

PUERTO DEPORTIVO DE FUENGIROLA, S.A.

TEMARIO COMPLETO FASE DE OPOSICIÓN

Proceso selectivo para cubrir una plaza de
OPERADOR AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Tasa de reposición – Ejercicio 2024

NOTA IMPORTANTE: El presente documento tiene por objetivo desarrollar de forma limitada el temario de la oposición para orientar a los aspirantes sobre las materias, pero es responsabilidad del aspirante completar este temario ampliando las respuestas a cada uno de los elementos que se indican que por su carácter básico es posible ampliar en bibliotecas, internet o aplicaciones de IA generalistas, todas gratuitas. En la oposición no se preguntará por ningún tema no incluido en este temario, pero la respuesta a las preguntas puede requerir haber profundizado, siempre de forma básica, en los contenidos planteados.

Febrero 2026

ÍNDICE

ÍNDICE	2
Tema 1. La Constitución Española de 1978	6
1.1. Introducción y contexto histórico	6
1.2. Estructura de la Constitución	6
1.3. Derechos y deberes fundamentales (Título I).....	6
1.4. La organización territorial del Estado (Título VIII).....	7
Tema 2. Las Administraciones Públicas	9
2.1. La Administración General del Estado (AGE)	9
2.2. La Administración Autonómica de Andalucía	9
2.3. La Administración Local.....	9
Tema 3. El procedimiento administrativo común	11
3.1. Concepto y regulación	11
3.2. Principios generales	11
3.3. Fases del procedimiento administrativo	11
3.4. Plazos	11
3.5. Silencio administrativo	12
Tema 4. El acto administrativo y los recursos.....	13
4.1. El acto administrativo.....	13
4.2. Eficacia del acto administrativo	13
4.3. Notificación y publicación	13
4.4. Recursos administrativos.....	13
Tema 5. Registro, comunicaciones y archivo.....	15
5.1. Registro de entrada y salida de documentos	15
5.2. Comunicaciones y notificaciones.....	15
5.3. Archivo y clasificación de documentos administrativos	15
Tema 6. Atención al público	17
6.1. Principios de la atención al público.....	17
6.2. La acogida presencial.....	17
6.3. Comunicación telefónica.....	17
6.4. Derechos de los ciudadanos	17
6.5. Gestión de quejas y reclamaciones	18
Tema 7. Correspondencia y documentación administrativa	19
7.1. Tipos de documentos administrativos	19
7.2. Nociones básicas de redacción administrativa.....	19
Tema 8. Ofimática básica.....	20
8.1. Procesadores de texto.....	20
8.2. Hojas de cálculo	20
8.3. Correo electrónico	20

8.4. Internet y gestión documental electrónica	20
Tema 9. Protección de datos personales	22
9.1. Marco normativo	22
9.2. Conceptos básicos	22
9.3. Principios del tratamiento	22
9.4. Derechos del interesado (derechos ARSLOP)	22
Tema 10. Prevención de riesgos laborales	24
10.1. Marco normativo y conceptos básicos.....	24
10.2. Derechos y obligaciones del trabajador.....	24
10.3. Riesgos específicos en puestos de oficina.....	24
Tema 11. Concepto de puerto deportivo y concesiones	27
11.1. Concepto y tipos de puertos deportivos	27
11.2. La concesión administrativa portuaria	27
Tema 12. Servicios de un puerto deportivo.....	28
12.1. Servicios portuarios	28
12.2. Servicios complementarios.....	28
12.3. Organización funcional básica.....	28
Tema 13. Gestión administrativa de contratos y facturación	30
13.1. Contratos de atraque	30
13.2. Facturación y cobros	30
13.3. Control de morosos	30
Tema 14. Normativa básica de puertos deportivos.....	32
14.1. Distribución de competencias.....	32
14.2. Normativa estatal básica	32
14.3. Normativa autonómica: Ley 21/2007, de 18 de diciembre, de Régimen Jurídico y Económico de los Puertos de Andalucía	32
14.4. Normativa básica de seguridad marítima	32
Tema 15. Atención al usuario en instalaciones náutico-deportivas	33
15.1. Perfil del usuario de un puerto deportivo	33
15.2. Reservas de amarres y embarcaciones	33
15.3. Atención en inglés	33
15.4. Gestión de la recepción del Puerto.....	33
Tema 16. Comprensión lectora en inglés.....	36
16.1. Técnicas de comprensión lectora a nivel B1	36
16.2. Tipos de textos frecuentes en el ámbito administrativo portuario.....	36
16.3. Ejemplo de texto y ejercicio	36
Tema 17. Vocabulario básico de oficina e instalaciones portuarias.....	37
17.1. Vocabulario de oficina y administración	37
17.2. Vocabulario de instalaciones portuarias	37
Tema 18. Expresiones habituales de atención al público en inglés.....	38

18.1. Recepción y bienvenida.....	38
18.2. Información sobre servicios	38
18.3. Reservas y tarifas	38
18.4. Indicaciones y orientación	38
18.5. Reclamaciones e incidencias	38
18.6. Despedida.....	39

BLOQUE I

CONOCIMIENTOS GENERALES DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Tema 1. La Constitución Española de 1978

1.1. Introducción y contexto histórico

La Constitución Española (CE) fue aprobada por las Cortes Generales el 31 de octubre de 1978, ratificada en referéndum por el pueblo español el 6 de diciembre de 1978 y sancionada por el Rey el 27 de diciembre de 1978, fecha de su publicación en el Boletín Oficial del Estado (BOE). Es la norma suprema del ordenamiento jurídico español: todas las demás leyes y normas deben respetar su contenido.

1.2. Estructura de la Constitución

La Constitución se compone de un Preámbulo, 169 artículos, 4 Disposiciones Adicionales, 9 Disposiciones Transitorias, 1 Disposición Derogatoria y 1 Disposición Final. Los artículos se organizan en:

- **Título Preliminar (arts. 1-9):** Principios básicos del Estado. España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho (art. 1.1). La soberanía nacional reside en el pueblo español (art. 1.2). La forma política del Estado es la monarquía parlamentaria (art. 1.3). Se reconoce el derecho a la autonomía de las nacionalidades y regiones (art. 2).
- **Título I (arts. 10-55):** De los derechos y deberes fundamentales. Es el título más extenso e incluye los derechos de los ciudadanos.
- **Título II (arts. 56-65):** De la Corona.
- **Título III (arts. 66-96):** De las Cortes Generales (Congreso y Senado).
- **Título IV (arts. 97-107):** Del Gobierno y de la Administración.
- **Título V (arts. 108-116):** De las relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales.
- **Título VI (arts. 117-127):** Del Poder Judicial.
- **Título VII (arts. 128-136):** Economía y Hacienda.
- **Título VIII (arts. 137-158):** De la organización territorial del Estado.
- **Título IX (arts. 159-165):** Del Tribunal Constitucional.
- **Título X (arts. 166-169):** De la reforma constitucional.

