

**Contenido:**

- Documentos y lenguaje en el proceso de transformación de la Administración del Estado. El concepto de documento administrativo. Clasificación.
- Documentos y procedimiento administrativo. La imagen institucional. Soportes y lenguas. Documentos y medios electrónicos.
- Características del lenguaje administrativo. El manual de estilo del lenguaje administrativo. Normalización de documentos.
- Gramática y sintaxis en el lenguaje administrativo.

**PLAN DE FORMACIÓN AÑO 2008**  
**DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS**

**ENTIDAD GESTORA: DGAP**  
**ACTIVIDAD FORMATIVA REALIZADA CON FONDOS PROPIOS**  
**ÁREA TEMÁTICA: JURIDICO-ADMINISTRATIVA**

<b>Acción Formativa número:</b>		<b>Denominación:</b> Calidad en las Administraciones Públicas.	
<b>Destinatarios:</b> Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla			
<b>Nº de Ediciones:</b>	<b>1</b>	<b>Participantes por edición:</b> <b>30</b>	<b>Total participantes:</b> <b>30</b>
<b>Nº de horas por edición:</b>	<b>15</b>	<b>Total horas:</b> <b>15</b>	

**Calendario previsto: 22 a 26 de septiembre**

**Objetivos:**

- **Perfeccionar y actualizar los conocimientos de los participantes en los procedimientos de la calidad.**

**Contenido:**

- **La calidad en la Administración Pública. Conceptos básicos.**
- **Teorías de la calidad. Evolución del concepto y su tratamiento.**
- **Calidad Total. (TQM)**
- **La calidad de los servicios.**
- **Normalización, certificación y acreditación.**
- **Auto evaluación, modelo de excelencia.**
- **El EFQM**
- **El modelo CAF.**
- **Herramienta de la calidad.**
- **Experiencias de la calidad en la Administración Pública.**
- Las normas ISO**