



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Administración 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:	2018
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	ESPECÍFICO	EDICIÓNS:	4

DATA MATRÍCULA: Do 15/02/2018 - 08:00h ao 26/02/2018 - 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 ao servizo da administración xeral da comunidade autónoma de Galicia, das entidades públicas instrumentais e da administración institucional.

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: 16/03/2018 a 09/04/2018

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 13/04/2018 ás 12:00h

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 3 (Informática): O día 13 de abril de 12:00 a 12:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 13 de abril de 12:00 a 12:59. 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: 06/04/2018 a 30/04/2018

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 04/05/2018 ás 12:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 3 (Informática): O día 04 de maio de 12:00 a 12:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 04 de maio de 12:00 a 12:59. 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:** 11/05/2018 a 04/06/2018**NUM. PRAZAS:** 50**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:** 07/06/2018 ás 09:00h**DOCENTES NOMEADOS**

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME**AULA 3 (Informática):** O día 07 de xuño de 09:00 a 09:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA**AULA 4 (Informática):** O día 07 de xuño de 09:00 a 09:59. 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:** 10/09/2018 a 04/10/2018**NUM. PRAZAS:** 50**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:** 09/10/2018 ás 13:00h**DOCENTES NOMEADOS**

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME**AULA 3 (Informática):** O día 09 de outubro de 13:00 a 13:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA**AULA 4 (Informática):** O día 09 de outubro de 13:00 a 13:59. 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.