1.3. Derechos y deberes fundamentales (Título I)

El Título I es especialmente relevante para un auxiliar administrativo, ya que contiene los derechos que la Administración debe respetar en su actuación. Se estructura en cinco capítulos:

Capítulo I. De los españoles y los extranjeros (arts. 11-13)

Regula la nacionalidad española, la mayoría de edad (18 años) y los derechos de los extranjeros en España.

Capítulo II. Derechos y libertades

Se divide a su vez en dos secciones:

- **Sección 1.^a (arts. 15-29):** Derechos fundamentales y libertades públicas. Son los derechos de máxima protección: derecho a la vida (art. 15), libertad ideológica y religiosa (art. 16), libertad personal (art. 17), derecho al honor, intimidad e imagen (art. 18), libertad de residencia y circulación (art. 19), libertad de expresión (art. 20), derecho de reunión (art. 21), derecho de asociación (art. 22), derecho a la tutela judicial efectiva (art. 24), derecho a la educación (art. 27), derecho de huelga (art. 28) y derecho de petición (art. 29). Estos derechos son tutelables mediante recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional.
- **Sección 2.^a (arts. 30-38):** Derechos y deberes de los ciudadanos. Incluye el deber de defensa de España (art. 30), el deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos (art. 31, deber tributario), el derecho al trabajo (art. 35), el derecho a la negociación colectiva (art. 37) y la libertad de empresa (art. 38).

Capítulo III. Principios rectores de la política social y económica (arts. 39-52)

No son derechos directamente exigibles ante los tribunales, sino principios que deben orientar la legislación y la actuación de los poderes públicos: protección de la familia, protección de la salud, medio ambiente, vivienda, pensiones, etc.

Capítulo IV. Garantías de las libertades y derechos fundamentales (arts. 53-54)

Establece los mecanismos de protección de los derechos: el recurso de inconstitucionalidad, el recurso de amparo ante el Tribunal Constitucional y la figura del Defensor del Pueblo.

RECUERDA: El art. 23.2 CE reconoce el derecho de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos. Este es el fundamento constitucional de los principios de igualdad, mérito y capacidad que rigen los procesos selectivos como el de esta convocatoria.

RECUERDA: El art. 103.3 CE establece que la ley regulará el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad.

1.4. La organización territorial del Estado (Título VIII)

El art. 137 CE dispone que el Estado se organiza territorialmente en municipios, provincias y Comunidades Autónomas. Todas estas entidades gozan de autonomía para la gestión de sus respectivos intereses.

- **Municipios:** Son la entidad local básica. Su gobierno y administración corresponde a los Ayuntamientos, compuestos por el Alcalde y los Concejales (art. 140 CE).
- **Provincias:** Agrupación de municipios. Su gobierno corresponde a las Diputaciones Provinciales (art. 141 CE). España tiene 50 provincias.
- **Comunidades Autónomas:** Entidades con autonomía política y legislativa propia. Se rigen por sus respectivos Estatutos de Autonomía (arts. 143-158 CE). Actualmente existen 17 Comunidades Autónomas y 2 Ciudades Autónomas (Ceuta y Melilla).

El art. 149 CE enumera las competencias exclusivas del Estado (defensa, relaciones exteriores, administración de justicia, legislación básica, etc.) y el art. 148 las que pueden asumir las Comunidades Autónomas (urbanismo, turismo, puertos deportivos, etc.).

RECUERDA: Los puertos de refugio y los puertos deportivos que no sean de interés general son competencia de las Comunidades Autónomas (art. 148.1.6.^a CE). Por eso,

el Puerto Deportivo de Fuengirola se rige fundamentalmente por la normativa autonómica andaluza.

Tema 2. Las Administraciones Públicas

2.1. La Administración General del Estado (AGE)

La Administración General del Estado es la organización administrativa que, bajo la dirección del Gobierno, se encarga de ejecutar las políticas públicas de competencia estatal. Se regula por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

Su estructura básica se compone de:

- **Órganos centrales:** Ministerios, dirigidos por los Ministros. Dentro de cada Ministerio existen Secretarías de Estado, Secretarías Generales, Subsecretarías, Direcciones Generales y Subdirecciones Generales.
- **Órganos territoriales:** Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas (dirigidas por Delegados del Gobierno) y Subdelegaciones del Gobierno en las provincias.
- **Administración institucional:** Organismos autónomos, entidades públicas empresariales, agencias y sociedades mercantiles estatales.

El Gobierno es el órgano superior de la AGE. Está compuesto por el Presidente, los Vicepresidentes (si los hay) y los Ministros (art. 98 CE). El Gobierno dirige la política interior y exterior, la Administración civil y militar y la defensa del Estado (art. 97 CE).

2.2. La Administración Autonómica de Andalucía

La Comunidad Autónoma de Andalucía se rige por su Estatuto de Autonomía (Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo). Sus instituciones principales son:

- **El Parlamento de Andalucía:** Órgano legislativo. Aprueba las leyes autonómicas, los presupuestos y controla al Gobierno andaluz.
- **El Consejo de Gobierno:** Órgano ejecutivo. Compuesto por el Presidente de la Junta de Andalucía, los Vicepresidentes (si los hay) y los Consejeros.
- **El Presidente de la Junta:** Dirige y coordina la actividad del Consejo de Gobierno. Es elegido por el Parlamento de entre sus miembros.
- **Las Consejerías:** Equivalen a los Ministerios estatales. Cada una tiene competencias sobre un área determinada.

Andalucía tiene competencias en materia de puertos deportivos y de refugio que no sean de interés general del Estado. La Consejería competente en materia de puertos es la que corresponda según la estructura orgánica vigente en cada momento.

2.3. La Administración Local

La Administración Local se regula fundamentalmente por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL). Las entidades locales básicas son:

A) El Municipio

Es la entidad local básica de la organización territorial del Estado. Sus elementos son el territorio (término municipal), la población (vecinos) y la organización (Ayuntamiento).

