



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: JURIDICO-ADMINISTRATIVA

Acción Formativa nº:		Denominación:	Elaboración de cartas de servicio y cartas de derecho al ciudadano (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: 4ª semana de mayo

Contenido:

- La calidad en la Administración Pública. Conceptos básicos.
- Teorías de la calidad. Evolución del concepto y su tratamiento.
- Calidad total (TQM)
- La calidad de los servicios
- Normalización, certificación y acreditación.
- Auto evaluación, modelo de excelencia.
- El EFQM
- El modelo CAF
- Herramienta de la calidad
- Experiencias de la calidad en la Administración Pública
- Las normas ISO