



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
Centro de Estudio y Formación



## PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2013

### DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS

ÁREA TEMÁTICA: Atención al Ciudadano

Acción Formativa nº:		Denominación:	Atención y Tratamiento de Quejas y Sugerencias		
		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:	30	Total horas:	30		

Calendario previsto:

Objetivos:

- 1 Aprender a tramitar Quejas y Sugerencias.
- 2 Aprender el manejo de la aplicación de Quejas y Sugerencias, en su totalidad.

Contenido:

- 1 Programa de Quejas y Sugerencias en las Administraciones Públicas.
- 2 Las Quejas y Sugerencias en un sistema de Gestión Informática (PAC).
- 3 El reglamento de Quejas y Sugerencias de la C.A.M.
- 4 Tratamiento de las Quejas y Sugerencias en la C.A.M.
- 5 PAC-Gestión Informática.
- 6 Supuesto práctico.