

## FICHA DE LAS EDICIONES DE LAS ACTIVIDADES FORMATIVAS APROBADAS

**Año** .....: 2020  
**Plan** .....: PLAN DE FORMACION 2020  
**Programa** .....:  
**Modo de gestión** .....: INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACION PUBLICA  
**Modo de impartición**...: SEMIPRESENCIAL  
**Órgano Gestor**.....: INSTITUTO ANDALUZ DE ADMINISTRACION PUBLICA  
**Clave**.....: I20J-GS03

**Denominación**

Habilidades sociales en la atención a la ciudadanía en la Administración de Justicia

**Objetivos**

Aplicar técnicas de comunicación y desarrollar actitudes y habilidades personales y profesionales en los procesos de comunicación externa en el Ambito de la Administración de Justicia para genera calidad en la prestación de los servicios de información y en la percepción de las personas usuarias.

**Contenido**

Unidad 0: Introducción, presentación y bienvenida a la acción formativa:.

Unidad 1: La comunicación interpersonal: fases, elementos condicionantes internos-externos y comportamientos que afectan al éxito y/ o al fracaso en su resultado.

Unidad 2: Las habilidades de comunicación necesarias para el desarrollo de relaciones interpersonales efectivas y satisfactorias.

Unidad 3: Los derechos de la ciudadanía ante la administración de justicia: instrumentos y medios de acceso a la información, sugerencias, quejas y reclamaciones.

**Destinatarios**

Personal no judicial al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, perteneciente a los Cuerpos de Gestión y de Tramitación Procesal y Administrativa y de Auxilio Judicial.

**Nº horas lectivas:** 24

**Prueba de Evaluación:** S

**Nº participantes:** 25

**Datos de Celebración**

**Lugar de celebración:** Salón de Actos. Ciudad de la Justicia. C/ Fiscal Luis Portero García s/n

**Provincia:** MALAGA

**Fecha:** 28/09/2020 - 30/10/2020

**Horario:** Sesiones presenciales días 5 y 20 de Octubre: 08,00 a 15,00 horas

**Otros:** \*Curso SEMIPRESENCIAL: 14 horas presenciales (días 5 y 20 de Octubre) y 10 horas no presenciales

\*ROGAMOS RESPONDAN A ESTE EMAIL CONFIRMANDO SU ASISTENCIA O RENUNCIANDO, EN SU CASO\*

1.- Cuando una persona seleccionada para una acción formativa no pueda asistir, deberá comunicarlo por escrito acompañando justificación, en el plazo de siete días naturales anteriores al inicio de la acción, a fin de cubrir su vacante con otras solicitudes. En caso contrario, no serán seleccionadas en la convocatoria del próximo año, salvo que acrediten una causa justificada y la comuniquen antes del inicio de la acción formativa o en el momento que sobrevenga la causa.

2.- Finalizado el curso recibiréis un correo electrónico con la ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LA acción formativa, teniendo 7 DÍAS para contestarla. Os rogamos vuestra colaboración ya que vuestras respuestas nos permiten evaluar la calidad de la acción formativa con el objetivo de lograr la excelencia que queremos para vuestra formación.

3.- El equipo docente que impartirá la acción formativa es el siguiente:

\* Mariana Alonso Briales. Profesora Facultad CC Educación. Universidad de Málaga

\* Juan Antonio Rodríguez Gutiérrez. Funcionario del Cuerpo de Gestión Procesal y Adva. Juzgado Instrucción nº 10 de Málaga