ESCOLA GALEGA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

FICHA DA ACTIVIDADE FORMATIVA
LO26037

1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: LOCAL, convocatoria

GRUPO: Cursos Local

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	**PLAN:**	F. FINALISTAS	**HORAS:**	25
ADMINISTRACIÓN:	LOCAL	**ESTADO:**	CONVOCADO	**ANO:**	2026
MOD.IMPARTICIÓN:	TELEFORMACIÓN	**TIPOLOXÍA:**	XERAL	**EDICIÓNS:**	1

DATA MATRÍCULA: Do 12/03/2026 - 09:00h ao 18/03/2026 - 14:00h

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 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 10 de maio de 2023, pola que se fan públicas as bases e as condicións xerais de participación nas actividades formativas (DOG núm 96, do 23 de maio de 2023).

3. DATOS EDICIÓNS

T01

LOCALIDADE: TELEFORMACIÓN		**INICIO / FIN:** 16/09/2026 a 10/10/2026
NUM. PRAZAS: 50	**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)	**DATA EXAME:** 15/10/2026 ás 17:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

Proba final en liña.