

Murcia

1274 **Convocatoria de concurso-oposición para proveer, mediante promoción interna, seis plazas de Sargento de Policía Local.**

La Junta de Gobierno de este Ayuntamiento, en sesión de 24 de enero de 2007, ha acordado convocar concurso-oposición, para proveer mediante promoción interna, seis plazas de Sargento de Policía Local, en la plantilla de personal funcionario de este Ayuntamiento. La convocatoria se regirá por las siguientes

Bases

Primera.- Objeto de la convocatoria

Es objeto de esta convocatoria la provisión en propiedad mediante promoción interna, por concurso-oposición, de seis plazas de Sargento de Policía Local, en la plantilla de personal funcionario de este Ayuntamiento, dotadas con los emolumentos correspondientes al Grupo B, Código de puesto 1121 del vigente Catálogo de Puestos, incluidas en las convocatorias específicas para la Promoción Interna correspondiente a 2006, con la clasificación y denominación siguiente:

Grupo: B (según art. 25 de la Ley 30/84)

Escala: Administración Especial

Subescala: Servicios Especiales

Clase: Policía Local

Denominación: Sargento de Policía Local

Segunda.- Publicación de la convocatoria

La convocatoria se publicará íntegra en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Tercera.- Participación en la convocatoria

A. Requisitos de los aspirantes

Para tomar parte en el concurso-oposición será necesario:

Ser Cabo de Policía Local del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, con una antigüedad mínima de dos años en la referida plaza.

Estar en posesión del título de Ingeniero Técnico, Diplomado Universitario, Arquitecto Técnico, Formación Profesional de 3er. Grado o equivalente.

Estar en posesión del permiso de conducir, clases A y B. (BTP) o equivalentes.

Presentar la Memoria a que se hace referencia en la base Quinta, apartado C, de la presente convocatoria.

No haber sido sancionado por falta grave o muy grave en los dos años anteriores, ni haber acumulado más de dos sanciones por falta leve en los últimos 6 meses, a la fecha de finalización del plazo de instancias de la presente convocatoria.

Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas de la plaza a la que aspira. A tal efecto, quienes

superen las pruebas serán sometidos a reconocimiento por los servicios médicos municipales antes de su nombramiento.

Todos los requisitos exigidos deberán poseerse por los aspirantes el día que finalice el plazo de presentación de instancias de la presente convocatoria.

B. Instancias

Las instancias, cuyo modelo se facilitará en el Excmo. Ayuntamiento, serán dirigidas al Excmo. Sr. Alcalde-Presidente y se presentarán en el Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Murcia, o en cualquiera de las formas contempladas en el art. 38.4 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el plazo de veinte días naturales a partir del siguiente al de la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Para ser admitido a la práctica de las pruebas selectivas, bastará con que los aspirantes manifiesten en su instancia que reúnen todos los requisitos exigidos, referidos a la fecha de finalización del plazo de presentación de la misma, y adjuntando el resguardo del ingreso de 9,00 € en concepto de derechos de examen en la Cuenta 0030.8630.56.0004599271 de Banesto (Sucursal Glorieta de España, Murcia).

Juntamente con la instancia se presentarán los documentos, originales o fotocopias compulsadas por los servicios municipales, acreditativos de los méritos que se aleguen.

Asimismo, en el plazo de un mes a contar desde la fecha de finalización del plazo de instancias, se presentará la Memoria a la que hace referencia la base Quinta, apartado C.

C. Admisión de aspirantes

Expirado el plazo de presentación de instancias, la Junta de Gobierno Municipal del Excmo. Ayuntamiento de Murcia dictará resolución declarando aprobada la lista de admitidos y excluidos, que se publicará en el Boletín Oficial de la Región de Murcia, con indicación del plazo de subsanación que se concede a los excluidos, determinando el lugar y fecha de comienzo de los ejercicios. Las reclamaciones contra las listas de admitidos serán resueltas mediante Decreto de Alcaldía-Presidencia.

Cuarta.- Tribunal

La composición del Tribunal quedará constituida como seguidamente se especifica y sus miembros serán designados mediante Decreto por el Excmo. Sr. Alcalde-Presidente.

