



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:	Técnico en Administración Pública: MÓDULO V. Calidad (Implantación de sistemas de calidad) (On-Line)			
	Destinatarios:	Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones	1	Participantes por Edición	20	Total Participantes	20
Nº de Horas por Edición	40	Total Horas	40		

Calendario previsto: del 2 al 13 de Junio

Objetivos:

Conocimientos acerca del Sistema de Gestión de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla para que los empleados públicos conozcan qué beneficios aporta a su trabajo diario, obteniendo así su colaboración activa para la implantación de la misma en los distintos servicios.

Contenidos:

- La Calidad Total en la Administración Pública.
- Herramientas de Calidad en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Sistemas de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001.
- Cartas de Servicios y Carta de derechos de los ciudadanos.
- Quejas y sugerencias.