



## PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2020

### DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGFP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS MAP

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Acción Formativa nº	Denominación:	Gestión de Conflictos en la Atención al Público (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		

Fecha de Impartición: 7 al 20 septiembre

#### Contenidos:

**Unidad 1.- El trabajo en la atención a la ciudadanía desde un enfoque interdisciplinar desde la Calidad Total.**

**Unidad 2.- Gestión y organización del tiempo.**

**Unidad 3.- El conflicto estudio y práctica de casos reales.**

**Unidad 4.- Resolución de problemas y toma de decisiones: estudio de casos reales y práctica.**

**Unidad 5.- Competencias emocionales y habilidades sociales para la mejora en la**