

10. Las formas de acción administrativa de las Entidades Locales. Evolución histórica, clases y caracteres.

11. La Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Los contratos administrativos, especialidades propias del Régimen Local.

12. El Presupuesto local. Elaboración, aprobación y ejecución presupuestaria. Control y fiscalización del Presupuesto local.

#### MATERIAS ESPECÍFICAS

13. Concepto de organización. Teorías de la organización. Estrategia en la Administración Local.

14. El entorno en la Administración Local. Análisis del entorno: externo e interno. Planes estratégicos. Agenda 21.

15. La organización como sistema abierto en el marco de la Administración Pública. Modelos organizativos en la administración pública. Cultura organizacional.

16. El proceso de modernización en las Administraciones Públicas. Factores de resistencia al cambio. Reingeniería de procesos.

17. Enfoque a procesos. Análisis de procesos: metodologías de diagramación en la Administración Pública.

18. La gestión por procesos. Sistema relacional. El mapa de procesos en la Administración Local.

19. Normalización y simplificación de procedimientos, actividades y tareas. El flujo de tarea.

20. Sistema documental en la Administración Local. Archivo de documentos. La gestión de expedientes. Seguimiento y control.

21. La comunicación externa. Comunicación y promoción de actividades.

22. El Plan de coordinación y comunicación interna. La comunicación interpersonal.

23. La formación interna. Metodologías de formación.

24. Formación en aplicaciones ofimáticas. El e-learning.

25. Modernización y calidad en la Administración Local. El concepto de cliente en la Administración Pública. La orientación a usuario.

26. Evolución y concepto de calidad. Principios clave.

27. Calidad total y excelencia. La mejora continua.

28. Sistemas de gestión de calidad. Calidad en los servicios. Modelo Servqual.

29. Planificación e implantación de sistemas de calidad en la Administración Local. Legislación y normativa de calidad.

30. El sistema de gestión de la Calidad. Normas ISO. Su aplicación en la Administración Local.

31. La ISO 9001:2000. Su implantación y mantenimiento.

32. Modelos de autoevaluación: EFQM, CAF y modelo Ciudadanía.

33. El compromiso con el ciudadano: Cartas de servicio.

34. Gestión de quejas y sugerencias. La Comisión de sugerencias y reclamaciones.

35. Establecimiento de indicadores de calidad. Análisis de datos. El cuadro de mandos.

36. Conceptos básicos de estadística y probabilidad. Control estadístico de procesos.

37. Métodos de evaluación de la satisfacción y expectativas del usuario.

38. Los grupos de mejora. Tipología y funcionamiento.

39. Herramientas de calidad. El benchmarking.

40. La información y atención al usuario. Estructura y mantenimiento de los Servicios de Atención.

41. Los Servicios de Atención al Ciudadano municipales. Diseño y gestión de oficinas presenciales y central de llamadas.

42. Internet: la información electrónica. La web municipal y la ventanilla electrónica.

43. La e-administración y el e-gobierno. La firma electrónica. Experiencias y aplicaciones en la Administración Pública.

44. La carta de los derechos de los ciudadanos. La protección de datos de carácter personal.

45. Las intranets como herramientas de gestión y comunicación. El portal del empleado.

46. El expediente electrónico: sistemas informáticos de tratamiento. Tratamiento de circuitos administrativos.

47. Aplicaciones informáticas y electrónicas a la mejora de los servicios. Experiencias en la administración pública. Aplicaciones en outlook.

48. Los sistemas operativos. Aplicaciones ofimáticas como instrumento de modernización.

49. Los sistemas integrados de gestión. Programas corporativos.

50. Microsoft Excel. Aplicación como base de datos elemental. Explotación estadística.

51. Bases de Datos. Normalización. Lenguaje SQL. DBMS. Microsoft Access. Organización y aplicaciones en la gestión municipal.

52. Formularios electrónicos. Confeción de cuestionarios autorrellenables. El formato de Documento portable. Aplicaciones ofimáticas de Word.

53. Portal Oracle. Gestión de áreas de contenido.

54. Softwares orientados a la organización de la atención en las oficinas presenciales. Gestión de las colas.

55. Creación y diseño de páginas web.

56. HTML. Macromedia Dreamweaver.

57. Diseño de portales web para la gestión municipal. Tecnologías. Estructura y presentación. Interfaz y accesibilidad.

58. Gestión de proyectos con Microsoft Project.

59. Microsoft Visual Basic, Visual Basic para Aplicaciones.

60. Diseño de publicaciones e imagen corporativa. Corel Draw.

Málaga, 30 de enero de 2007.- La Teniente de Alcalde Delegada de Organización, Personal y Calidad de los Servicios, por delegación de la Junta de Gobierno Local, Carolina España Reina.

*ANUNCIO de 19 de enero de 2007, del Ayuntamiento de Maracena, de rectificación de bases para la selección de Subalterno Notificador (BOJA núm. 13, de 18.1.2007).*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

*ANUNCIO de 15 de diciembre de 2006, del Ayuntamiento de Montellano, de bases para la selección de Policías.*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

*ANUNCIO de 12 de enero de 2007, del Ayuntamiento de Pozoblanco, de bases para la selección de Laboral.*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

*ANUNCIO de 21 de diciembre de 2006, del Ayuntamiento de Puerto Serrano, de bases para la selección de Personal Laboral.*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

*ANUNCIO de 16 de enero de 2007, del Ayuntamiento de Sorihuela del Guadalimar, de bases para la selección de Policía Local.*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

*ANUNCIO de 24 de enero de 2007, del Ayuntamiento de Ubrique, de bases para la selección de Policías Locales.*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

*ANUNCIO de 14 de diciembre de 2006, del Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal, de bases para la selección de Arquitecto Superior.*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

*ANUNCIO de 14 de diciembre de 2006, del Ayuntamiento de Villanueva del Ariscal, de bases para la selección de Administrativos.*

**Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número**

---

*(Continúa en el fascículo 2 de 2 )*