



DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

RESOLUCIÓN de 18 de julio de 2012, del Director del Instituto Aragonés de Administración Pública, por la que se convocan diversos cursos de formación correspondientes al Plan anual de formación del Instituto Aragonés de Administración Pública para el año 2012.

El Departamento de Hacienda y Administración Pública, a través del Instituto Aragonés de Administración Pública, convoca los cursos que se relacionan, correspondientes al Plan anual de formación del Instituto Aragonés de Administración Pública (I.A.A.P.) para el año 2012, con arreglo a las características generales siguientes y las que se especifican para cada uno de ellos en el anexo:

ZA-0127/2012: Básico de gestión de subvenciones RM en la aplicación económico-financiera SERPA.

ZA-0134/2012: Medidas de apoyo a la parentalidad positiva.

ZA-0135/2012: Extinción de pequeños fuegos.

ZA-0136/2012: Extinción de pequeños fuegos.

ZA-0137/2012: Extinción de pequeños fuegos.

ZA-0138/2012: Extinción de pequeños fuegos.

ZA-0139/2012: Presentaciones persuasivas: hablar para convencer.

ZA-0140/2012: Taller de gestión del tiempo.

TE-0141/2012: Taller de gestión del tiempo.

ZA-0142/2012: Procedimiento y recursos administrativos. Aspectos esenciales en la tramitación de expedientes.

ZA-0143/2012: Calidad percibida y evaluación de los servicios públicos.

- Solicitudes: Las solicitudes, dirigidas al Director del Instituto Aragonés de Administración Pública, se formalizarán conforme al modelo de instancia publicado por Resolución del Instituto Aragonés de Administración Pública de fecha 4 de enero de 2006 ("Boletín Oficial de Aragón" número 3, de 11 de enero).

El personal del Gobierno de Aragón, en aplicación del Plan de Racionalización del Gasto Corriente del Gobierno de Aragón, presentará las solicitudes, exclusivamente a través del Portal del Empleado.

En estas solicitudes vía web se señalará el correo electrónico del superior jerárquico; quien recibirá una comunicación de la solicitud con las instrucciones a seguir respecto de la solicitud.

El personal no perteneciente a la Administración de la Comunidad Autónoma, sin acceso al Portal del Empleado, respecto del curso o cursos en los que pueda participar, según lo indicado en el anexo, presentará su solicitud conforme al mismo modelo de instancia, por cualquier medio que implique constancia cierta de la fecha de presentación.

Para garantizar la correcta y pronta comunicación de admisión a los cursos, se recomienda señalar una dirección de correo electrónico.

El modelo de instancia puede obtenerse en la página web del Gobierno de Aragón (www.aragon.es) en IAAP-Formación (aparece en dos formatos).

En todo caso, es imprescindible hacer constar en la solicitud los siguientes extremos:

El nombre exacto del curso que se solicita, lugar de celebración y su código, tal como figuran en la propia instancia.

Los datos requeridos en el modelo de solicitud, incluido el correo electrónico.

En las solicitudes presentadas por medio no telemático, se requiere firma del superior jerárquico, que implicará la certeza de los datos consignados en la solicitud y la conformidad con la asistencia al curso en el caso de que resulte seleccionado.

Se presentarán tantas solicitudes como ediciones se quieran solicitar, identificándose por su código y localidad de celebración.

El solicitante se responsabiliza de la certeza de los datos reflejados en su solicitud.

Cualquier dato reflejado en la instancia que resulte no ser cierto y que, directa o indirectamente, haya supuesto la admisión al curso supondrá la pérdida de la condición de alumno seleccionado, y por tanto, no podrá obtener diploma, sea cual fuere el momento de su comprobación por el Instituto Aragonés de Administración Pública.

Quienes, habiendo sido seleccionados para realizar el curso, no asistan a sus sesiones lectivas no podrán participar, durante el período de un año, en otros cursos organizados por el I.A.A.P, salvo que hayan comunicado previamente su renuncia al Instituto o justifiquen suficientemente cada una de sus faltas. No obstante, las renunciaciones reiteradas a la asistencia a



cursos podrán dar lugar también a la imposibilidad de participar en otros cursos que se soliciten.

