



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:	Módulo V: Calidad (TÉCNICO)		
		Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.		
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	15	Total participantes:	15
Nº de horas por edición:	20	Total horas:	20		

Calendario previsto: Del 7 al 11 de mayo

Objetivos:

- Familiarizar a los alumnos con los conceptos teóricos de la calidad en la administración pública.
- Aplicar los conocimientos teóricos y prácticos en el campo profesional de la administración.
- Conocer los recursos disponibles "on line" con respecto a todo lo relacionado con la calidad en la administración.
- Integrar conocimientos aplicados en calidad de la administración.
- Diseñar una carta de servicio.
- Profundizar el conocimiento de la evaluación como herramienta de gestión en calidad.
- Dar a conocer experiencias relativas a la gestión de calidad en la administración local.

Contenido:

- Líneas para una administración pública de calidad.
- La norma internacional ISO 9004:1991



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



- Regulación de la Calidad.
- Oficinas de información y atención al ciudadano de la ciudad autónoma de melilla (dirección general de administraciones públicas)
- La modernización como un cambio de cultura
- Definición de la Gestión de calidad. Gestión de calidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- La Calidad de los Servicios.
- Modelos de Gestión de Calidad aplicados en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Plan de Calidad y Modernización de la Administraciones Públicas.
- Programa CASAD.
- La Administración Electrónica. El Certificado Digital (DGAP)
- Cartas de los derechos del ciudadano con la Administración.
- Plan para la Racionalización, Normalización y Simplificación de Procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Evaluación como herramienta de gestión.