



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2016 DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS
ÁREA TEMÁTICA: **TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Acción Formativa nº		Denominación:	Técnico en Admón. Pública. MÓDULO V (Calidad y Transparencia y Buen Gobierno en la CAM) (ON LINE)		
		Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla		
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	40	Total Participantes	40
Nº de Horas por Edición	40	Total Horas	40		

Del 30 de Mayo al 10 de Junio

Objetivos:

Conocimientos acerca del Sistema de Gestión de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla para que los empleados públicos conozcan qué beneficios aporta a su trabajo diario, obteniendo así su colaboración activa para la implantación de la misma en los distintos servicios.

Contenidos:

- La Calidad Total en la Administración Pública.
- Herramientas de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Sistemas de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001.
- Cartas de Servicios y Carta de derechos de los ciudadanos.
- Quejas y sugerencias.