

## **ACCIÓN E. NECESIDADES Y PROPUESTAS DE MATERIAL FORMATIVO PARA LA MEJORA DE LA CUALIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS/AS PÚBLICOS DE LA UNIDAD**

### **CASO 1**

#### 1. Formación en habilidades de atención a los miembros de la Universidad:

- Talleres dirigidos por personal especializado en la normativa universitaria, que pueden abarcar desde normas de regulación académica hasta leyes de protección de datos, para que expliquen los aspectos más recientes o complejos de la legislación aplicada a la gestión del departamento.
- Seminarios prácticos de atención al público, donde se puedan practicar situaciones habituales como la gestión de quejas, para así poder proveer de una atención eficaz para la atención al público.
- La formación en comunicación efectiva puede mejorar la atención y servicio a estudiantes, investigadores y profesores y personal de otros departamentos.
- Implementar espacios virtuales prácticos donde el personal de la Secretaría del Departamento pueda despejar dudas y además pueda compartir y practicar en la gestión administrativa con personal de otros Departamentos.