Presidente:

La Presidencia del Tribunal corresponderá al Excmo. Sr. Alcalde-Presidente o persona en quien delegue.

Vocal 1:

El Jefe del Cuerpo de Policía Local o persona en quien delegue.

Vocales 2 y 3:

Dos funcionarios del Ayuntamiento, designados en función de su especialización, a propuesta de la Concejalía de Personal.

Vocal 4:

Vocal propuesto por la Comunidad Autónoma de Murcia.

Vocal 5:

Un policía local de igual o superior categoría al de la plaza convocada, propuesto por la Junta de Personal.

Vocal-Secretario:

El Director de la Oficina del Gobierno Municipal o funcionario en quien delegue.

Todos los miembros del Tribunal deberán tener un nivel de titulación igual o superior al exigido para la plaza a cubrir, debiendo respetarse, en lo posible, el principio de especialización.

A efectos de percepción de asistencias por los miembros del Tribunal se fijan las establecidas en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnización por razón del servicio y de conformidad con la resolución de la Secretaría de Estado por la que se revise el importe de las indemnizaciones establecidas en el mismo para el año natural en el que tenga lugar el proceso selectivo.

El Tribunal podrá nombrar asesores especialistas para todas o algunas de las pruebas.

Quinta.- Pruebas selectivas**D. Comienzo y desarrollo de las pruebas selectivas**

Las pruebas selectivas darán comienzo una vez transcurrido al menos un mes desde la publicación del anuncio de la convocatoria en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

La práctica de los ejercicios que no se realicen conjuntamente dará comienzo por los aspirantes cuyo primer apellido empiece por la letra resultante del sorteo realizado, con fecha 15 de enero de 2007, por la Secretaría General para la Administración pública, según resolución de 8 de enero, publicada en el BOE de 11 de enero de 2007. Dichos aspirantes serán convocados en único llamamiento, por lo que deberán optar por uno sólo de ellos si se originara incompatibilidad horaria en la práctica de los ejercicios de distintas pruebas selectivas.

Para el desarrollo de la fase de oposición, siempre que las características de los ejercicios a realizar lo permitan, el Tribunal, en aplicación del Acuerdo de Pleno de este Ayuntamiento de 28 de octubre de 1993, procurará garantizar el anonimato de los aspirantes para la corrección de las pruebas realizadas.

Las comunicaciones correspondientes a la convocatoria se publicarán mediante anuncios en Tablón, sirviendo de referencia el ubicado en la 2.ª planta de la Casa Consistorial (Servicio de Personal), sin perjuicio de la utilización de otros medios de difusión municipal, tales como página web, tabloneros del Servicio de Información u otras dependencias.

E. Fase de concurso

La fase de Concurso no tendrá carácter eliminatorio ni podrá tenerse en cuenta para superar las pruebas de la fase de oposición.

El Tribunal valorará los méritos alegados, con arreglo al siguiente baremo, siempre que estén debidamente justificados por los aspirantes, no teniéndose en cuenta ninguno que no haya sido acreditado documental y fehacientemente en el plazo de presentación de instancias:

1.- Por antigüedad en el Ayuntamiento de Murcia, distinta de la exigida como requisito, valorándose el tiempo prestado con anterioridad a la condición de funcionario de carrera, hasta un máximo de 6'00 puntos, de acuerdo a los siguientes criterios;

A razón de 0,60 puntos por año completo de servicio, como Cabo de Policía Local.

A razón de 0,30 puntos por año completo de servicio, como Agente de Policía Local.

Se valorarán proporcionalmente las fracciones correspondientes, no inferiores a un mes, en cada una de las plazas referidas..

2.- Por estar en posesión de otras titulaciones académicas, distintas de la que le da acceso a participar en la convocatoria, de igual nivel o superior, sin acumular unas a otras; relacionadas con el área de conocimientos necesarios para el desempeño del puesto de trabajo, hasta 2,50 puntos.

