PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2018

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

ENTIDAD GESTORA: DGAP

ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS
ÁREA TEMÁTICA: GESTIÓN PÚBLICA

Acción Formativa nº		Denominación:	Calidad en el Servicio Público Percibida por el Ciudadano (Calidad y Tratamiento Estadístico) (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		

Del 9 al 22 de Abril

Contenidos:

1. Definición de indicador e índice.
2. Indicadores de Gestión en la Administración de la CAM.
3. Diseño y Operación de indicadores de Evaluación en la Administración de la CAM.
4. Datos estadísticos y cuadros de mando.
5. Calidad de los servicios públicos y satisfacción de la ciudadanía.