



# INFORMA FORMACIÓN

**NOSDO**  
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA  
ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA, MOVILIDAD Y  
RECURSOS HUMANOS  
DIRECCIÓN GENERAL DE RR.HH.  
SERVICIO DE DESARROLLO  
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN

|   |  |
|---|--|
| <b>ACCIÓN FORMATIVA Nº</b>                          | 2024/03301   |
| <b>Denominación:</b>                                | <b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>  |
| <b>Organiza:</b>                                    | AYUNTAMIENTO DE SEVILLA  |
| <b>Coordina:</b>                                    | DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN (SERVICIO DE DESARROLLO  |
| <b>Objetivos:</b>                                   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Conocer el concepto global de atención a la ciudadanía.</li><li>2. Desarrollar habilidades sociales de atención a las personas usuarias de los servicios públicos.</li><li>3. Conocer la tipología de los conflictos en los servicios públicos.</li><li>4. Aprender a gestionar las emociones en la resolución de conflictos en la atención ciudadana.</li><li>5. Conocer la comunicación eficaz como herramienta para la atención de calidad al ciudadano/a.</li><li>6. Adquirir estrategias para gestionar el estrés laboral provocado por la atención al ciudadano/a.</li><li>7. Poner en práctica técnicas de información al público.</li></ol>                               |
| <b>Nº alumnos/as:</b>                               | 15   |
| <b>Personal destinatario:</b>                       | Toda la plantilla del Ayuntamiento de Sevilla, preferentemente personal de portería.   |
| <b>Duración del curso:</b>                          | 14 horas   |
| <b>Docentes:</b>                                    | Araeli Espada García   |
| <b>Lugar de celebración:</b>                        | CSP Hogar Virgen de los Reyes (C/ Fray Isidoro de Sevilla, 1)  |
| <b>Fecha:</b>                                       | 26 y 27 de junio de 2024   |
| <b>Horario:</b>                                     | 08:00 a 15:00h   |
| <b>Contenido del curso:</b>                         | <ol style="list-style-type: none"><li>1. La organización y la cultura de la Administración.</li><li>2. Concepto de los servicios públicos y atención al ciudadano/a.</li><li>3. La comunicación eficaz. La comunicación verbal y no verbal.</li><li>4. Técnicas de comunicación eficaz: escucha activa, empatía y asertividad.</li><li>5. El conflicto. Tipología y resolución de conflictos.</li><li>6. Tratamiento de quejas y reclamaciones.</li><li>7. Técnicas de información al público.</li><li>8. Gestión emocional y actitudes positivas ante los conflictos.</li><li>9. Gestión del estrés laboral derivado de la atención al ciudadano/a.</li><li>10. Fórmulas para afrontar críticas y reclamaciones</li></ol> |
| <b>Fecha finalización presentación solicitudes:</b> | Antes de las 13:00 horas del día 18 de junio de 2024   |
| <b>Diploma que se entregará:</b>                    | ASISTENCIA Y APROVECHAMIENTO   |

Las personas interesadas en participar en la mencionada acción formativa deberán cumplimentar la solicitud que se encuentra en el Portal PeopleNet / Área Común / Noticias y remitirla al Departamento de Formación sito en C/ Pajaritos nº 14 2ª Planta, al correo electrónico [solicitudesformacion@sevilla.org](mailto:solicitudesformacion@sevilla.org).

La selección del alumnado se efectuará por el sistema establecido. El Ayuntamiento entregará documento acreditativo de asistencia y aprovechamiento, en su caso, a quienes superen los objetivos del mismo, siempre que **la falta de asistencia no exceda del 10% de las horas lectivas.**

**RECORDAMOS A NUESTROS AFILIADOS QUE TENEMOS DISPONIBLE LA APP DEL SEM ( semApp) PARA RECIBIR AL INSTANTE CUALQUIER NOTIFICACIÓN O NOTICIA DE INTERÉS.**

**ENLACE DIRECTO A LA DESCARGA** ➡ <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pixelada.semapp>