



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 PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: Jurídico-Administrativo

Acción Formativa nº:		Denominación:	Iniciación a la calidad de los servicios públicos		
		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:

Adquirir conocimientos básicos, desde una perspectiva práctica, sobre las nociones fundamentales relacionadas con la gestión de la calidad en la Administración.

Contenido:

- Evolución de la calidad.
- Clientes de la Administración Pública.
- Liderazgo y motivación.
- Gestión por procesos.
- Mejora continua de la calidad.
- Herramientas de calidad.
- El Modelo EFQM de Excelencia.
- La Gestión de la Calidad en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla