



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria 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:	2019
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	TIPOLOXÍA:	XERAL	EDICIÓNS:	1
DATA MATRÍCULA: Do 26/03/2019 - 08:00h ao 08/04/2019 - 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:	15/10/2019 a 08/11/2019
NUM. PRAZAS:	50	ESTADO:	NORMAL - (DIPLOMAS EM.)
		DATA EXAME:	12/11/2019 ás 16:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 3 (Informática): O día 12 de novembro de 16:30 a 17:29. 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.