

**2236** *RESOLUCION de 16 de agosto de 2005, del Instituto Aragonés de Administración Pública, por la que se convoca el curso de «Información y atención al ciudadano» a celebrar en Zaragoza. (Código: ZAU413/2005).*

La Orden del Ministerio para las Administraciones Públicas de 11 de enero de 2001 aprueba las bases reguladoras para el desarrollo de Planes de Formación en el marco del III Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas de 19 de diciembre de 2000.

Para el desarrollo de los Planes acogidos a dicho Acuerdo, la Comisión de Formación Continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón -integrada por representantes de esa Administración y de las Organizaciones Sindicales Unión General de Trabajadores, Confederación de Sindicatos Independientes y Sindical de Funcionarios y Confederación Sindical de Comisiones Obreras-, ha aprobado el Plan de Actividades Formativas para el año 2005, que, entre otros cursos, incluye uno sobre «Información y atención al ciudadano», cuya gestión corresponde a UGT.

Conforme a lo anterior, se convoca el Curso sobre «Información y atención al ciudadano», con arreglo a las siguientes características:

—Participantes: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón perteneciente a los Grupos B, C y D.

—Fechas de celebración: Del 7 al 22 de noviembre de 2005 (de lunes a jueves).

—Número de participantes: 20

—Número de horas: 25

—Lugar de celebración: Centro de Formación Arsenio Jimeno» C/ Eduardo Jimeno Correas, s/n . Zaragoza

—Horario: De 17:00 a 19:30 h.

—Programa:

—Introducción a la calidad.

—Gestión de tiempos y tareas.

—El trabajo en equipo.

—La comunicación como clave de la calidad.

—La comunicación telefónica.

—La comunicación verbal.

—La distancia de intervención.

—La escucha activa.

—Las barreras en la comunicación.

—La asertividad.

—El tratamiento de las quejas y conflictos.

—El empleado público en la atención al ciudadano.

—La atención al público como función esencial de las oficinas de información administrativa.

—Mejorar la atención a los ciudadanos y establecer un sistema integral de comunicación con la Administración.

—Solicitudes: Deberán presentarse en el Instituto Aragonés de Administración Pública, conforme al modelo de instancia publicado por Resolución del Instituto Aragonés de Administración Pública de fecha 8 de enero de 2002 («Boletín Oficial de Aragón» número 20, de 15 de febrero). En todo caso, es imprescindible hacer constar en la instancia los siguientes extremos:

—El nombre exacto del curso que se solicita, lugar de celebración y su código, tal como figuran en el encabezamiento de la convocatoria.

—Los datos requeridos del solicitante (Administración, Cuerpo y Grupo de pertenencia, destino actual y descripción del puesto de trabajo, domicilio particular y profesional -a efectos de notificaciones-, así como su firma).

—Firma del superior jerárquico que implicará la certeza de los datos consignados en la solicitud y la conformidad con la

asistencia del solicitante al curso en el caso de que resulte seleccionado.

—Plazo de presentación de las instancias: Desde la fecha de publicación de esta convocatoria en el «Boletín Oficial de Aragón» hasta el día 7 de octubre de 2005.

—Diploma de participación: A los alumnos que asistan a este Curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo los que tengan dos o más faltas de asistencia o reiteradas faltas de puntualidad, con independencia del motivo que las origine.

Las personas que habiendo sido seleccionadas para realizar el curso, no asistan a sus sesiones lectivas no podrán participar, durante el período de dos años, en otros cursos organizados por el IAAP, salvo que lo justifiquen suficientemente o hayan comunicado previamente su renuncia al Instituto. Ello, no obstante, las renunciadas reiteradas a tales cursos darán lugar también a la imposibilidad de participar en los siguientes que se soliciten.

Zaragoza, 16 de agosto de 2005.

**El Director del Instituto Aragonés  
de Administración Pública,  
JOSE MARIA HERNANDEZ DE LA  
TORRE Y GARCIA**

**2237** *RESOLUCION de 16 de agosto de 2005, del Instituto Aragonés de Administración Pública, por la que se convoca el curso de «Word. Nivel básico» a celebrar en Zaragoza. (Código: ZAU414/2005).*

La Orden del Ministerio para las Administraciones Públicas de 11 de enero de 2001 aprueba las bases reguladoras para el desarrollo de Planes de Formación en el marco del III Acuerdo de Formación Continua en las Administraciones Públicas de 19 de diciembre de 2000.

Para el desarrollo de los Planes acogidos a dicho Acuerdo, la Comisión de Formación Continua de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón -integrada por representantes de esa Administración y de las Organizaciones Sindicales Unión General de Trabajadores, Confederación de Sindicatos Independientes y Sindical de Funcionarios y Confederación Sindical de Comisiones Obreras-, aprobó el Plan de Actividades Formativas para el año 2005, que, entre otros cursos, incluye uno sobre «Word. Nivel Básico.», cuya gestión corresponde a UGT.

—Participantes: Personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón perteneciente al grupo E .

—Número de participantes: 16

—Lugar de celebración: Centro de Formación Arsenio Jimeno. C/ Eduardo Jimeno Correas, s/n. 50015- Zaragoza.

—Fechas de celebración: Del 14 al 29 de noviembre de 2005.

—Horario: De 17 a 19:30. (De lunes a jueves).

—Número de horas: 25

—Programa:

-Operaciones básicas

-Operaciones con bloques de texto.

-Cambio de aspecto de documento.

-Automatización de tareas.

-Efectos especiales.

-Impresión de documentos.

-Asistentes, estilos y plantillas

-Objetos gráficos.

-Internet.

—Solicitudes: Deberán presentarse en el Instituto Aragonés de Administración Pública, conforme al modelo de instancia publicado por Resolución del Instituto Aragonés de Administración Pública de fecha 8 de enero de 2002 («Boletín Oficial