

| |
|---|
| DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS |
|---|

| | | | | | |
|----------------------|---|---------------------------|------------------------------|------------------------|----|
| Código | 10-014-FF | Denominación | ATENCIÓN AL CIUDADANO | | |
| Destinatarios | Empleados de las Administraciones Públicas que hayan de satisfacer –en persona o por otros medios– las demandas de información de los ciudadanos, ya sea de manera regular o esporádica. | | | | |
| Nº Ediciones | 1 | Participantes por Edición | 15 | Total de Participantes | 15 |
| Nº Horas por Edición | 20 | Total de Horas | 20 | LUGAR: CORIA | |
| Objetivos: | Capacitar para hacer frente al proceso de atención al ciudadano con las herramientas informativas y actitudinales necesarias para satisfacer las demandas que éste plantee | | | | |
| Contenido: | <p>- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1. Introducción a la atención al ciudadano - 2. Proceso de atención al ciudadano - 3. Calidad en la atención al ciudadano - 4. Características de la atención al ciudadano - 5. Modos de informar - 6. Las Cartas de Servicios - 7. Unidades de información administrativa - 8. Iniciativas, reclamaciones, quejas y peticiones <p>- ASERTIVIDAD Y HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1. La Psicología como ciencia del comportamiento humano: Aprendizaje de conductas Concepto de proceso Concepto de pauta circular - 2. Teoría de la comunicación - 3. Comunicación no verbal - 4. Comunicación verbal | | | | |