

TEMA 112.- CIRCULOS DE CALIDAD: DEFINICION. PRINCIPIOS Y CONDICIONES DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD. OBJETIVOS -CALIDAD, PRODUCTIVIDAD, MEJORA DE COSTES, MOTIVACION, INTEGRACION, REORGANIZACION-. RESULTADOS.

TEMA 113.- CONCEPTO DE COSTE TOTAL DE LA CALIDAD. COSTES DE CALIDAD. COSTES DE NO CALIDAD. COSTE DE CALIDAD EN AREAS ADMINISTRATIVAS Y EN EMPRESAS DE SERVICIOS. EL CALCULO DEL COSTE TOTAL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

TEMA 114.- LA CALIDAD PERCIBIDA Y LAS CARTAS DE SERVICIO: LAS DIMENSIONES O ATRIBUTOS PRINCIPALES DE LA CALIDAD PERCIBIDA. LAS CARTAS DE SERVICIO AL CIUDADANO. SISTEMAS DE MEDICION. DEFINICION DE INDICES.

TEMA 115.- MARKETING NO EMPRESARIAL. APLICACION DEL MARKETING A LAS ENTIDADES PUBLICAS E INSTITUCIONES SIN ANIMO DE LUCRO. MARKETING SOCIAL.

TEMA 116.- CONCEPTO Y MEDIDA DE LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA. CONDICIONES DE MEJORA DE LA EFICIENCIA.

TEMA 117.- LA TECNICA 5S. FASES DE ORGANIZACION, ORDEN, LIMPIEZA, CONTROL Y HABITO. SEGUIMIENTO DE LA TECNICA.

TEMA 118.- MOTIVACION Y TRABAJO EN EQUIPO. LA COMUNICACION INTERNA EN LA ORGANIZACION: CONCEPTO. REDES DE COMUNICACION. LA TOMA DE DECISIONES.

TEMA 119.- TEORIAS Y PRINCIPIOS DE ORGANIZACION. ESCUELAS DEL PENSAMIENTO ORGANIZATIVO. ESCUELAS TRADICIONALES, ORIENTADAS AL COMPORTAMIENTO O DE RELACIONES, DE METODOS CUANTITATIVOS, TEORIAS NEOCLASICAS, ENFOQUE DE SISTEMAS Y NUEVOS PLANTEAMIENTOS. PROGRAMAS DE INVESTIGACION PRINCIPALES DE LAS TEORIAS DE LA ADMINISTRACION.

TEMA 120.- LOS ESTILOS DE MANDO. FUNCIONES DE LOS MANDOS. OBJETIVOS, POLITICA. PLANIFICACION, ORGANIZACION, COORDINACION, INFORMACION Y COMUNICACION Y CONTROL.

TEMA 121.- CULTURA ORGANIZATIVA. CAMBIO CULTURAL. RESISTENCIAS AL CAMBIO. TIPOS DE RESISTENCIAS.

TEMA 122.- EL PROCESO COMUNICATIVO BASICO. EL ROL DE LA COMUNICACION EN LAS TEORIAS DE LA ORGANIZACION. SISTEMAS ABIERTOS, COMUNICACION Y ENTORNO ORGANIZATIVO.

TEMA 123.- PODER Y LIDERAZGO EN LAS ORGANIZACIONES. LA NATURALEZA DEL PODER. EL COMPORTAMIENTO POLITICO EN LAS ORGANIZACIONES. FUENTES E INDICADORES DEL PODER ORGANIZATIVO.

TEMA 124.- SISTEMAS DE GESTION DOCUMENTAL. COMPONENTES. IMPLANTACION. VENTAJAS DE SU UTILIZACION.

TEMA 125.- METODOLOGIA 6 SIGMA. IMPLANTACION Y DESPLIEGUE DE LA ESTRATEGIA. APLICABILIDAD EN LA ADMINISTRACION LOCAL.