El gobierno y la administración municipal corresponden al Ayuntamiento, integrado por el Alcalde y los Concejales. Los Concejales son elegidos por los vecinos mediante sufragio universal. El Alcalde es elegido por los Concejales de entre ellos mismos.

Órganos necesarios en todos los municipios: el Alcalde, los Tenientes de Alcalde y el Pleno del Ayuntamiento. En municipios de más de 5.000 habitantes, además, la Junta de Gobierno Local y comisiones informativas.

B) La Provincia

Es una entidad local determinada por la agrupación de municipios. Su gobierno y administración corresponden a la Diputación Provincial (o instituciones equivalentes en las Comunidades Autónomas uniprovinciales o insulares). Sus funciones principales son la asistencia y cooperación con los municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.

C) Las entidades del sector público local

Los entes locales pueden crear organismos autónomos, entidades públicas empresariales, sociedades mercantiles locales y fundaciones para la gestión de servicios públicos. PUERTO DEPORTIVO DE FUENGIROLA, S.A. es una sociedad mercantil pública de ámbito local, vinculada al Ayuntamiento de Fuengirola, que gestiona el puerto deportivo en régimen de concesión.

RECUERDA: Una sociedad mercantil pública local es una sociedad anónima o limitada cuyo capital pertenece mayoritariamente a un ente local. Aunque se rige por el Derecho privado (Derecho Mercantil y Laboral), debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad en la selección de su personal, conforme a la Disposición Adicional Primera del TREBEP.

Tema 3. El procedimiento administrativo común

3.1. Concepto y regulación

El procedimiento administrativo es el cauce formal a través del cual las Administraciones Públicas dictan sus actos y resoluciones. Su regulación básica se encuentra en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC). Aunque PUERTO DEPORTIVO DE FUENGIROLA, S.A. no es una Administración Pública en sentido estricto, es importante que el auxiliar administrativo conozca los conceptos básicos del procedimiento, ya que la empresa interactúa constantemente con las Administraciones.

3.2. Principios generales

El procedimiento administrativo se rige por los principios de legalidad, eficacia, economía procesal, celeridad, buena fe, confianza legítima e imparcialidad.

3.3. Fases del procedimiento administrativo

A) Iniciación (arts. 54-69 LPAC)

El procedimiento puede iniciarse de oficio (por la propia Administración) o a solicitud del interesado. Cuando se inicia a solicitud, el interesado presenta una solicitud o instancia que debe contener: nombre y apellidos, medio preferente de notificación, hechos, razones y petición, lugar, fecha y firma. La Administración está obligada a acusar recibo de la solicitud.

B) Ordenación (arts. 70-74 LPAC)

Conjunto de reglas que garantizan que el procedimiento se tramita de forma ordenada. Los principios de impulso de oficio (la Administración debe impulsar el procedimiento sin necesidad de que el interesado lo solicite) y de celeridad (se tramitará con la mayor rapidez posible).

C) Instrucción (arts. 75-83 LPAC)

Es la fase en la que se recaban los datos, pruebas e informes necesarios para resolver. Incluye actos como: alegaciones del interesado, pruebas, informes (preceptivos o facultativos), audiencia al interesado e información pública.

D) Terminación (arts. 84-95 LPAC)

El procedimiento puede terminar por: resolución expresa (lo normal), desistimiento del interesado, renuncia al derecho, caducidad (por inactividad del interesado en procedimientos iniciados a su solicitud) o imposibilidad material de continuarlo. También puede terminar de forma convencional (acuerdo entre la Administración y el interesado).

3.4. Plazos

Los plazos se computan según las siguientes reglas básicas:

- Los plazos por días se cuentan en días hábiles (excluyendo sábados, domingos y festivos), salvo que se diga expresamente que son naturales.

- Los plazos por meses o años se cuentan de fecha a fecha.
- Si el último día del plazo es inhábil, se entiende prorrogado al primer día hábil siguiente.
- El plazo máximo para resolver y notificar es el que fije la norma reguladora del procedimiento; si no se fija, será de tres meses.

RECUERDA: El cómputo de plazos en días hábiles excluyendo sábados es una novedad de la Ley 39/2015. Antes, los sábados eran hábiles. Actualmente, día hábil = de lunes a viernes no festivo.

3.5. Silencio administrativo

Si la Administración no resuelve en plazo, se produce el silencio administrativo. El silencio puede ser positivo (se entiende estimada la solicitud) o negativo (se entiende desestimada). La regla general es el silencio positivo en procedimientos iniciados a solicitud del interesado, salvo que una norma con rango de ley establezca lo contrario.

Tema 4. El acto administrativo y los recursos

4.1. El acto administrativo

El acto administrativo es toda declaración de voluntad, de juicio, de conocimiento o de deseo realizada por la Administración en el ejercicio de una potestad administrativa. Es la forma habitual en que la Administración se relaciona con los ciudadanos.

Elementos del acto administrativo:

- **Subjetivo:** El órgano administrativo competente que lo dicta.
- **Objetivo:** El contenido del acto (lo que se decide o declara).
- **Causa:** Los presupuestos de hecho y de derecho que lo justifican.
- **Forma:** Normalmente escrita. Los actos deben estar motivados cuando así lo exija la ley (ej.: actos que limiten derechos, resuelvan recursos, etc.).
- **Fin:** La finalidad pública que persigue.

4.2. Eficacia del acto administrativo

Los actos administrativos se presumen válidos y producen efectos desde la fecha en que se dictan, salvo que dispongan otra cosa. Para que surtan efecto frente al interesado, deben ser notificados o publicados.

4.3. Notificación y publicación

Notificación (arts. 40-44 LPAC):

Es el acto por el cual la Administración comunica al interesado el contenido de la resolución o acto administrativo. Debe contener el texto íntegro de la resolución, indicar si pone o no fin a la vía administrativa, los recursos que procedan, el órgano ante el que interponerlos y el plazo. El plazo máximo para practicar la notificación es de 10 días desde que se dictó el acto.

Publicación (art. 45 LPAC):

Sustituye a la notificación cuando el acto tenga por destinatario una pluralidad indeterminada de personas, o cuando la Administración estime que la notificación a un solo interesado es insuficiente.