3.- Por la realización de cursos de formación y perfeccionamiento, sobre materias directamente relacionadas con las funciones del puesto convocado, organizados por organismos públicos o empresas de reconocido prestigio, a razón de 0,10 puntos por cada 20 horas, valorándose proporcionalmente las fracciones correspondientes, y hasta un máximo de 0,50 puntos por curso. Los cursos que excedan de 100 horas de formación se valorarán por módulos formativos, atendiendo a la relación de cada módulo con las funciones del puesto convocado, según la valoración expresada anteriormente.

Los diplomas expedidos en los cursos de formación organizados por el Ayuntamiento de Murcia, realizados hasta el mes de diciembre de 1996, se valorarán a razón de 0,15 puntos por cada 20 horas, valorándose proporcionalmente las fracciones correspondientes, y hasta un máximo de 0,60 puntos por curso. Dichos criterios serán de aplicación a los cursos realizados con posterioridad a la fecha citada siempre y cuando las acreditaciones correspondientes sean de aprovechamiento. En el supuesto de ser de "asistencia" dichos cursos se valorarán conforme a los criterios generales.

La puntuación máxima alcanzable en este apartado será de 3,00 puntos.

4.- Por valoración del trabajo realizado en los puestos ocupados por el aspirante, mediante informe de la Jefatura, avalado por el Concejal Delegado correspondiente y contrastado con el currículum del propio interesado, hasta un máximo de 2,00 puntos.

5.- Por la obtención de méritos, premios y/o recompensas, hasta un máximo de 1,00 punto.

6.- Otros méritos, hasta un máximo de 0,50 puntos.

F. Fase de oposición

La fase de Oposición constará de las siguientes pruebas:

Primer Ejercicio

Consistirá en desarrollar por escrito, durante un periodo máximo de tres horas, tres temas extraídos al azar, uno de cada una de las partes del programa que se inserta como Anexo II de esta convocatoria.

Segundo Ejercicio

Desarrollar por escrito, durante un periodo máximo de tres horas, dos supuestos prácticos que planteará el Tribunal inmediatamente antes del comienzo del ejercicio, relativos a tareas propias de las funciones asignadas al puesto de trabajo.

Durante el desarrollo de esta prueba, los aspirantes podrán hacer uso de textos legales exclusivamente impresos, de los que acudan provistos. En este ejercicio se valorará fundamentalmente la capacidad de raciocinio, la sistemática en el planteamiento y formulación de conclusiones, así como el conocimiento y adecuada interpretación de la normativa aplicable.

Tercer Ejercicio

Consistirá en una entrevista personal con los aspirantes, que versará sobre la memoria presentada. A este respecto, los aspirantes deberán presentar una memoria inédita de una extensión máxima de noventa folios mecanografiados a doble espacio sobre funciones a desarrollar por un Sargento en el marco de la organización, estructura y funcionamiento de la Policía Local de Murcia, y en relación con la problemática específica y demandas ciudadanas en el municipio de Murcia.

G. Calificación de los ejercicios

Los ejercicios serán calificados de cero a diez puntos, debiéndose obtener un mínimo de cinco puntos en cada uno de ellos, para poder continuar en el proceso selectivo.

La puntuación de los ejercicios se obtendrá sumando las puntuaciones otorgadas por los distintos miembros del Tribunal y dividiendo el total por el número de asistentes de aquél, siendo el cociente la calificación del ejercicio.

H. Curso de formación.

Los aspirantes que mayor calificación hayan obtenido en el conjunto de los ejercicios y méritos, deberán superar un Curso Selectivo de Formación que a tal efecto convoque la Escuela de Policías Locales de la Región de Murcia.

El Tribunal realizará propuesta de aspirantes seleccionados para la realización de dicho Curso. No pudiendo contener un número de aspirantes superior al de plazas convocadas. Una vez finalizada la realización del mencionado Curso, el Tribunal podrá realizar una prueba sobre los conocimientos impartidos en el mismo. En este supuesto, dicha prueba será valorada de cero a diez puntos, debiéndose obtener en la misma un mínimo de cinco

puntos. Si algún aspirante fuera calificado en dicha prueba con nota inferior a cinco puntos, será eliminado sin que le corresponda derecho alguno.