Zaragoza, 18 de julio de 2012.

**El Director del Instituto Aragonés
de Administración Pública,
AGUSTÍN GARNICA CRUZ**

ANEXO

TÍTULO: BÁSICO DE GESTIÓN DE SUBVENCIONES RM EN LA APLICACIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SERPA
CÓDIGO: ZA-0127/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos B, C, D, preferentemente sin conocimientos previos sobre la materia y que no haya realizado ningún curso de SERPA

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 20

HORAS LECTIVAS: 12

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: Días 12, 13, 14 y 17 de septiembre de 2012.

HORARIO: días 12, 13 y 17: de 15:30 a 18:30 horas. Día 14 (viernes) de 11:30 a 14:30 horas

LUGAR: EDIFICIO PIGNATELLI, PUERTA 30, PLANTA 1º, SALA ALA SUR, PASEO MARÍA AGUSTÍN, 36, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 03/09/2012

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que, cumpliendo los requisitos, asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes falten a 1 o más sesiones o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

PROGRAMA:

Introducción a SERPA
Apertura de expedientes de subvención.
Tramitación de expedientes de subvención.
Informes de subvenciones.
Bases de datos de TESEO.

TÍTULO: MEDIDAS DE APOYO A LA PARENTALIDAD POSITIVA

CÓDIGO: ZA-0134/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos A, B, C, D y de otras Administraciones Públicas en territorio de esta Comunidad, perteneciente a grupos equivalentes.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 25

HORAS LECTIVAS: 15

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: Días 16, 18, 22, 24 y 30 octubre de 2012.

HORARIO: De 17:00 a 20:00 horas.

LUGAR: INSTITUTO ARAGONÉS DE LA JUVENTUD SALA MALADETA, FRANCO Y LOPEZ 4, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 24/09/2012

COORDINACIÓN: Eduardo Vicente de Vera Pinilla.

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que, cumpliendo los requisitos, asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes falten a 1 o más sesiones o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

PROGRAMA:

La parentalidad en los diferentes contextos familiares.

La promoción de la parentalidad positiva.

La parentalidad en el desarrollo evolutivo de los hijos

La parentalidad y los conflictos en el seno familiar. Casos.

La regulación jurídica de la parentalidad positiva. Medidas de apoyo.

TÍTULO: EXTINCIÓN DE PEQUEÑOS FUEGOS
CÓDIGO: ZA-0135/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos C, D, E, preferentemente celadores, capataces de brigada, capataces de cuadrilla, Oficiales 1ª, Oficiales 2ª y peones especializados.

REQUISITOS: Los alumnos realizarán prácticas de extinción de fuego con manejo de extintores y de uso de bocas de incendio equipadas con manejo de mangueras, por lo que deberán asistir con ropa cómoda y adecuada.

OBJETIVOS DEL CURSO: Formar a los trabajadores en los riesgos de los incendios en su lugar de trabajo así como en la protección, comportamiento y técnicas de acción para gestión de los mismos.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 10

HORAS LECTIVAS: 4

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: 18/09/2012

HORARIO: De 9:30 a 13:30 horas

LUGAR: ESCUELA DE BOMBEROS DE ZARAGOZA, POLÍGONO EMPRESARIUM., C/ ACEBO, S/N, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 07/09/2012

COORDINACIÓN: Servando González García

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes no asistan a todas las sesiones completas o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

Para comprobar el cumplimiento del horario, el IAAP podrá realizar varios controles de asistencia

PROGRAMA:

Prevención de incendios. Identificación de riesgos potenciales de incendio en los centros de trabajo.

Química del fuego.

Estudio de los factores del tetraedro del fuego.

Humos y gases de la combustión. Efectos.

Protección contra incendios.

Clases de fuegos.

Agentes extintores. Uso de equipos de extinción e incendios. Duración aproximada del funcionamiento y alcance en metros. Manejo de extintores portátiles. Manejo de bocas de incendio equipadas (BIE's).