TEMA 126.- EVALUACION Y MEJORA DE PROCESOS. DEFINICION DE PROCESO. CARACTERISTICAS. RELACIONES ENTRE PROCESOS. BENEFICIOS DE LA GESTION POR PROCESOS. ETAPAS EN EL CONTROL DE PROCESOS. MEJORA CONTINUA.

TEMA 127.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION EN SERVICIOS MUNICIPALES: CONTROL Y DIRECCION POR RESULTADOS. CONTROL Y EVALUACION. INSTRUMENTOS, METODOS Y ESTRATEGIAS. INDICADORES Y ESTANDARES. LA MEDIDA DE SATISFACCION.

TEMA 128.- TECNICAS DE NEGOCIACION Y RESOLUCION DE CONFLICTOS. LA NEGOCIACION COMO PROCESO. LA PLANIFICACION DE LA NEGOCIACION. FASES.

TEMA 129.- METODOS PARA CONOCER LA PERCEPCION CIUDADANA. METODOS CUALITATIVOS Y DE CONSENSO. LA TECNICA DELPHI. EL GRUPO NOMINAL.

TEMA 130.- SERVICIO E IMAGEN DE CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO. EL CLIENTE INTERNO Y EL CLIENTE EXTERNO. LOS MOMENTOS DE LA VERDAD.

TEMA 131.- REAL DECRETO 208/1996, DE 9 DE FEBRERO, POR EL QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE INFORMACION ADMINISTRATIVA Y ATENCION AL CIUDADANO. FUNCIONES DE INFORMACION, ORGANIZACION DE LA INFORMACION, UNIDADES DE INFORMACION, OFICINAS DE INFORMACION, ORGANOS COLEGIADOS Y LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

TEMA 132.- TEORIA GENERAL SOBRE PROTECCION DE DATOS. LOPD 15/1999. LOS PRINCIPIOS Y LOS DERECHOS DE LA PROTECCION DE DATOS.

TEMA 133.- MEDIDAS DE SEGURIDAD. EL REGLAMENTO DE SEGURIDAD. EL DOCUMENTO DE SEGURIDAD.

TEMA 134.- LA FIRMA ELECTRONICA Y LA PROTECCION DE DATOS DE CARACTER PERSONAL. LA PROTECCION DE DATOS EN EL AMBITO DE LAS COMUNICACIONES.

TEMA 135.- LA EVALUACION DEL RENDIMIENTO: FINALIDAD, OBJETIVOS, FASES, ERRORES MAS FRECUENTES, SISTEMAS DE MEDICION. DIRECCION POR OBJETIVOS.

Lo que se hace público para general conocimiento.
Orihuela, 9 de junio de 2010.
El Concejal-Delegado de Recursos Humanos, David A. Costa Botella.

1015443

ANUNCIO

En relación con la convocatoria para la provisión en propiedad, mediante el sistema de concurso – oposición libre, de una plaza de veterinario, vacante en la plantilla de funcionarios de este Ayuntamiento e incluida en la oferta de empleo público del ejercicio de 2006, Encuadradas en el Grupo A, Subgrupo A1 de la Escala de Administración Especial, Subescala Técnica; Clase, Técnico Superior, cuyas Bases fueron aprobadas por Decreto de Alcaldía de fecha 27/10/09 y publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante número 224 de 24 de noviembre de 2.009, se hace público lo siguiente:

Primero: aprobar la siguiente lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos:

N	APELLIDOS	NOMBRE	DNI
1	ANIORTE GÓMEZ	PEDRO VICTOR	48455541S
2	BERNABE GRAU	JOSE	29001394G
3	CABRERA BERENGUER	REBECA	74003517M
4	CASQUERO MONTES	SILVIA	52616979V
5	COLL ANTON	RUBEN AITOR	48479254S
6	CONTRA GARCIA-MAROTO	DANIEL	48397121S

