

CURSO
Curso teórico-práctico de formación en habilidades sociales
5(03)-AR-2025

Zaragoza, 1 de octubre de 2025

Objetivos:

- Estudio de la atención al consumidor y gestión de las expectativas.
- Análisis sobre el protocolo en eventos de consumo.
- Búsqueda de alternativas en la producción y consumo, de la economía lineal a la circularidad.
- Puesta en común sobre regulación y seguridad en el transporte de pasajeros en tren.

Destinatarios:

- Profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en Consumo

Contenidos:

- Gestión de las emociones en la atención y tramitación de expedientes.
- La organización y protocolo en los actos de las administraciones de consumo.
- Los bioplásticos y las bolsas compostables en el consumo.
- Regulación del tráfico ferroviario y seguridad de los pasajeros.

Programa: 1 de octubre de 2025

09:00-11:00 **Atención al consumidor y tramitación de expedientes: emociones, gestión de la frustración, salud mental**

Ponente: D.^a Marisa Hernández Torrijo, Psicóloga clínica

11:00-11:30 **Pausa desayuno**

11:30-13:30 **Protocolo: nociones básicas, desarrollo, actos y eventos organizados por las administraciones**

Ponente: D. José Luis Angoy Pérez, Jefe de Protocolo de la Diputación Provincial de Zaragoza

13:30-15:30 Bioplásticos y consumo circular. Bolsas compostables

Ponentes: D.^a Silvia Catalán y D.^a Leyre Quibus, Proyecto EcoThink Lab. Cátedra SAMCA de Desarrollo Tecnológico de Aragón. Universidad de Zaragoza

16:45-18:45 Visita a CRC de Zaragoza. Regulación del tráfico ferroviario, seguridad de los pasajeros

Ponente: D. Jesús Garrido Hernández, Jefe de Área CRC ADIF Zaragoza

1 día: 8 horas lectivas

Número de asistentes:

- 35

Lugar y fecha de celebración:

- Zaragoza, 1 de octubre de 2025
Sala de Audiencias de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, Planta Baja, Avda. Ranillas, 5D
- CRC de Zaragoza, ADIF, Avda. de Navarra, 80, Zaragoza

Inscripción:

- Las solicitudes se enviarán por correo electrónico a consumo.formacion@aragon.es hasta 3 días antes de la fecha de la celebración del curso
- Para recibir el diploma de asistencia será necesario haber asistido, al menos, al 90% de las clases impartidas

Organización:

- Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón
- Dirección General de Consumo – Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

*"Esta acción formativa está incluida en el **PFCI 2025** (PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA INTERADMINISTRATIVO del año 2025), 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 2025, por Resolución del Instituto Nacional de Administración Pública –INAP–), en el marco del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (**AFEDAP**)."*