

**DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**

Código	10-017-FF	Denominación	<b>ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
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: BADAJOZ		
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"> <li>- 1. Introducción a la atención al ciudadano</li> <li>- 2. Proceso de atención al ciudadano</li> <li>- 3. Calidad en la atención al ciudadano</li> <li>- 4. Características de la atención al ciudadano</li> <li>- 5. Modos de informar</li> <li>- 6. Las Cartas de Servicios</li> <li>- 7. Unidades de información administrativa</li> <li>- 8. Iniciativas, reclamaciones, quejas y peticiones</li> </ul> <p>- ASERTIVIDAD Y HABILIDADES SOCIALES EN LA COMUNICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1. La Psicología como ciencia del comportamiento humano: Aprendizaje de conductas Concepto de proceso Concepto de pauta circular</li> <li>- 2. Teoría de la comunicación</li> <li>- 3. Comunicación no verbal</li> <li>- 4. Comunicación verbal</li> </ul>					