

---

**CIRCULAR DE ACTIVIDADES FORMATIVAS Nº 5**

---

**INFORMACIÓN DISPONIBLE EN INTRANET:**

[http://intranet.red.zaragoza.es/ciudad/intranet/desarrolloprofesional/listadoCursosCircular\\_Formacion.jsp](http://intranet.red.zaragoza.es/ciudad/intranet/desarrolloprofesional/listadoCursosCircular_Formacion.jsp)

**13QRE01- QUEJAS Y RECLAMACIONES**

**Destinatarios:** Todo el personal municipal.

**Fechas:** 25, 26, 27, 28 de noviembre y 2 y 3 de diciembre.

**Horario:** 17 a 20,30 horas, excepto los días 2 y 3 que será de 17 a 20 horas.

**Duración:** 20 horas. **Plazas:** 20.

**Lugar de celebración:** Aula 2 de la Academia de la Policía Local, Domingo Miral, s/n.

**Plazo de presentación de solicitudes:** Hasta el día 7 de noviembre.

**Avance de programa:** Normativa y definiciones. La calidad en el servicio. La gestión: Descripción/desarrollo del proceso; Unidades implicadas; Documentos; Diagrama. La atención al ciudadano. Casos prácticos

**Impartido por:** Eduardo Conejero Rodríguez

**13RUMC01.- RELACIÓN CON USUARIOS CON MOVILIDAD Y/O COMUNICACIÓN REDUCIDAS. COMUNICACIÓN ADECUADA**

**Destinatarios:** Todo el personal municipal

**Fechas:** 25 a 28 de noviembre.

**Horario:** 17 a 20 horas.

**Duración:** 12 horas. **Plazas:** 15.

**Lugar de celebración:** Aula 1 del Edificio Seminario, Vía Hispanidad, 20, 1ª planta.

**Plazo de presentación de solicitudes:** Hasta el día 7 de noviembre.

**Avance de programa:** Introducción a la atención ciudadana. Comunicar Ayuntamiento. Análisis de calidad percibida por el ciudadano con/sin discapacidad. Indicadores y puntos críticos en la atención al ciudadano. Aplicación de nuevos sistemas de gestión en la atención a los ciudadanos. Tipología de usuarios. Análisis de problemas y posibles soluciones. Formulación de problemas y posibles mejoras. Oportunidades de mejora en la atención al usuario. La actitud de servicio público. Estímulos, reconocimiento y motivación

**Impartido por:** Blanca Blasco Nogués

Las solicitudes de inscripción deben remitirse a:

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA - CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO

Edificio Seminario, Vía Hispanidad, 20, ala Este, 2ª planta - Teléfonos: - 976724797 y 976721270 - Fax: 976721052

Las modalidades de envío son: correo ordinario, fax, Intranet:

<http://intranet.red.zaragoza.es/ciudad/intranet/desarrolloprofesional/inscripcion08.htm>

o correo electrónico: [formacion@zaragoza.es](mailto:formacion@zaragoza.es)

---

**CIRCULAR DE ACTIVIDADES FORMATIVAS N° 4**

---