



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: Técnico en Administración Pública

Acción Formativa nº:		Denominación:	Técnico en Administración Pública. Módulo IV.		
		Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.		
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	5	Total participantes:	5
Nº de horas por edición:	20	Total horas:	20		

Calendario previsto: ABRIL-MAYO

Objetivos:

Conocimiento de Sistema de Gestión de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla para que los empleados públicos contribuyan activamente en su implantación.

Contenido:

Módulo IV. Calidad total de los servicios.

- 1.- La Calidad en la Administración Pública. Calidad Total.
- 2.- Herramientas de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla. Seguimiento y evaluación.
- 3.- Sistemas de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001 y otros sistemas de certificación.
- 4.- Cartas de Servicios y Carta de Derechos de los Ciudadanos.
- 5.- Quejas y sugerencias.