



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2019

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Acción Formativa nº	Denominación:	Gestión de Conflictos en la Atención al Público desde la Calidad Total (ON LINE)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40
Nº de Horas por Edición	30	Total Horas	30		

Del 8 al 21 de Abril

Contenidos:

- El trabajo en la atención a la ciudadanía desde un enfoque interdisciplinar desde la Calidad Total.
- Gestión y organización del tiempo.
- El conflicto estudio y práctica de casos reales.
- Resolución de problemas y toma de decisiones: estudio de casos reales y práctica.
- Competencias emocionales y habilidades sociales para la mejora en la resolución