TÍTULO: EXTINCIÓN DE PEQUEÑOS FUEGOS

CÓDIGO: ZA-0136/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos C, D, E, preferentemente celadores, capataces de brigada, capataces de cuadrilla, Oficiales 1ª, Oficiales 2ª y peones especializados.

REQUISITOS: Los alumnos realizarán prácticas de extinción de fuego con manejo de extintores y de uso de bocas de incendio equipadas con manejo de mangueras, por lo que deberán asistir con ropa cómoda y adecuada.

OBJETIVOS DEL CURSO: Formar a los trabajadores en los riesgos de los incendios en su lugar de trabajo así como en la protección, comportamiento y técnicas de acción para gestión de los mismos.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 10

HORAS LECTIVAS: 4

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: 19/09/2012

HORARIO: De 9:30 a 13:30 horas

LUGAR: ESCUELA DE BOMBEROS DE ZARAGOZA, POLÍGONO EMPRESARIUM., C/ ACEBO, S/N, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 10/09/2012

COORDINACIÓN: Servando González García

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes no asistan a todas las sesiones completas o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

Para comprobar el cumplimiento del horario, el IAAP podrá realizar varios controles de asistencia

PROGRAMA:

Prevención de incendios. Identificación de riesgos potenciales de incendio en los centros de trabajo.

Química del fuego.

Estudio de los factores del tetraedro del fuego.

Humos y gases de la combustión. Efectos.

Protección contra incendios.

Clases de fuegos.

Agentes extintores. Uso de equipos de extinción e incendios. Duración aproximada del funcionamiento y alcance en metros. Manejo de extintores portátiles. Manejo de bocas de incendio equipadas (BIE's).

TÍTULO: EXTINCIÓN DE PEQUEÑOS FUEGOS
CÓDIGO: ZA-0137/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos C, D, E, preferentemente celadores, capataces de brigada, capataces de cuadrilla, Oficiales 1ª, Oficiales 2ª y peones especializados.

REQUISITOS: Los alumnos realizarán prácticas de extinción de fuego con manejo de extintores y de uso de bocas de incendio equipadas con manejo de mangueras, por lo que deberán asistir con ropa cómoda y adecuada.

OBJETIVOS DEL CURSO: Formar a los trabajadores en los riesgos de los incendios en su lugar de trabajo así como en la protección, comportamiento y técnicas de acción para gestión de los mismos.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 10

HORAS LECTIVAS: 4

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: 25/09/2012

HORARIO: De 9:30 a 13:30 horas

LUGAR: ESCUELA DE BOMBEROS DE ZARAGOZA, POLÍGONO EMPRESARIUM., C/ ACEBO, S/N, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 07/09/2012

COORDINACIÓN: Servando González García

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes no asistan a todas las sesiones completas o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

Para comprobar el cumplimiento del horario, el IAAP podrá realizar varios controles de asistencia

PROGRAMA:

Prevención de incendios. Identificación de riesgos potenciales de incendio en los centros de trabajo.

Química del fuego.

Estudio de los factores del tetraedro del fuego.

Humos y gases de la combustión. Efectos.

Protección contra incendios.

Clases de fuegos.

Agentes extintores. Uso de equipos de extinción e incendios. Duración aproximada del funcionamiento y alcance en metros. Manejo de extintores portátiles. Manejo de bocas de incendio equipadas (BIE's).

TÍTULO: EXTINCIÓN DE PEQUEÑOS FUEGOS

CÓDIGO: ZA-0138/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos C, D, E, preferentemente celadores, capataces de brigada, capataces de cuadrilla, Oficiales 1ª, Oficiales 2ª y peones especializados.

REQUISITOS: Los alumnos realizarán prácticas de extinción de fuego con manejo de extintores y de uso de bocas de incendio equipadas con manejo de mangueras, por lo que deberán asistir con ropa cómoda y adecuada.

