



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria AUTONÓMICA, primeiro semestre

GRUPO: Cursos Autonómico

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	25
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2017
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	ESPECÍFICO	EDICIÓNS:	4

DATA MATRÍCULA: Do 18/02/2017 - 08:00h ao 27/02/2017 - 14:00h

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 ao servizo da Administración Pública da Comunidade Autónoma de Galicia.

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

Cráterios xerais da EGAP, segundo a Resolución do 4 de xaneiro de 2008 (DOG do 10 de xaneiro de 2008).

3. DATOS EDICIÓNS

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 27/03/2017 a 20/04/2017

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 26/04/2017 ás 10:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 3 (Informática): O día 26 de abril de 10:01 a 11:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 26 de abril de 10:01 a 11:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

A CORUÑA: Soto do Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Praza Luis Seoane s/n.

FERROL: 1ª planta, Oficina Coordinadora da Delegación de Presidencia e Administración Pública, Praza Camilo José Cela, s/n

LUGO: Baixo, 2º, Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Ronda da Muralla, 70.

OURENSE: 7ª andar, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Habana, 79.

PONTEVEDRA: Baixo, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Fernández Ladreda, 43.

VIGO: 8º andar, Edificio Administrativo, Praza da Estrela, 9A.

T02

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 04/05/2017 a 29/05/2017

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 01/06/2017 ás 12:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 3 (Informática): O día 01 de xuño de 12:00 a 13:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 01 de xuño de 12:00 a 13:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

A CORUÑA: Soto do Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Praza Luis Seoane s/n.

FERROL: 1ª planta, Oficina Coordinadora da Delegación de Presidencia e Administración Pública, Praza Camilo José Cela, s/n

LUGO: Baixo, 2º, Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Ronda da Muralla, 70.

OURENSE: 7ª andar, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Habana, 79.

PONTEVEDRA: Baixo, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Fernández Ladreda, 43.

VIGO: 8º andar, Edificio Administrativo, Praza da Estrela, 9A.

T03

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN		INICIO / FIN: 15/09/2017 a 09/10/2017
NUM. PRAZAS: 50	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	DATA EXAME: 16/10/2017 ás 12:00h
DOCENTES NOMEADOS		
JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ		
LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME		
AULA 3 (Informática): O día 16 de outubro de 12:00 a 13:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA		
AULA 4 (Informática): O día 16 de outubro de 12:00 a 13:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA		
A CORUÑA: Soto do Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Praza Luis Seoane s/n. FERROL: 1ª planta, Oficina Coordinadora da Delegación de Presidencia e Administración Pública, Praza Camilo José Cela, s/n LUGO: Baixo, 2º, Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Ronda da Muralla, 70. OURENSE: 7ª andar, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Habana, 79. PONTEVEDRA: Baixo, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Fernández Ladreda, 43. VIGO: 8º andar, Edificio Administrativo, Praza da Estrela, 9A.		

T04

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN		INICIO / FIN: 23/10/2017 a 16/11/2017
NUM. PRAZAS: 50	ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	DATA EXAME: 22/11/2017 ás 10:00h
DOCENTES NOMEADOS		
JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ		
LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME		
AULA 3 (Informática): O día 22 de novembro de 10:01 a 11:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA		
AULA 4 (Informática): O día 22 de novembro de 10:01 a 11:00. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA		
A CORUÑA: Soto do Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Praza Luis Seoane s/n. FERROL: 1ª planta, Oficina Coordinadora da Delegación de Presidencia e Administración Pública, Praza Camilo José Cela, s/n LUGO: Baixo, 2º, Edificio Administrativo de Servizos Múltiples, Ronda da Muralla, 70. OURENSE: 7ª andar, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Habana, 79. PONTEVEDRA: Baixo, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. Fernández Ladreda, 43. VIGO: 8º andar, Edificio Administrativo, Praza da Estrela, 9A.		