4.4. Recursos administrativos

Los recursos administrativos son los mecanismos que el ordenamiento jurídico pone a disposición de los ciudadanos para impugnar los actos administrativos que consideren contrarios a Derecho. La LPAC regula tres tipos:

A) Recurso de alzada (arts. 121-122 LPAC)

Se interpone contra actos que no pongan fin a la vía administrativa, ante el superior jerárquico del órgano que dictó el acto. Plazo: un mes si el acto es expreso; tres meses si es presunto (silencio). Plazo para resolver: tres meses; si no resuelve, se entiende desestimado.

B) Recurso de reposición (arts. 123-124 LPAC)

Es potestativo (voluntario). Se interpone contra actos que pongan fin a la vía administrativa, ante el mismo órgano que los dictó. Plazo: un mes. Plazo para resolver: un mes.

C) Recurso extraordinario de revisión (art. 125 LPAC)

Se interpone contra actos firmes en vía administrativa cuando concurren circunstancias excepcionales: error de hecho en el acto, aparición de documentos esenciales, influencia de documentos o testimonios falsos, o que el acto se hubiera dictado como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia, etc.

RECUERDA: Un acto pone fin a la vía administrativa cuando ya no cabe recurso de alzada (porque lo ha dictado el órgano superior o no existe superior jerárquico).
Contra él cabe recurso potestativo de reposición o directamente acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa.

Tema 5. Registro, comunicaciones y archivo

5.1. Registro de entrada y salida de documentos

Las Administraciones Públicas están obligadas a llevar un registro en el que se hará el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que se presente o se reciba. Aunque las sociedades mercantiles públicas no están obligadas por la LPAC a llevar un registro formal, es una buena práctica administrativa esencial.

El registro de entrada recoge:

- Número de registro (correlativo).
- Fecha y hora de entrada.
- Remitente (nombre, apellidos u organización).
- Asunto o extracto del contenido.
- Órgano o persona destinataria dentro de la organización.

El registro de salida recoge:

- Número de registro (correlativo).
- Fecha y hora de salida.
- Destinatario.
- Asunto o extracto del contenido.
- Órgano o persona remitente dentro de la organización.

5.2. Comunicaciones y notificaciones

Las comunicaciones internas (entre departamentos de la misma organización) y externas (con terceros, administraciones, clientes, proveedores) son una función habitual del auxiliar administrativo. Tipos de comunicaciones:

- **Oficio:** Comunicación escrita de carácter oficial entre órganos o entidades.
- **Nota interior:** Comunicación interna entre departamentos de la misma organización.
- **Correo electrónico:** Medio habitual de comunicación tanto interna como externa. Debe utilizarse con formalidad y corrección.
- **Carta:** Comunicación escrita dirigida a personas físicas o jurídicas externas.

5.3. Archivo y clasificación de documentos administrativos

El archivo es el conjunto organizado de documentos producidos o recibidos por una entidad en el ejercicio de sus funciones. La correcta organización del archivo es esencial para la eficacia administrativa.

Tipos de archivo según su fase:

- **Archivo de gestión (archivo de oficina):** Contiene los documentos en fase activa, que se consultan frecuentemente. Permanencia habitual: hasta 5 años.

- **Archivo intermedio:** Documentos que ya no se consultan habitualmente pero que aún pueden ser necesarios. Permanencia: de 5 a 25-30 años.
- **Archivo histórico:** Documentos de valor permanente o histórico.

Sistemas de clasificación:

- **Alfabético:** Por orden alfabético del nombre del remitente, destinatario, cliente, etc.
- **Numérico:** Por número de expediente o registro.
- **Cronológico:** Por fecha.
- **Por materias:** Por tema o asunto.
- **Mixto:** Combinación de varios de los anteriores (lo más habitual).

Tema 6. Atención al público

6.1. Principios de la atención al público

La atención al público es una de las funciones principales del puesto de Operador Auxiliar Administrativo del Puerto Deportivo de Fuengirola. Una buena atención al ciudadano se basa en los principios de:

- **Accesibilidad:** El servicio debe ser fácil de localizar y utilizar.
- **Amabilidad y respeto:** Trato cortés, educado y respetuoso con todas las personas, independientemente de su condición.
- **Eficacia:** Resolver las consultas o peticiones de forma rápida y correcta.
- **Información clara y veraz:** Proporcionar información precisa. Ante la duda, derivar al departamento competente antes que dar información incorrecta.
- **Confidencialidad:** No revelar datos personales ni información reservada de la organización.

6.2. La acogida presencial

Cuando un usuario se presenta en la recepción del Puerto:

- Saludar con amabilidad ("Buenos días, ¿en qué puedo ayudarle?").
- Escuchar activamente su petición.
- Identificar el tipo de consulta y, si es posible, resolverla directamente.
- Si no es posible resolver, derivar al departamento o persona competente, indicando nombre y ubicación.
- Despedirse con cortesía.

6.3. Comunicación telefónica

El teléfono es un canal fundamental de atención al público en el Puerto Deportivo. Pautas básicas:

- Contestar antes del tercer tono siempre que sea posible.
- Identificarse: "Puerto Deportivo de Fuengirola, buenos días/tardes, le atiende [nombre], ¿en qué puedo ayudarle?".
- Hablar con claridad, tono amable y ritmo pausado.
- Tomar nota de los datos esenciales (nombre, teléfono de contacto, asunto).
- Si hay que transferir la llamada, informar al interlocutor: "Le paso con [nombre/departamento], un momento por favor".
- No dejar al interlocutor en espera prolongada sin informarle.
- Despedirse correctamente.

6.4. Derechos de los ciudadanos

El art. 13 de la LPAC reconoce, entre otros, los siguientes derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas (aplicables por analogía al sector público empresarial):

- Derecho a comunicarse con las Administraciones a través de un punto de acceso general electrónico.
- Derecho a ser asistidos en el uso de medios electrónicos.
- Derecho a conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de los procedimientos.
- Derecho a ser tratados con respeto y deferencia.
- Derecho a formular quejas y sugerencias.

6.5. Gestión de quejas y reclamaciones

Ante una queja o reclamación, el auxiliar administrativo debe:

- Escuchar con atención y empatía, sin interrumpir.
- No tomar la queja como algo personal.
- Disculparse por las molestias causadas.
- Tomar nota por escrito de los datos del reclamante y del motivo de la queja.
- Informar del procedimiento para formular la reclamación por escrito.
- Trasladar la reclamación al responsable correspondiente.