OBJETIVOS DEL CURSO: Formar a los trabajadores en los riesgos de los incendios en su lugar de trabajo así como en la protección, comportamiento y técnicas de acción para gestión de los mismos.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 10

HORAS LECTIVAS: 4

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: 26/09/2012

HORARIO: De 9:30 a 13:30 horas

Para comprobar el cumplimiento del horario, el IAAP podrá realizar varios controles de asistencia

LUGAR: ESCUELA DE BOMBEROS DE ZARAGOZA, POLÍGONO EMPRESARIUM., C/ ACEBO, S/N, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 07/09/2012

COORDINACIÓN: Servando González García

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes no asistan a todas las sesiones completas o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

Para comprobar el cumplimiento del horario, el IAAP podrá realizar varios controles de asistencia

PROGRAMA:

Prevención de incendios. Identificación de riesgos potenciales de incendio en los centros de trabajo.

Química del fuego.

Estudio de los factores del tetraedro del fuego.

Humos y gases de la combustión. Efectos.

Protección contra incendios.

Clases de fuegos.

Agentes extintores. Uso de equipos de extinción e incendios. Duración aproximada del funcionamiento y alcance en metros. Manejo de extintores portátiles. Manejo de bocas de incendio equipadas (BIE's).

TÍTULO: PRESENTACIONES PERSUASIVAS: HABLAR PARA CONVENCER
CÓDIGO: ZA-0139/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón perteneciente al grupo A y B que desempeñe puestos de naturaleza directiva o pre-directiva. Si así lo permite o aconseja el perfil de solicitantes, se podrá dar preferencia a grupos o equipos de solicitantes que por sus funciones o por trabajar en los mismos servicios o Departamentos requieran asistir conjuntamente al taller para un mejor aprovechamiento.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 20

HORAS LECTIVAS: 12

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: Días 13 y 18 de septiembre de 2012.

HORARIO: Día 13 de 9:30 a 14:00 y de 15:30 a 18:30 horas. Día 18 de 9:30 a 14:00

LUGAR: EDIFICIO PIGNATELLI, PUERTA 28, 3ª PLANTA, CÚPULA PIRINEOS, PASEO MARÍA AGUSTÍN 36, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 03/09/2012

FORMADOR: Joan Plans Esperabé

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que, cumpliendo los requisitos, asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes falten a 1 o más sesiones o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

Debido a la distinta duración de las jornadas de mañana y de tarde, el IAAP realizará dos controles de asistencia en las sesiones de mañana y un control de asistencia en la sesión de tarde.

PROGRAMA:

Preparación del ponente:

- Voz, mirada y expresión corporal.
- Preparación formal y psicológica.
- Control de los nervios y trucos para la tranquilidad.

Preparación del discurso:

- Objetivo e idea central.
- Estructura, plan de exposición, principio y final.
- Control del tiempo, puntos de inflexión y equilibrio en la exposición.

El público:

- Llamar su atención y mantenerla. Comprensión y recuerdo.
- Responder a las preguntas y manejar situaciones potencialmente conflictivas.

TÍTULO: TALLER DE GESTIÓN DEL TIEMPO

CÓDIGO: ZA-0140/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón perteneciente al grupo A y B, que desempeñe puestos de naturaleza directiva o pre-directiva. Si así lo permite o aconseja el perfil de solicitantes se podrá dar preferencia a grupos o equipos de solicitantes que por sus funciones o por trabajar en los mismos servicios o Departamentos requieran asistir conjuntamente al curso para un mejor aprovechamiento.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 20

HORAS LECTIVAS: 12

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: Días 10 y 17 de septiembre de 2012.

HORARIO: De 10:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00 horas

LUGAR: EDIFICIO PIGNATELLI, PUERTA 28, 3ª PLANTA, CÚPULA PIRINEOS, Pº MARÍA AGUSTÍN, 36. Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 03/09/2012

FORMADOR: Gonzalo Sarsa Garrido.

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que, cumpliendo los requisitos, asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes falten a 1 o más sesiones o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

Debido a la distinta duración de las jornadas de mañana y de tarde, el IAAP realizará dos controles de asistencia en las sesiones de mañana y un control de asistencia en las sesiones de tarde.