N	APELLIDOS	NOMBRE	DNI
7	FUENTES GIL	Mª JOSE	48600065F
8	GARVI CASTILLO	JORGE	45566274P
9	GONZÁLEZ FERRER	Mª ISABEL	34785828F
10	HERNÁNDEZ TERRÉS	NURIA	48459133L
11	JIMENEZ GARCÍA	LUIS	45299087N
12	MARIN MARIN	CARMEN Mª	48391322N
13	MARTINEZ LEANDRO	CARMEN ESPERANZA	29011941V
14	MARTÍNEZ MARTINEZ	MARIA	77710175Y
15	MARTINEZ SANCHEZ	ALFONSO	77562139K
16	MIRO ESTRUCH	IGNACIO	21680857E
17	MOJICA GARCIA	Mª TERESA	48463748B
18	MORENO DEL PRADO	Mª ISABEL	51347248R
19	MUÑOZ CRESPO	JORGE JOSE	13908044
20	NEGRO DEVESA	RAQUEL	48298955J
21	NOVALL MAÑOGIL	BERTA	48320185Z
22	ORTEGA GARCÍA	JAVIER	22979507T
23	PEREZ ORTIZ	FELIPE	48343188V
24	PEREZ PASCUAL	JOSE FRANCISCO	74228943P
25	ROBLES DE FRUTOS	MARIA DE LAS MERCEDES	44040063P
26	SANCHEZ RIVERA	MIGUEL ANGEL	34800113D
27	SERRAL QUILES	JOSE TOMAS	52519181S

EXCLUIDOS:

N	APELLIDOS	NOMBRE	DNI	MOTIVO EXCLUSION
1	CAPARROS LLORENTE	ADRIAN HERMINIO	52812926G	POR NO APORTAR PAGO DE LA TASA
2	CASTELO PINILLA	GLORIA	44515009G	POR NO APORTAR PAGO DE LA TASA
3	FRANCO FRANCO	ANDREA	20437607Z	POR PRESENTAR FUERA DE PLAZO.

Se concede un plazo de 10 días hábiles, para presentación de reclamaciones a contar del siguiente a la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia.

Lo que se hace público para general conocimiento.
Orihuela, 4 de junio de 2010.
El Concejal- Delegado de RR.HH., David A. Costa Botella.

1015466

AYUNTAMIENTO DE PETRER

ANUNCIO DE ADJUDICACIÓN DEFINITIVA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, se da publicidad a la adjudicación definitiva del contrato siguiente:

- 1.- Entidad adjudicadora:
 - a) Organismo: Ayuntamiento de Petrer.
 - b) Dependencia que tramita el expediente: Secretaría General (Contratación).
 - 2.- Objeto del contrato:
 - a) Tipo de contrato:
 - b) Descripción del objeto: ejecución de las obras incluidas en el «Proyecto construcción de un centro de atención diurna polivalente para personas de dependencia-discapacidad intelectual».
 - c) División por lotes y números: no.
 - d) Boletín o Diario Oficial y fecha de publicación del anuncio de licitación: Boletín Oficial de la Provincia de Alicante número 57, de fecha 25 de marzo de 2010.
 - 3.- Tramitación y procedimiento de adjudicación:
 - a) Tramitación: urgente.
 - b) Procedimiento: abierto.
 - 4.- Presupuesto de licitación: importe neto: 1.311.190,35 euros. IVA al 16 (%) de 209.790,46 €. Importe total 1.520.980,81 € euros.
 5. Adjudicación:
 - a) Fecha: 20 de mayo de 2010.
 - b) Contratista: U.T.E. Construcciones Los Carteros, S.L. - Urbacasas 2005, S.L.
 - c) Nacionalidad: española.
 - d) Importe de adjudicación: 1.311.190,35 euros, más el 16% de IVA que asciende a 209.790,46 euros, sumando un total de 1.520.980,81 euros.
- Petrer, 21 de mayo de 2010.
El Alcalde, Pascual Díaz Amat.

1015430