Tema 7. Correspondencia y documentación administrativa

7.1. Tipos de documentos administrativos

Los documentos administrativos son los soportes en los que se materializan los actos de la Administración. Los más habituales en la labor del auxiliar administrativo son:

- **Instancia o solicitud:** Documento mediante el cual un ciudadano se dirige a la Administración o entidad pública para solicitar algo. Debe contener los datos del solicitante, los hechos y razones, la petición concreta, el lugar, la fecha y la firma.
- **Oficio:** Comunicación escrita de carácter oficial entre órganos administrativos o entidades. Se utiliza para transmitir instrucciones, solicitar información, comunicar resoluciones, etc.
- **Certificación:** Documento que acredita un hecho, un acto o una situación. Debe ser expedida por el órgano competente (secretario, gerente, etc.) e ir firmada y sellada.
- **Diligencia:** Nota breve que se pone en un documento para hacer constar una actuación (por ejemplo: "Diligencia para hacer constar que el presente documento se ha recibido en esta oficina con fecha...").
- **Acta:** Documento que recoge lo tratado y acordado en una reunión de un órgano colegiado (Consejo de Administración, CVC, etc.). Contiene: asistentes, orden del día, deliberaciones, acuerdos adoptados, hora de inicio y fin.
- **Informe:** Documento que contiene datos, opiniones o valoraciones técnicas sobre un asunto determinado.
- **Resolución:** Acto por el que un órgano decide sobre un asunto. Contiene los antecedentes, los fundamentos jurídicos y la parte dispositiva (lo que se decide).

7.2. Nociones básicas de redacción administrativa

La redacción de documentos administrativos debe seguir criterios de:

- Claridad: frases cortas y directas, evitando la ambigüedad.
- Precisión: utilizar los términos adecuados, sin redundancias.
- Objetividad: evitar juicios de valor personales.
- Corrección gramatical y ortográfica.
- Formalidad: tono respetuoso e impersonal.
- Comprensibilidad: Evitar el uso innecesario de referencias a normas o tecnicismos legales que impidan a los ciudadanos sin formación jurídica entender el documento.

Tema 8. Ofimática básica

8.1. Procesadores de texto

Los procesadores de texto (Microsoft Word, LibreOffice Writer, Google Docs) son las herramientas básicas de la actividad administrativa. Funciones principales que debe dominar el auxiliar:

- Crear, abrir, guardar y cerrar documentos.
- Dar formato al texto: tipo de letra (fuente), tamaño, negrita, cursiva, subrayado, color.
- Alinear párrafos: izquierda, derecha, centrado, justificado.
- Insertar tablas, imágenes, encabezados y pies de página.
- Numeración de páginas.
- Uso de plantillas.
- Corrección ortográfica y gramatical.
- Imprimir documentos y exportar a PDF.

8.2. Hojas de cálculo

Las hojas de cálculo (Microsoft Excel, LibreOffice Calc, Google Sheets) son esenciales para la gestión de datos numéricos. Funciones básicas:

- Conceptos básicos: celda, fila, columna, hoja, libro.
- Introducir datos y dar formato a celdas (números, fechas, texto, moneda).
- Fórmulas elementales: SUMA, PROMEDIO, MÁX, MÍN, CONTAR.
- Referencias de celdas: relativas (A1) y absolutas (\$A\$1).
- Ordenar y filtrar datos.
- Gráficos básicos (barras, líneas, circulares).
- Imprimir áreas de la hoja de cálculo.

8.3. Correo electrónico

El correo electrónico es la herramienta de comunicación más utilizada. Nociones básicas:

- Campos del correo: Para (destinatario), CC (copia), CCO (copia oculta), Asunto, Cuerpo.
- Adjuntar archivos. Tamaño máximo habitual de adjuntos.
- Carpetas: bandeja de entrada, enviados, borradores, papelera, spam.
- Firma automática corporativa.
- Buenas prácticas: asunto descriptivo, saludo y despedida, texto conciso, revisión antes de enviar, no reenviar cadenas.

8.4. Internet y gestión documental electrónica

Nociones básicas de navegación por internet, búsqueda de información, acceso a sedes electrónicas de las Administraciones Públicas, descarga de formularios, y nociones sobre gestión

documental electrónica (almacenamiento en la nube, nomenclatura de archivos, copias de seguridad, estructura de carpetas, medidas anti fraudes y para evitar ciberdelitos).

Tema 9. Protección de datos personales

9.1. Marco normativo

La protección de datos personales se regula fundamentalmente por dos normas:

- **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD):** Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016. Es directamente aplicable en toda la Unión Europea.
- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD):** Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Adapta el RGPD al ordenamiento español.

9.2. Conceptos básicos

- **Dato personal:** Toda información relativa a una persona física identificada o identifiable. Ejemplos: nombre, DNI, dirección, teléfono, correo electrónico, matrícula de embarcación vinculada a un titular, imagen, voz.
- **Tratamiento:** Cualquier operación realizada sobre datos personales: recogida, registro, organización, conservación, consulta, comunicación, supresión, etc.
- **Responsable del tratamiento:** La persona física o jurídica que decide sobre los fines y medios del tratamiento. En nuestro caso, PUERTO DEPORTIVO DE FUENGIROLA, S.A.
- **Encargado del tratamiento:** Quien trata datos por cuenta del responsable (ej.: una asesoría externa).
- **Interesado:** La persona física cuyos datos son objeto de tratamiento.

9.3. Principios del tratamiento

- Licitud, lealtad y transparencia: el tratamiento debe tener una base legal y ser transparente.
- Limitación de la finalidad: los datos deben recogerse con fines determinados y no tratarse de manera incompatible con esos fines.
- Minimización: solo tratar los datos estrictamente necesarios.
- Exactitud: los datos deben ser exactos y estar actualizados.
- Limitación del plazo de conservación: no conservar los datos más tiempo del necesario.
- Integridad y confidencialidad: proteger los datos frente a accesos no autorizados.

9.4. Derechos del interesado (derechos ARSLOP)

- Acceso: derecho a saber si se están tratando sus datos y a obtener copia.
- Rectificación: derecho a corregir datos inexactos.
- Supresión (derecho al olvido): derecho a que se eliminen sus datos cuando ya no sean necesarios.
- Limitación del tratamiento: derecho a que se limite el tratamiento en determinados supuestos.

- Oposición: derecho a oponerse al tratamiento en determinadas circunstancias.
- Portabilidad: derecho a recibir sus datos en un formato estructurado y de uso común.

RECUERDA: Como auxiliar administrativo, nunca debes facilitar datos personales de clientes, titulares de amarres o terceros a personas no autorizadas, ni por teléfono ni presencialmente. Ante la duda, consulta siempre con tu superior.