OBJETIVOS DEL TALLER:

Concluido el taller de formación los participantes han de ser capaces de analizar los hábitos y comportamientos que afectan a sus problemas de tiempo; identificar sus "ladrones de tiempo"; definir los objetivos clave que han de conseguir en su trabajo; asignar prioridades a sus tareas en función del impacto que éstas tienen en los resultados de su trabajo; utilizar herramientas de planificación y aseguramiento de su cumplimiento; valorar las interrupciones e imprevistos; evaluar críticamente las reuniones, tiempo invertido en ellas, número de asistentes y resultados

PROGRAMA:

Estilos y hábitos con respecto al tiempo.

Ladrones de tiempo.

Leyes de la gestión del tiempo.

Gestión de prioridades.

Instrumentos de planificación.

Optimización de reuniones.

Organización del área de trabajo.

Control de imprevistos.

Delegación de actividades.

TÍTULO: TALLER DE GESTIÓN DEL TIEMPO

CÓDIGO: TE-0141/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón perteneciente al grupo A y B, que desempeñe puestos de naturaleza directiva o pre-directiva. Si así lo permite o aconseja el perfil de solicitantes se podrá dar preferencia a grupos o equipos de solicitantes que por sus funciones o por trabajar en los mismos servicios o Departamentos requieran asistir conjuntamente al curso para un mejor aprovechamiento.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 20

HORAS LECTIVAS: 12

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: Días 11 y 18 de septiembre de 2012.

HORARIO: De 10:30 a 14:30 y de 16:00 a 18:00 horas

LUGAR: SALA DE JUNTAS PLANTA 1ª, SAN VICENTE DE PAUL, 1, Teruel

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 03/09/2012

FORMADOR: Gonzalo Sarsa Garrido.

COORDINADORA: Ana Zaera Navarrete.

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que, cumpliendo los requisitos, asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes falten a 1 o más sesiones o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

Debido a la distinta duración de las jornadas de mañana y de tarde, el IAAP realizará dos controles de asistencia en las sesiones de mañana y un control de asistencia en las sesiones de tarde.

OBJETIVOS DEL TALLER:

Concluido el taller de formación los participantes han de ser capaces de analizar los hábitos y comportamientos que afectan a sus problemas de tiempo; identificar sus "ladrones de tiempo"; definir los objetivos clave que han de conseguir en su trabajo; asignar prioridades a sus tareas en función del impacto que éstas tienen en los resultados de su trabajo; utilizar herramientas de planificación y aseguramiento de su cumplimiento; valorar las interrupciones e imprevistos; evaluar críticamente las reuniones, tiempo invertido en ellas, número de asistentes y resultados

PROGRAMA:

Estilos y hábitos con respecto al tiempo.

Ladrones de tiempo.

Leyes de la gestión del tiempo.

Gestión de prioridades.

Instrumentos de planificación.

Optimización de reuniones.

Organización del área de trabajo.

Control de imprevistos.

Delegación de actividades.

TÍTULO: PROCEDIMIENTO Y RECURSOS ADMINISTRATIVOS. ASPECTOS ESENCIALES EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

CÓDIGO: ZA-0142/2012

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos A, B, C, D.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 25

HORAS LECTIVAS: 18

MODALIDAD: Presencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: Días 24, 25, 26 de septiembre y 1, 2 y 3 de octubre de 2012.

HORARIO: De 15:30 a 18:30.

LUGAR: EDIFICIO PIGNATELLI, PUERTA 19, AULA 3, PASEO MARÍA AGUSTÍN 36, Zaragoza

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 10/09/2012

COORDINACIÓN: Estela Ferrer González

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que, cumpliendo los requisitos, asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma y no podrán obtenerlo quienes falten a una o más sesiones o tengan reiterados incumplimientos del horario establecido, con independencia del motivo que los origine.

PROGRAMA:

Procedimiento Administrativo. Concepto. Distinción de figuras afines. Normativa reguladora del Procedimiento Administrativo. Ley 30/1992. Su importancia en el Derecho Administrativo. Clases de Procedimientos.

Procedimiento Administrativo Común. Estudio de conjunto: principios inspiradores y derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración. Partes del procedimiento administrativo: Administración y concepto de interesado. Inicio del procedimiento: formalidades en la presentación de solicitudes y efectos.

