios municipales correspondientes, conforme a las instrucciones internas establecidas.

El personal auxiliar deberá limitar su actuación al ámbito de sus funciones, evitando ofrecer soluciones o respuestas que correspondan a otros departamentos o servicios especializados.

Igualmente, en situaciones de reclamación o conflicto, deberá mantenerse una actitud correcta, tranquila y respetuosa, evitando discusiones o comportamientos que puedan perjudicar la imagen institucional de la Administración.

Asimismo, deberán respetarse en todo momento los principios de confidencialidad y protección de datos en el tratamiento de la información recibida durante las comunicaciones.

La adecuada gestión de consultas, avisos e incidencias contribuye a mejorar la organización de los servicios municipales y a ofrecer una atención más eficaz y coordinada a la ciudadanía.

13. COMUNICACIÓN VERBAL Y TRATO CORRECTO A LA CIUDADANÍA

La comunicación verbal constituye un elemento fundamental en la atención al público y en la atención telefónica desarrolladas en los servicios municipales.

A través de una comunicación adecuada se facilita información, se resuelven consultas y se mejora la relación entre la Administración y la ciudadanía, contribuyendo a ofrecer una atención pública más eficaz y cercana.

El personal auxiliar deberá utilizar un lenguaje claro, sencillo y comprensible, evitando expresiones confusas o tecnicismos innecesarios que puedan dificultar la correcta comprensión de la información.

Asimismo, deberá mantenerse en todo momento un trato educado, respetuoso y profesional hacia las personas usuarias de los servicios municipales.

El tono de voz utilizado deberá ser adecuado, tranquilo y cordial, transmitiendo una actitud de disponibilidad, colaboración y servicio público.

La comunicación deberá adaptarse a las características y necesidades de cada persona usuaria, prestando especial atención a personas mayores, personas con dificultades de comprensión o colectivos que requieran una atención más accesible.

Igualmente, el personal deberá actuar con paciencia y autocontrol en situaciones de tensión, reclamación o conflicto, evitando discusiones o respuestas inadecuadas.

La escucha activa constituye otro aspecto esencial de la comunicación verbal, permitiendo comprender correctamente las necesidades y consultas planteadas por la ciudadanía.

Asimismo, deberá garantizarse un trato igualitario y no discriminatorio, respetando los principios de igualdad, accesibilidad y adecuada atención a todas las personas usuarias.

La correcta comunicación verbal y el adecuado trato a la ciudadanía contribuyen a mejorar la calidad de los servicios municipales y a reforzar la imagen institucional de la Administración Pública.

14. LÍMITES FUNCIONALES EN EL USO DE MEDIOS INFORMÁTICOS Y ATENCIÓN TELEFÓNICA

El personal auxiliar deberá desarrollar sus funciones dentro de los límites establecidos para el puesto de trabajo y conforme a las instrucciones organizativas dictadas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA.

En el uso de medios informáticos, el personal auxiliar no deberá realizar actuaciones técnicas especializadas, manipulaciones no autorizadas de equipos o modificaciones en programas y sistemas informáticos municipales.

Asimismo, no podrán instalarse aplicaciones, dispositivos o programas sin autorización de los responsables correspondientes o del servicio técnico municipal.

El personal auxiliar deberá utilizar los equipos informáticos exclusivamente para funciones relacionadas con el servicio público, evitando usos particulares o actuaciones ajenas a las tareas asignadas.

Igualmente, no deberán facilitarse contraseñas, datos de acceso o información interna a personas no autorizadas, respetando en todo momento las normas de seguridad informática y protección de datos.

En materia de atención telefónica, el personal auxiliar facilitará únicamente información básica relacionada con las funciones propias del puesto y con los servicios autorizados por la Administración.

No deberán ofrecerse informaciones no confirmadas, valoraciones personales o datos que correspondan a otros departamentos o servicios especializados.

Cuando las consultas, reclamaciones o incidencias excedan de las funciones asignadas, deberán derivarse correctamente a las personas responsables o a los servicios municipales competentes.

Asimismo, el personal auxiliar deberá evitar discusiones, enfrentamientos o actuaciones improcedentes durante la atención telefónica o la atención a la ciudadanía.

Todas las actuaciones deberán desarrollarse conforme a criterios de responsabilidad, profesionalidad, confidencialidad y respeto al servicio público.

El cumplimiento de los límites funcionales contribuye a garantizar una adecuada organización de los servicios municipales y una correcta prestación de la atención a la ciudadanía.

15. CONCLUSIÓN

Las nociones básicas de informática, comunicación digital y atención telefónica constituyen herramientas esenciales para el desempeño de las funciones del personal auxiliar en las instalaciones culturales municipales gestionadas por el Ayuntamiento de Elda y por EMUDESA.

La utilización de equipos informáticos, aplicaciones básicas, correo electrónico y sistemas de comunicación permite desarrollar tareas relacionadas con la organización de actividades, la atención al público, la gestión de información y la coordinación entre servicios municipales.

Asimismo, la atención telefónica facilita la relación entre la Administración y la ciudadanía, permitiendo atender consultas, recibir avisos y ofrecer información básica sobre el funcionamiento de los servicios culturales municipales.

El personal auxiliar deberá utilizar los medios informáticos y sistemas de comunicación de forma responsable, respetando las normas internas de funcionamiento, la protección de datos y los principios de profesionalidad, confidencialidad y servicio público.

Igualmente, la atención a la ciudadanía deberá desarrollarse con educación, claridad y respeto, garantizando una comunicación adecuada y una correcta derivación de consultas o incidencias cuando resulte necesario.

La correcta utilización de las herramientas informáticas y una adecuada atención telefónica contribuyen a mejorar la organización de los servicios municipales, favorecer una atención más eficaz a la ciudadanía y reforzar la imagen institucional de la Administración Pública.