Tema 10. Prevención de riesgos laborales

10.1. Marco normativo y conceptos básicos

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) establece el marco general para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores. Se complementa con el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero (Reglamento de los Servicios de Prevención).

- **Riesgo laboral:** Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.
- **Daño derivado del trabajo:** Enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.
- **Prevención:** Conjunto de actividades o medidas adoptadas para evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

10.2. Derechos y obligaciones del trabajador

Derechos:

- Derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Derecho a recibir información sobre los riesgos de su puesto.
- Derecho a recibir formación preventiva.
- Derecho a ser consultado y participar en materia preventiva.
- Derecho a interrumpir la actividad en caso de riesgo grave e inminente.

Obligaciones:

- Utilizar correctamente los equipos y medios de protección.
- Informar de inmediato sobre situaciones de riesgo.
- Cooperar con el empresario para garantizar condiciones seguras.
- No poner fuera de funcionamiento los dispositivos de seguridad.

10.3. Riesgos específicos en puestos de oficina

Los principales riesgos para un auxiliar administrativo que trabaja en oficina son:

- **Riesgos posturales:** Derivados de permanecer sentado durante tiempo prolongado. Prevención: silla ergonómica, monitor a la altura de los ojos, hacer pausas cada 1-2 horas.
- **Fatiga visual:** Por uso prolongado de pantallas de visualización de datos (PVD). Prevención: iluminación adecuada, distancia de 50-70 cm al monitor, regla 20-20-20 (cada 20 minutos, mirar a 20 pies de distancia durante 20 segundos).
- **Estrés laboral:** Derivado de la carga de trabajo, presión temporal, atención al público. Prevención: organización del trabajo, pausas, apoyo del equipo.
- **Riesgos eléctricos:** Enchufes en mal estado, cables pelados, sobrecarga de regletas. Prevención: no manipular instalaciones eléctricas, comunicar deficiencias.

- **Caídas y golpes:** Suelos mojados, objetos en zonas de paso, cajones abiertos. Prevención: orden y limpieza.

RECUERDA: El Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, establece las disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

BLOQUE II

ADMINISTRACIÓN DE PUERTOS DEPORTIVOS

Tema 11. Concepto de puerto deportivo y concesiones

11.1. Concepto y tipos de puertos deportivos

Un puerto deportivo es una instalación portuaria destinada fundamentalmente a dar abrigo y servicio a embarcaciones de recreo y deportivas. Se diferencia de los puertos comerciales o pesqueros por su finalidad principal: el uso recreativo y deportivo.

Tipos de puertos deportivos:

- **Por su titularidad:** Públicos (titularidad de la Administración Pública) o privados (concesiones a entidades privadas o mixtas).
- **Por su configuración física:** Puertos interiores (abrigados por diques o espigones), marinas secas (almacenamiento en tierra), puertos flotantes.
- **Por los servicios ofrecidos:** Básicos (solo atraque y amarre), completos (todos los servicios: talleres, varadero, suministros, hostelería, etc.).

Un puerto deportivo suele incluir, además de las instalaciones estrictamente portuarias (dársenas, pantalanes, muelles), una zona de servicios en tierra (explanadas, aparcamientos, locales comerciales, restaurantes, talleres, etc.).

Marinas:

El término "marina" se utiliza frecuentemente como sinónimo de puerto deportivo, especialmente cuando la instalación ofrece un alto nivel de servicios e incluye una zona comercial y de ocio integrada.

11.2. La concesión administrativa portuaria

Los puertos deportivos se sitúan normalmente en el dominio público marítimo-terrestre, que es propiedad del Estado (art. 132 CE). La Administración no transfiere la propiedad de este dominio público, pero puede otorgar una concesión administrativa que permite a un tercero (el concesionario) ocupar y explotar una parcela del dominio público durante un plazo determinado, a cambio del cumplimiento de ciertas obligaciones y del pago de un canon.

Características principales de la concesión:

- Es temporal: tiene un plazo de duración determinado (habitualmente 25-30 años, con posibilidad de prórroga según la normativa aplicable).
- Es intransferible sin autorización administrativa.
- El concesionario debe conservar y mantener las instalaciones en buen estado.
- Al finalizar la concesión, las instalaciones revierten a la Administración.
- El concesionario abona un canon a la Administración concedente.

En el caso del Puerto Deportivo de Fuengirola, la concesión fue otorgada por la Administración competente (Junta de Andalucía) al Ayuntamiento de Fuengirola que encomendó su gestión y explotación a la sociedad mercantil pública PUERTO DEPORTIVO DE FUENGIROLA, S.A., vinculada al Ayuntamiento que es su accionista único.

Tema 12. Servicios de un puerto deportivo

12.1. Servicios portuarios

- **Atraques y amarres:** Asignación de plazas de atraque a embarcaciones, tanto en régimen de base (titulares de amarre con contrato) como en tránsito (embarcaciones de paso).
- **Marinería:** Servicio de asistencia a embarcaciones en las maniobras de atraque y desatraque, vigilancia de pantalanes y dársenas, control de amarras, achiques, etc.
- **Varadero y grúa:** Instalaciones para sacar las embarcaciones del agua (varada) para su mantenimiento, reparación o invernaje. La grúa permite izar y botar embarcaciones.
- **Talleres:** Servicios de mantenimiento y reparación de embarcaciones (mecánica, electricidad, fibra, pintura).
- **Suministros:** Agua dulce en pantalanes, electricidad, combustible (gasolinera náutica), hielo, etc.
- **Servicios higiénicos:** Duchas, aseos y lavandería para usuarios.
- **Recogida de residuos:** Instalaciones para recogida de residuos sólidos, aguas residuales y residuos oleosos conforme a la normativa medioambiental.

12.2. Servicios complementarios

- Locales comerciales y de hostelería (restaurantes, cafeterías, tiendas náuticas, etc.).
- Aparcamientos.
- Seguridad y vigilancia (24 horas en muchos puertos).
- Información meteorológica.
- Wifi y comunicaciones.
- Escuelas náuticas.

12.3. Organización funcional básica

Un puerto deportivo como el de Fuengirola suele organizarse funcionalmente en las siguientes áreas:

- **Dirección/Gerencia:** Responsable de la gestión global, relaciones institucionales, planificación estratégica.
- **Explotación:** Gestión operativa del puerto: marinería, varadero, asignación de amarres, mantenimiento de instalaciones y gestión y ordenación de la explotación y usos del puerto.
- **Administración:** Gestión económico-administrativa: facturación, cobros, contabilidad, recursos humanos, correspondencia, archivo, atención al público.
- **Recepción:** Atención al público, centralita, reservas, información.