Iniciación del procedimiento, ordenación del procedimiento, instrucción (prueba, informes, participación de los interesados).

Finalización del procedimiento: distintas formas de poner fin al procedimiento.

Revisión de Actos en vía Administrativa. Revisión, recursos administrativos y reclamaciones previas. Estudio de conjunto.

Recurso de alzada. Recurso potestativo de reposición. Recurso extraordinario de revisión. Aspectos esenciales: cuando proceden, plazo de interposición y resolución.

TÍTULO: CALIDAD PERCIBIDA Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
CÓDIGO: ZA-0143/2012

OBJETIVOS: Conocimiento del concepto de calidad en servicios públicos. El objetivo prioritario es que los participantes intervengan en la mejora y corrección de la calidad percibida desde diferentes perspectivas internas y externas. Para ello se potenciará la capacidad de análisis y evaluación de los participantes y el debate para propuesta de conclusiones y posibles líneas de mejora.

PARTICIPANTES: Personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón de los grupos A, B.

NÚMERO DE PARTICIPANTES: 20

HORAS LECTIVAS: 30 (10 horas presenciales y 20 horas de teleformación)

MODALIDAD: Semipresencial

FECHAS DE CELEBRACIÓN: Del 17/09/2012 a 09/10/2012. (con dos sesiones presenciales los días 19 de septiembre y 9 de octubre de 2012.

HORARIO:

Sesiones presenciales de 9:00 a 14:30 horas (incluye pausa)

Teleformación: no se podrá acceder a la plataforma de 9:00 a 13:00 horas, salvo festivos.

LUGAR: las sesiones presenciales se desarrollarán en: AULA 3. EDIFICIO PIGNATELLI. PUERTA 19, PASEO MARÍA AGUSTÍN, 36. Zaragoza.

PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES: Hasta 05/09/2012

FASE DE TELEFORMACIÓN:

REQUISITOS TÉCNICOS: Para el seguimiento del curso se precisa disponer de equipo informático con conexión a internet, de dirección de correo electrónico individual corporativo (no de grupo ni de unidad). Se precisa tener experiencia en el manejo del sistema operativo y en el uso del navegador de Internet. Se puede precisar instalar determinados programas indicados desde la plataforma

Se entenderá que los solicitantes del curso reúnen los requisitos necesarios para realizarlo.

METODOLOGÍA:

El curso se seguirá a través de una plataforma de formación vía Internet a la que se tendrá acceso por medio de las claves personales que le sean proporcionadas y que deberán ser utilizadas de modo exclusivo.

El curso podrá seguirse indistintamente desde distintos equipos informáticos que cumplan los requisitos especificados.

La fase de teleformación se desarrolla a través de un sistema de seguimiento progresivo para comprobar el avance en el proceso de aprendizaje por parte del alumno, que deberá seguir las actividades que se le planteen. Al final se realizará un trabajo final que se podrá realizar individualmente o en grupo y que definirá la aptitud definitiva.

CIRCUNSTANCIAS PARA LA OBTENCIÓN DE DIPLOMA: A las personas seleccionadas que, cumpliendo los requisitos, asistan a este curso se les extenderá el correspondiente Diploma. Para completar el curso y obtener el Diploma los alumnos deberán asistir a todas las sesiones presenciales, descargarse los ficheros que se señalen, seguir las sesiones de chat y tutorías que se establezcan y superar todas las actividades que integran su contenido y se planteen por el tutor que incluye un trabajo final(tipo estudio de caso).

Para comprobar el cumplimiento del horario, el IAAP podrá realizar varios controles de asistencia en las sesiones presenciales.

PROGRAMA:

Principios básicos de calidad y eficacia.

El concepto de calidad.

La valoración y medición de la calidad.

Aspectos fundamentales en servicios en las Administraciones Públicas.

Los elementos diferenciales de los servicios.

La actitud de servicio.

La aportación de valor en los servicios públicos

Evaluación y mejora.

Los modelos para la evaluación. De Parasuraman a Grönroos.

Ayudas al diseño y mejora de los servicios.

Corrección de la imagen percibida.