Sexta.- Relación de seleccionados, presentación de documentos y nombramiento.

Con la puntuación individualizada resultante en el curso selectivo de formación, superior a cinco puntos, sumando a la misma las obtenidas en el conjunto de los ejercicios y méritos, se procederá a determinar la calificación definitiva de los aspirantes, estableciendo su orden de prelación.

Terminada dicha calificación, el Tribunal hará pública, por orden de puntuación, la relación de seleccionados, no pudiendo rebasar éstos el número de plazas convocadas.

Las resoluciones del Tribunal vinculan a la Administración, sin perjuicio de que ésta, en su caso, pueda proceder a su revisión, conforme a lo previsto en los artículos 107 y siguientes de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Los aspirantes propuestos aportarán ante esta Administración, en el plazo de veinte días naturales desde que se haga pública la resolución sobre el nombramiento, los documentos acreditativos de reunir las condiciones de capacidad y requisitos exigidos en la convocatoria. Si dentro del plazo indicado no presentaran la documentación no podrán ser nombrados, quedando anuladas todas sus actuaciones, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieran haber incurrido por falsedad en la instancia.

Séptima.- Incidencias.

El Tribunal queda facultado para resolver las dudas que se presenten y tomar los acuerdos necesarios para el buen orden del concurso-oposición en todo lo no previsto en las presentes bases, siempre que no se opongan a las mismas.

Octava.- Recursos.

La convocatoria, sus bases y cuantos actos administrativos se deriven de ésta y de la actuación del Tribunal podrán ser impugnados por los interesados en los casos y en la forma prevista en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Anexo I

Temario

Parte I

Tema 1.- La Constitución Española de 1978. Derechos y deberes de los españoles contenidos en la Constitución.

Tema 2.- Organización política del Estado Español: La Corona. Las Cortes Generales: composición y funciones. El Gobierno. El Poder Judicial.

Tema 3.- La Unión Europea. La Organización territorial del Estado. Administración General del Estado. Administración autonómica. La Comunidad Autónoma de la

Región de Murcia. Estatuto de autonomía de Murcia. Organización institucional.

Tema 4.- La Administración Local. Principios constitucionales. La Provincia. El Municipio. Otros entes locales.

Tema 5.- El Municipio. Concepto y elementos del municipio. El Ayuntamiento Pleno. El Alcalde. Los Tenientes de Alcalde. La Junta de Gobierno Local. Competencias municipales. Idea general sobre la estructura de los principales servicios administrativos del Ayuntamiento.

Tema 6.- Personal al servicio del Municipio. Funcionarios. Personal Laboral. Derechos y deberes. Sindicación. Seguridad Social y derechos pasivos.

Tema 7.- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. El acto administrativo. Principios generales y fases del procedimiento administrativo. La notificación del acto administrativo. Ejecución del acto administrativo.

Tema 8.- Fuentes del Derecho Público: la Ley y el Reglamento: fundamento, concepto y clases. Límites de la potestad reglamentaria. Especial consideración de la potestad reglamentaria municipal: ordenanzas y bandos. Otras fuentes del Derecho Administrativo.

Tema 9.- La responsabilidad patrimonial de la Administración Pública. La responsabilidad de los funcionarios.

Parte II

Tema 10.- La Policía: su necesidad. La Policía y el estado social y democrático de derecho: misión de la Policía. La Policía y la sociedad.

Tema 11.- La actividad de la Policía: medios, principios y límites. Ética policial. Modelo policial español. Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Tema 12.- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. El binomio seguridad y libertad.

Tema 13.- Ley 4/1998, de 22 de julio, de Coordinación de Policías Locales de la Región de Murcia. Normativa de desarrollo.

Tema 14.- Prevención policial. Concepto y técnicas. La Policía comunitaria: la policía de barrio. Concepto. Objetivos. Organización y funcionamiento.

Tema 15.- La Ley de Enjuiciamiento Criminal, La Policía Judicial: funciones. Unidades de Policía Judicial. Criterios y normas de actuación. Normativa reguladora. La Policía Local como Policía Judicial. Ley 38/2002, de 24 de octubre, de reforma parcial de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, sobre el Procedimiento para el Enjuiciamiento Rápido e Inmediato de Determinados Delitos y Faltas, y de Modificación del Procedimiento Abreviado.