El Operador Auxiliar Administrativo se integra en el área de Administración/Recepción, bajo la dependencia del responsable de Administración y del Jefe de Explotación.

Tema 13. Gestión administrativa de contratos y facturación

13.1. Contratos de atraque

El contrato de atraque (también llamado contrato de cesión de uso de amarre) es el instrumento jurídico por el cual el concesionario del puerto cede al titular el uso de una plaza de atraque por un tiempo determinado, a cambio del pago de un precio (tasa o tarifa).

Tipos principales:

- **Contrato de base:** Cesión de uso de amarre por períodos largos (anual o plurianual). El titular tiene una plaza asignada de forma estable.
- **Contrato de tránsito:** Uso temporal de amarre por embarcaciones de paso, normalmente por días o semanas.
- **Contrato de invernaje/varada:** Estancia de la embarcación en tierra (explanada o varadero) fuera de temporada.

Elementos esenciales del contrato de atraque:

- Identificación de las partes (concesionario y titular).
- Identificación de la embarcación (nombre, matrícula, eslora, manga).
- Identificación de la plaza de amarre (número, pantalán, dimensiones).
- Duración del contrato.
- Precio y condiciones de pago.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Causas de resolución.

13.2. Facturación y cobros

La facturación en un puerto deportivo comprende:

- Tarifas de atraque (mensual, trimestral, anual).
- Tarifas de tránsito (por día y metro de eslora).
- Tarifas de servicios (grúa, varadero, suministros, etc.).
- Alquileres de locales comerciales.
- Otros conceptos: llaves, tarjetas de acceso, seguros, etc.
- Tasas portuarias.

El auxiliar administrativo puede intervenir en la emisión de facturas, el control de cobros y pagos, la gestión de recibos devueltos y el seguimiento de morosos, siempre bajo la supervisión del responsable de Administración.

RECUERDA: Las facturas deben contener como mínimo: datos del emisor (nombre, NIF, dirección), datos del destinatario, número de factura, fecha, descripción del servicio, base imponible, tipo de IVA, cuota de IVA y total.

13.3. Control de morosos

Cuando un titular o cliente no paga en plazo, se inicia un proceso de reclamación que habitualmente sigue estas fases: recordatorio de pago, requerimiento formal de pago con plazo, recargo por demora (si está previsto contractualmente) y, en su caso, suspensión de servicios o resolución del contrato. El auxiliar administrativo colabora en el seguimiento de este proceso bajo supervisión.

Tema 14. Normativa básica de puertos deportivos

14.1. Distribución de competencias

La Constitución atribuye al Estado la competencia sobre los puertos de interés general (art. 149.1.20.^a CE) y permite a las Comunidades Autónomas asumir competencia sobre los puertos de refugio, los puertos deportivos y, en general, los que no sean de interés general (art. 148.1.6.^a CE). El Puerto Deportivo de Fuengirola, al no ser de interés general, es competencia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

14.2. Normativa estatal básica

- **Ley 22/1988, de 28 de julio, de Costas:** Regula el dominio público marítimo-terrestre. Establece que las playas, zona marítimo-terrestre, mar territorial y aguas interiores son de dominio público. Los puertos deportivos se ubican en este dominio público y necesitan una concesión para su ocupación.
- **Real Decreto Legislativo 2/2011, de 5 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante:** Regula los puertos de interés general. No es directamente aplicable a los puertos autonómicos como el de Fuengirola, pero contiene definiciones y principios que sirven de referencia.

14.3. Normativa autonómica: Ley 21/2007, de 18 de diciembre, de Régimen Jurídico y Económico de los Puertos de Andalucía

Esta es la norma fundamental que rige el Puerto Deportivo de Fuengirola. Aspectos más relevantes a efectos del auxiliar administrativo:

- Clasificación de los puertos de Andalucía: puertos comerciales, pesqueros, deportivos y otros.
- Régimen de las concesiones portuarias: otorgamiento, duración, obligaciones del concesionario, causas de extinción.
- Tarifas portuarias: los concesionarios fijan las tarifas de sus servicios, que deben ser autorizadas o comunicadas a la Administración portuaria.
- Policía portuaria: normas de uso y funcionamiento del puerto, régimen sancionador.
- Régimen económico: canon concesional, tasas portuarias.

14.4. Normativa básica de seguridad marítima

Aunque no es competencia directa del auxiliar administrativo, conviene conocer que los puertos deportivos están sujetos a normativa de seguridad que incluye: planes de emergencia interior, normativa medioambiental (recogida de residuos, prevención de vertidos), y normativa de seguridad de las instalaciones (contra incendios, electricidad, etc.).

Tema 15. Atención al usuario en instalaciones náutico-deportivas

15.1. Perfil del usuario de un puerto deportivo

Los usuarios de un puerto deportivo son variados:

- **Titulares de amarre:** Propietarios de embarcaciones con contrato de cesión de uso de amarre. Son los clientes principales y más frecuentes.
- **Usuarios de tránsito:** Navegantes de paso que solicitan amarre temporal. Pueden ser nacionales o extranjeros.
- **Clientes de locales comerciales:** Arrendatarios o concesionarios de locales (restaurantes, tiendas, etc.) y sus propios clientes.
- **Visitantes:** Personas que acuden al puerto a pasear, comer o disfrutar del entorno sin utilizar servicios portuarios.
- **Proveedores y contratistas:** Empresas que prestan servicios en el puerto.

15.2. Reservas de amarres y embarcaciones

La gestión de reservas de amarres de tránsito es una función habitual del auxiliar en recepción:

- Recepción de la solicitud (teléfono, correo electrónico, VHF, presencial).
- Verificación de disponibilidad según eslora y manga de la embarcación.
- Confirmación de la reserva: comunicar al usuario la plaza asignada, la tarifa aplicable y las condiciones.
- Registro de la reserva en el sistema informático o libro de registro.
- A la llegada: recibir al navegante, verificar documentación (nombre de la embarcación, matrícula, seguro), asignar plaza definitiva, entregar llaves/tarjeta de acceso, informar de los servicios del puerto.
- A la salida: verificar el estado de la plaza, realizar el cobro, despedida.

