



GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO, INNOVACIÓN Y
COMERCIO
Dirección General de Comercio y Consumo



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO 2026 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

PROGRAMA

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CONSUMIDOR. TALLER DE ESPECIALIZACIÓN EN ATENCIÓN AL CONSUMIDOR: ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. PLAN DE FORMACIÓN CONTÍNUO INTERADMINISTRATIVO 2026

CLAVE ASIGNADA: 14(07)-CB-2026

OBJETIVOS:

- A) Profundizar en las habilidades de comunicación aplicadas a la atención al consumidor, con especial énfasis en contextos complejos y situaciones conflictivas.
- B) Dotar a los participantes de herramientas prácticas para la gestión eficaz de conflictos en el ámbito del consumo.
- C) Reforzar el conocimiento del personal en materia de información, atención, reclamaciones y denuncias desde una perspectiva práctica y orientada a la resolución.
- D) Aplicar técnicas avanzadas de comunicación interpersonal que favorezcan una atención al consumidor eficaz, empática y resolutive.
- E) Mejorar la capacidad de análisis y respuesta ante casos reales en el ámbito de consumo.

DESTINATARIOS:

Empleados públicos con competencias en Consumo pertenecientes a: AGE, CCAA, Ayuntamientos y OMIC. Inspectores/as de consumo, asesores jurídicos, técnicos y agentes de la Inspección de Consumo. Otros profesionales relacionados con la materia de consumo. (Trabajadores OMIC, CCAA de Cantabria.....)

CONTENIDOS:

Fecha: lunes 21 septiembre 2026

8:45 a 9:00

Presentación del Curso a cargo de:

D. Rosendo Ruiz Pérez

Director General de Consumo y Comercio del Gobierno de Cantabria

D^a. María Luisa Pascual Mínguez

Jefa de Servicio de Consumo

D^a Amaya Peña Rivas

Coordinadora del curso



GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO, INNOVACIÓN Y
COMERCIO
Dirección General de Comercio y Consumo



MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO 2026 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO

- 9:00 a 11:00** **De lo básico a lo avanzado en la atención al consumidor, la identificación de necesidades como base de un servicio de calidad.**
Ponente: Belén Maza Cano
- 11:00 a 11:15** *Pausa – Café*
- 11:15 a 12:15** **Conflicto intrapersonal, autoconocimiento y gestión de emociones.**
Ponente: Belén Maza Cano
- 12:15 a 14:15** **Conflicto interpersonal, gestión de consultas quejas y reclamaciones. El proceso comunicativo marco de trabajo y solución**
Ponente: Belén González Pescador

Fecha: martes 22 de septiembre de 2026

- 9:00 a 11:00** **Entrenando habilidades: Escucha activa y profesional, empatía y reenfoque**
Ponente: Belén González Pescador
- 11:00 a 11:15** *Pausa – Café*
- 11:15 a 12:15** **Entrenando habilidades: Asertividad y estilo de comunicación**
Ponente: Belén González Pescador
- 12:15 a 14:15** **Taller práctico. Decálogo de propósitos**
Ponente: Belén Maza Cano

DURACIÓN:

2 días:

10 horas lectivas – De 08:45 a 14:15 el primer día y de 09:00 a 14:15 el segundo día. Presencial

NÚMERO DE ASISTENTES:

35

LUGAR Y FECHA DE CELEBRACIÓN:

Salón de actos de la Consejería de Industria, Empleo, Innovación y Comercio, situada en la Calle Albert Einstein, nº 2, 39011 Santander (Cantabria)

21 y 22 de septiembre de 2026

	 GOBIERNO de CANTABRIA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, EMPLEO, INNOVACIÓN Y COMERCIO Dirección General de Comercio y Consumo	 MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030
PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO 2026 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO		

ORGANIZACIÓN:

- ❖ Servicio de Consumo
Dirección General de Consumo y Comercio
Consejería de Industria, Empleo, Innovación y Comercio
Gobierno de Cantabria
- ❖ Dirección General de Consumo –Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*“Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2026** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2026), promovido por la DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 y financiado con cargo a los fondos de formación continua para planes interadministrativos del año 2026, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**).”*