



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

DESCRIPCIÓN 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	DATA EXAME: 15/10/2026 ás 17:30h

DOCENTES NOMEADOS

BELEN PENA FUENTES

LUGAR DE REALIZACIÓN

Proba final en liña.