15.3. Atención en inglés

Dado el carácter turístico de Fuengirola, muchos usuarios del Puerto son de habla inglesa. El auxiliar administrativo debe ser capaz de atenderlos en inglés a nivel B1 en situaciones como: dar la bienvenida, facilitar información sobre servicios, gestionar reservas, explicar tarifas, indicar ubicaciones, y gestionar incidencias básicas.

15.4. Gestión de la recepción del Puerto

La recepción es el primer punto de contacto del usuario con el Puerto. Funciones típicas:

- Control de accesos: apertura de barreras o verjas, control de tarjetas.
- Información general: horarios, servicios, tarifas, actividades.
- Gestión de correspondencia y paquetería.

- Gestión de llaves de instalaciones comunes.
- Comunicación de incidencias a los departamentos correspondientes.
- Atención telefónica y gestión de la centralita.

BLOQUE III

INGLÉS (NIVEL B1)

Tema 16. Comprensión lectora en inglés

16.1. Técnicas de comprensión lectora a nivel B1

A nivel B1, se espera que el candidato sea capaz de comprender textos breves redactados en un lenguaje sencillo y cotidiano, relacionados con su ámbito profesional. Técnicas útiles:

- **Skimming (lectura rápida):** Leer rápidamente para captar la idea general del texto.
- **Scanning (búsqueda específica):** Buscar un dato concreto en el texto (nombre, fecha, cifra).
- Identificar las palabras clave del texto.
- Deducir el significado de palabras desconocidas por el contexto.
- Prestar atención a los conectores (however, therefore, although, moreover, etc.).

16.2. Tipos de textos frecuentes en el ámbito administrativo portuario

- Correos electrónicos de solicitud de información o reserva de amarre.
- Avisos y notas informativas del puerto (notices).
- Folletos informativos sobre servicios del puerto.
- Formularios de registro de embarcaciones.
- Partes meteorológicas básicas.

16.3. Ejemplo de texto y ejercicio

"Dear Marina Office, I am planning to sail to Fuengirola next week with my 12-metre yacht. Could you please let me know if there is a berth available from Monday 15th to Friday 19th March? I would also like to know the daily rate and whether the marina has shore power and Wi-Fi. Thank you in advance. Kind regards, John Smith."

Preguntas tipo de comprensión:

- What is the length of Mr Smith's yacht? (12 metres)
- How many nights does he want to stay? (4 nights, Monday to Friday)
- What two facilities does he ask about? (Shore power and Wi-Fi)

Tema 17. Vocabulario básico de oficina e instalaciones portuarias

17.1. Vocabulario de oficina y administración

A continuación se recoge el vocabulario esencial en inglés para el ámbito de la oficina:

- Office – oficina | Desk – escritorio | Chair – silla | Computer – ordenador
- Printer – impresora | Scanner – escáner | Photocopier – fotocopiadora
- File / Folder – archivo / carpeta | Document – documento | Form – formulario
- Invoice – factura | Receipt – recibo | Payment – pago | Fee – tasa, tarifa
- Signature – firma | Stamp – sello | Copy – copia | Original – original
- Appointment – cita | Meeting – reunión | Schedule – horario | Deadline – plazo límite
- Application – solicitud | Complaint – reclamación | Request – petición
- To file – archivar | To register – registrar | To sign – firmar | To send – enviar

17.2. Vocabulario de instalaciones portuarias

- Marina / Port – puerto deportivo | Harbour – puerto (abrigó natural)
- Berth – amarre, plaza de atraque | Mooring – amarre (acción de amarrar)
- Pontoon / Finger – pantán | Quay / Dock – muelle | Pier – espigón
- Boat – barco | Yacht – yate | Sailing boat – velero | Motorboat – lancha motora
- Length overall (LOA) – eslora total | Beam – manga | Draft / Draught – calado
- Hull – casco | Mast – mástil | Anchor – ancla | Rope / Line – cabo, amarra
- Bow – proa | Stern – popa | Port (side) – babor | Starboard – estribo
- Shore power – toma de corriente en pantán | Fuel station – gasolinera náutica
- Slipway – rampa de varada | Crane – grúa | Dry dock – dique seco
- Boatyard – varadero | Chandlery – tienda náutica | Shower block – zona de duchas
- Tide – marea | Weather forecast – parte meteorológico | Wind – viento | Wave – ola
- VHF radio – radio VHF | Channel – canal | Mayday – llamada de socorro
- Registration number – matrícula | Flag – bandera, pabellón | Insurance – seguro
- Check-in – registro de entrada | Check-out – registro de salida

Tema 18. Expresiones habituales de atención al público en inglés

18.1. Recepción y bienvenida

- "Good morning / Good afternoon. Welcome to Fuengirola Marina. How can I help you?"
- "Do you have a reservation?" / "Have you booked a berth?"
- "Could I have your name and the name of your vessel, please?"
- "What is the length and beam of your boat?"
- "Let me check the availability for you."

18.2. Información sobre servicios

- "The marina facilities include: showers, laundry, Wi-Fi, shore power, and a fuel station."
- "The reception is open from 9 a.m. to 8 p.m. in summer and from 9 a.m. to 6 p.m. in winter."
- "You can find restaurants and shops along the promenade."
- "The nearest supermarket is a five-minute walk from the marina."
- "We also have a crane and a boatyard if you need any repairs."

18.3. Reservas y tarifas

- "The daily rate for a 10-metre berth is [amount] euros, including water, electricity and VAT."
- "Would you like to book for [number] nights?"
- "I can confirm your reservation from [date] to [date]."
- "Payment can be made by credit card or bank transfer."
- "Here is your access card and your berth number. You are on pontoon [letter], berth [number]."

18.4. Indicaciones y orientación

- "The showers are at the end of pontoon B, on the right-hand side."
- "To get to the fuel station, follow the quay towards the breakwater."
- "The harbourmaster's office is on the first floor of this building."
- "The nearest ATM is just outside the marina gate, on the main road."

18.5. Reclamaciones e incidencias

- "I'm sorry to hear that. Could you tell me exactly what happened?"
- "I understand your concern. Let me look into this for you."
- "I will pass this on to the manager, who will contact you as soon as possible."

- "Would you like to fill in a complaint form?"
- "We apologise for the inconvenience. We will do our best to resolve this."

18.6. Despedida

- "Is there anything else I can help you with?"
- "We hope you enjoy your stay at Fuengirola Marina."
- "Have a safe trip!" / "Fair winds!"
- "Thank you. Goodbye."