

## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** Información e atención á cidadanía.

**CONVOCATORIA:** Convenio EGAP- Entidades instrumentais do sector público autonómico de Galicia

**GRUPO:** Cursos EGAP - Convenios

**ÁREA:** Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	CONVENIO	<b>HORAS:</b>	25
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AU CI	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2019
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	TELEFORMACIÓN	<b>TIPOLOXÍA:</b>	ESPECÍFICO	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 18/07/2019 - 08:00h ao 24/07/2019 - 23:55h

**RESPONSABLE:** ANTELO ROMERO, MARÍA LORENA [maria.lorena.antelo.romero@xunta.gal]

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRICIÓN CURSO

Comprensión das situacións no desenvolvemento do posto de traballo de atención ao público. Aplicación de técnicas para a resolución de situacións.

### DESTINATARIOS

Persoal da Fundación Cidade da Cultura de Galicia, Sociedade Pública de Investimentos, S.A., Empresa Pública de Servizos Agrarios Galegos, S.A., XESGALICIA, Sociedad Gestora de Entidades de Invevrsión de Tipo Cerrado, S.A.U., Galicia Calidade, S.A., e Redes de Telecomunicación Galegas RETEGAL, S.A.

### PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.  
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.  
Suposto de obxectividade, a imaxen negativa, crenzas e sesgos na percepción.  
Comunicación escrita e oral. Elementos da comunicación, regras, estilos e asertividade. A chamada telefónica.  
A escoita activa e técnicas de asertividade.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

1. Ter a condición de persoal da Fundación Cidade da Cultura de Galicia, Sociedade Pública de Investimentos, S.A, Empresa Pública de Servizos Agrarios Galegos, S.A., XESGALICIA, Sociedad Gestora de Entidades de Inversión de Tipo Cerrado, S.A.U, Galicia Calidade, S.A, e Redes de Telecomunicación Galegas RETEGAL, S.A, confirmada polo ente ao que estea adscrito a persoa solicitante das actividades formativas convocadas.
2. De ter máis solicitudes que prazas aplicarase o criterio da orde de inscrición.

### 3. DATOS EDICIÓN

**T01**

**LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN

**INICIO / FIN:** 28/10/2019 a 22/11/2019

**NUM. PRAZAS:** 30

**ESTADO:** AMPLIACIÓN PRAZO - (DIPLOMAS EM.)

**DATA EXAME:** 27/11/2019 ás 10:00h

#### **DOCENTES NOMEADOS**

BELEN PENA FUENTES

#### **LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME**

**AULA 3 (Informática):** O día 27 de novembro de 10:00 a 10:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

**AULA 4 (Informática):** O día 27 de novembro de 10:00 a 10:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA