



PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2014

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS

ÁREA TEMÁTICA: JURÍDICO ADMINISTRATIVA PROCEDIMENTAL

Acción Formativa nº	Denominación:	Calidad de los Servicios: Cartas de Servicios (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: del 31 de Marzo al 11 de Abril

Objetivos:

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

Contenidos:

- 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.