



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria de autonómico do 1º 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:	2019
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	ESPECÍFICO	EDICIÓNS:	3

DATA MATRÍCULA: Do 07/02/2019 - 08:00h ao 15/02/2019 - 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 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: 11/03/2019 a 04/04/2019

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 09/04/2019 ás 10:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 3 (Informática): O día 09 de abril de 10:00 a 10:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 09 de abril de 10:00 a 10:59. 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. María Victoria Moreno, 43.

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

T02

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN

INICIO / FIN: 22/04/2019 a 16/05/2019

NUM. PRAZAS: 50

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME: 21/05/2019 ás 10:00h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

AULA 3 (Informática): O día 21 de maio de 10:00 a 10:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 21 de maio de 10:00 a 10:59. 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. María Victoria Moreno, 43.

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

T03**LOCALIDADE:** TELEFORMACIÓN**INICIO / FIN:** 16/09/2019 a 10/10/2019**NUM. PRAZAS:** 50**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)**DATA EXAME:** 15/10/2019 ás 10:00h**DOCENTES NOMEADOS**

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME**AULA 3 (Informática):** O día 15 de outubro de 10:00 a 10:59. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA**AULA 4 (Informática):** O día 15 de outubro de 10:00 a 10:59. 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. María Victoria Moreno, 43.

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