Tema 16.- El Atestado policial. La inspección ocular. La entrada y registro en lugar cerrado. La entrada domiciliaria para la ejecución de actos administrativos. Redacción de diligencias.

Tema 17.- La denuncia: concepto y clases. Efectos. La querrela: concepto y requisitos. La denuncia condicionante.

Tema 18.- Documentos acreditativos de la identidad: D.N.I., pasaporte. Documentación en materia de extranjería.

Tema 19.- La detención. Derechos del detenido. Diligencias relacionadas con la detención de una persona. El Habeas Corpus.

Tema 20.- El Derecho de reunión y protección de autoridades y edificios públicos. El derecho de reunión y la seguridad en las manifestaciones. Intervención policial: actuación con menores, extranjeros, indocumentados, enfermos mentales y personas en estado de embriaguez.

Tema 21.- Intervención policial, actuación de la Policía Local ante: a) Incendios; b) Grandes catástrofes; c) Alarmas de explosivos; d) Riñas; e) Accidentes con heridos; f) Homicidios; g) Suicidios; h) Delitos contra la libertad sexual: especial trato con la víctima; i) Delitos contra el honor.

Tema 22.- Intervención policial, actuación de la Policía Local ante: a) Robo con violencia o intimidación en las personas; b) Robo con fuerza en las cosas; c) Hurtos; d) Estafas; e) Robo y hurto de uso de vehículo.

Tema 23.- Intervención en caso de accidente de mercancías peligrosas.

Tema 24.- El uso de las armas de fuego por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Normativa vigente. La legítima defensa y el cumplimiento del deber.

Tema 25.- Normativa municipal: Teoría general sobre Ordenanzas y Bandos; su valor normativo. Retirada de Vehículos de la Vía Pública. Regulación de estacionamientos (O.R.A.)

Tema 26.- Normativa municipal: Protección y tenencia de animales de compañía. Protección del medio ambiente contra la emisión de ruidos y vibraciones. Ordenanza reguladora de la actuación municipal en relación con la venta, dispensación y suministro de bebidas alcohólicas, así como su consumo en espacios y vías públicas. Protección de la atmósfera.

Tema 27.- Normativa municipal: Edificación y uso del suelo. Ordenanza sobre publicidad exterior. Quioscos. Vados. Instalación de mesas y sillas en la vía pública. Limpieza viaria. Supresión de barreras arquitectónicas. Ordenanza municipal de plazas y mercados

Tema 28.- Espectáculos y establecimientos públicos. Normativa vigente.

Tema 29.- El accidente de circulación. Clases. Intervención de la Policía local. Práctica de diligencias.

Tema 30.- Ordenación y regulación del tráfico. Técnicas policiales para la descongestión del tráfico. Tareas de la Policía Local en materia de tráfico. Conceptos básicos: velocidad, intensidad, densidad, capacidad, nivel de servicio, índice de congestión. Medidas de regulación del tráfico.

Tema 31.- Problemática específica del tráfico en Murcia capital y pedanías. El estacionamiento de vehículos en la ciudad. Las zonas peatonales. La señalización de las vías. Señalización provisional.

Tema 32.- La Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial y su texto articulado, aprobado por Real Decreto Legislativo 339/90, de 2 de marzo.

Tema 33.- Disposiciones vigentes en el Código de la Circulación.

Tema 34.- Real Decreto 13/92, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación.

Tema 35.- Real Decreto 772/1997, de 30 de mayo, por el que se aprueba Reglamento General de Conductores.

Tema 36.- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.

Tema 37.- Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Procedimiento Sancionador en materia de Tráfico, Circulación de vehículos a motor y seguridad vial, modificado por el Real Decreto 137/2000, de 4 de febrero, y por la Ley 19/2001, de 19 de diciembre.

Tema 38.- Estudio de las peculiaridades de la circulación urbana en la normativa de seguridad vial. Topografía del municipio de Murcia. Breve referencia histórica. Callejero de Murcia y Pedanías. Vías de comunicación.

