



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



## PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2012 DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Acción Formativa nº:		Denominación:	Calidad total en las Administraciones Públicas (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:	30	Total horas:	30		

Calendario previsto: 2ª semana de marzo

Contenido:

---

- ¿Qué es la Calidad?
- Calidad y Receptividad
- El Modelo Europeo de la Calidad
- Herramientas para la Gestión de la Calidad
- Calidad Total en la Administración Pública
- La Ética como Principio Interno
- Modernización de la Atención al Ciudadano en la Administración Pública