



## PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2017

### 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 ADMÓN. PÚBLICA (Módulo V). (Calidad, Transparencia y Buen Gobierno) (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	40	Total Horas	40		

Del 26 de Junio al 9 de Julio

#### 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.