

**Calendario previsto:** 16 al 20 de octubre de 2006

**Objetivos:**

- Introducir en los aspectos básicos de la calidad en la Administración Pública
- Conocer la metodología propia del proceso de elaboración de cartas de servicios y de la autoevaluación como herramienta para la mejora continua
- Conocer y compartir experiencias relacionadas con proyectos de calidad en las Administraciones Públicas

**Contenido:**

- ✓ Aspectos introductorios de la calidad en las Administraciones Públicas
- ✓ Introducción a la carta de servicios y la herramienta de autoevaluación
- ✓ Proceso de elaboración de la carta de servicios: metodología

**PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2006  
DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**

**ENTIDAD GESTORA: DGAP  
ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS  
ÁREA TEMÁTICA: OTRAS AREAS**

Acción Formativa número:	FP18	Denominación: Intervención y control en situaciones de Estrés	
Destinatarios: Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
Nº de Ediciones:	1	Participantes por edición:	20
		Total participantes:	
Nº de horas por edición:		20	Total horas:
		20	

**Calendario previsto:** 2006

**Objetivos:**

- Contribuir a la optimización de la reestructuración cognitiva, emocional y comportamental de los participantes para mejorar su cartera de competencias profesionales

**Contenido:**

- ✓ Conceptos básicos sobre el estrés
- ✓ Modelo de emoción
- ✓ Variable del estrés
- ✓ Patologías asociadas al estrés
- ✓ El estrés laboral y el burnout
- ✓ Estrategias de afrontamiento