



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Atención á cidadanía

CONVOCATORIA: Convocatoria Universidades

GRUPO: Cursos EGAP - Universidades

ÁREA: Comunicación, organización do traballo e mellora das habilidades

CUALIFICACIÓN:	APROVEITAMENTO	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	25
ADMINISTRACIÓN:	UNIVERSITARIA	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

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 de administración e servizos (PAS) das Universidades do Sistema Universitario de Galicia (UDC, USC e UVigo).

PROGRAMA

Relacións interpersoais. A intelixencia emocional, empatía.
Clima, espazo e acollida. Estrés laboral e factores.
Suposto de obxectividade, a imaxe 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:	29/10/2019 a 22/11/2019
NUM. PRAZAS:	50	ESTADO:	NORMAL - (DIPLOMAS EM.)
		DATA EXAME:	27/11/2019 ás 16:30h

DOCENTES NOMEADOS

JOSÉ ANTONIO DE PRADO DÍEZ

LUGAR DE REALIZACIÓN

AULA 3 (Informática): O día 27 de novembro de 16:30 a 17:29. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

AULA 4 (Informática): O día 27 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: AULA TERRA, Edificio da Biblioteca Intercentros; planta soto, Campus Universitario de Lugo.

OURENSE: Aula Informática da Biblioteca Rosalía de Castro (3º andar).

PONTEVEDRA: Baixo, Delegación da Presidencia e Administración Pública. Avda. María Victoria Moreno, 43.

VIGO: Sala IV do Edificio Miralles.