

## Circular de Formación 5/2013

### 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 1

### 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