



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Administración Local

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	25
ADMINISTRACIÓN:	LOCAL	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2018
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1
DATA MATRÍCULA: Do 08/03/2018 - 08:00h ao 19/03/2018 - 23:55h					

2. DESCRICIÓNS

DESCRINCIÓN 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 das entidades locais 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

Criterios 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:	28/09/2018 a 22/10/2018
NUM. PRAZAS:	50	ESTADO:	NORMAL - (DIPLOMAS EM.)
		DATA EXAME:	26/10/2018 ás 17:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 3 (Informática): O día 26 de outubro de 17:30 a 18:30. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 26 de outubro de 17:30 a 18:30. 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.