Tema 39.- La conducción etílica. Alcoholemia. Estudio especial de los preceptos contenidos en la normativa de seguridad vial y en el Código Penal.

Tema 40.- La retirada de vehículos de la vía pública. Estudio de los preceptos contenidos en la normativa de seguridad vial. Vehículos abandonados.

Tema 41.- Transporte de viajeros y mercancías: estudio de los principales preceptos contenidos en la normativa de Seguridad Vial y en la Legislación de Transportes. El transporte de mercancías peligrosas. Concepto y reglamentación especial. Autotaxis.

Parte III

Tema 42.- Consideraciones sobre el Derecho Penal y sus principios generales. Delitos y faltas: concepto y diferencias. Los elementos del delito.

Tema 43.- Personas responsables. Responsabilidad criminal y responsabilidad civil. Circunstancias modificativas de la responsabilidad criminal: eximentes, atenuantes y agravantes.

Tema 44.- Ley Orgánica 10/95, Código Penal: Delitos contra la vida e integridad corporal. Título I al VII. La violencia doméstica.

Tema 45.- Delitos contra la libertad sexual. Omisión del deber de socorro. Delitos contra la intimidad, el derecho a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio. Delitos contra el honor. Delitos contra las relaciones familiares.

Tema 46.- Delitos contra el patrimonio y el orden socioeconómico. Delitos contra la Hacienda Pública y contra la Seguridad Social. Delitos contra los derechos de los trabajadores.

Tema 47.- Delitos relativos a la ordenación del territorio y la protección del patrimonio histórico y del medio ambiente. Delitos contra la seguridad colectiva. De las falsedades.

Tema 48.- Delitos contra la Administración Pública. Delitos contra la Administración de Justicia. Delitos contra la Constitución; delitos de discriminación.

Tema 49.- Delitos contra el orden público. Delitos de traición y contra la paz e independencia del Estado y relativos a la Defensa Nacional. Delitos contra la Comunidad Internacional.

Tema 50.- Ley Orgánica 10/95, Código Penal Libro III: Las faltas.

Tema 51.- Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores.

Tema 52.- Ley Orgánica 4/2000, de 7 de enero, sobre los Derechos y Deberes de los Extranjeros en España y su Integración Social, modificada por la Ley Orgánica 8/2000, de 22 de diciembre. Problemática relativa a la inmigración-globalización.

Tema 53.- El mando policial. La relación mando-subordinado. Organizaciones jerarquizadas. La disciplina interna. Funciones de los mandos intermedios. La motivación del personal. Reciclaje y perfeccionamiento profesional de los miembros del equipo.

Tema 54.- Principios de disciplina efectiva. Responsabilidad del mando. Tipo de órdenes. Orden terminante, tipo solicitud, orden sugerida, escrita, verbal, petición de voluntarios, causas de la mala interpretación de órdenes, comprobación de la ejecución de las órdenes. La relación con el mando superior. Funciones de apoyo y asesoramiento.

Tema 55.- La planificación policial. Programación de dispositivos policiales. La previsión de los servicios. Ejecución. Valoración posterior. Coordinación con otras instituciones.

Tema 56.- Concepto y perspectiva de las organizaciones. El trabajo en grupo. La estructura del grupo: definición, roles, liderazgo, redes de comunicaciones, la toma de decisiones.

Tema 57.- La dirección por objetivos. Concepto y proceso de dirección. La determinación de los objetivos. Evaluación de resultados.

Tema 58.- El proceso de la comunicación. Comunicación verbal y no verbal. La persuasión. Comunicación interna.

Tema 59.- La imagen del servicio. Atención al ciudadano. El ciudadano como cliente. La calidad en el servicio policial. Relaciones externas.

Tema 60.- Técnicas para controlar situaciones difíciles. Mediación en los conflictos privados y sociales. Técnicas de intervención psicosocial.

Murcia a 25 de enero de 2007.—El Director de la Oficina del Gobierno Municipal, José Antonio de Rueda y de Rueda.