

ro, D, 28034 Madrid, para que en el plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la publicación del presente edicto, comparezca ante este Órgano Instructor, sito en la calle Sagasta, número 6, de esta capital, despacho 319, para hacerle entrega del Acuerdo del Director General de Recursos Humanos del Servicio Madrileño de Salud, de fecha 12 de junio de 2009, de nombramiento de nueva Instructora del Procedimiento; del pliego de cargos, una vez rectificado el error de transcripción en una de las fechas y de la notificación de su derecho a dar vista al expediente disciplinario, apercibiéndole de que, de no presentarse a este requerimiento, se seguirán las actuaciones correspondientes a que en derecho haya lugar.

En Madrid, a 22 de julio de 2009.

(03/25.466/09)

Universidad Complutense de Madrid

2664 *RESOLUCIÓN de 13 de julio de 2009, por la que se convocan concursos de acceso a plazas de Cuerpos Docentes Universitarios.*

De conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria primera de la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, y en el Real Decreto 774/2002, de 26 de julio, por el que se regula el sistema de Habilitación Nacional para el acceso a Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios y el régimen de los concursos de acceso respectivos, modificado por el Real Decreto 338/2005, de 1 de abril, y el Real Decreto 188/2007, de 9 de febrero, y a tenor de lo establecido en el artículo 84 de los Estatutos de la Universidad Complutense de Madrid, aprobados por Decreto 58/2003, de 8 de mayo, del Consejo de Gobierno, este Rectorado ha resuelto convocar a concurso de acceso plazas vacantes de los Cuerpos de Funcionarios Docentes Universitarios.

Las bases de la convocatoria se han publicado en el "Boletín Oficial del Estado" del día 11 de julio de 2009, así como en el tablón de anuncios del Rectorado de esta Universidad (avenida Séneca, número 2, 28040 Madrid), y en Internet, en la dirección <http://www.ucm.es>

El plazo de presentación de instancias se contará a partir del día siguiente al de la publicación de la convocatoria en el "Boletín Oficial del Estado".

El resto de las actuaciones necesarias para la conclusión de los concursos se irán haciendo públicas en los lugares anteriormente indicados, a excepción de los nombramientos que también se publicarán en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Contra la presente convocatoria, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid, en el plazo de dos meses, contados desde el día siguiente al de su publicación. No obstante, y sin perjuicio de que se pueda ejercitar cualquier otro que se estime procedente, puede optarse por interponer contra la presente Resolución recurso de reposición ante el Rector de la Universidad Complutense de Madrid, en el plazo de un mes, contado desde el día siguiente al de su publicación, en cuyo caso no podrá interponer el recurso contencioso-administrativo anteriormente mencionado, en tanto no sea resuelto expresamente o se haya producido la desestimación presunta del recurso de reposición interpuesto, conforme a lo previsto en los artículos 116 y 117 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Madrid, a 13 de julio de 2009.—El Rector, Carlos Berzosa Alonso-Martínez.

(02/9.001/09)

C) Otras Disposiciones

Consejería de Economía y Hacienda

2665 *IV Edición de los Premios "Madrid Excelente" a la Confianza de los Clientes. Bases y guía para la presentación de candidaturas.*

1. Introducción

La Comunidad de Madrid es sede de las principales empresas radicadas en nuestro país y acoge, además, una importante cantidad de pequeñas y medianas empresas.

Para ayudar a las empresas y organizaciones madrileñas a alcanzar la excelencia empresarial, la Comunidad de Madrid constituyó la Fundación Madrid por la Excelencia dentro de la Consejería de Economía y Hacienda, sin ánimo de lucro, presidida por la propia Presidenta de la Comunidad y cuyos objetivos son impulsar la innovación, la calidad y el compromiso de las empresas madrileñas con su propio futuro y el de la Comunidad que las alberga.

El sello de garantía que gestiona la Fundación es "Madrid Excelente", cuyos valores se basan en tres pilares:

- Principios fundamentales de la excelencia en gestión.
- Responsabilidad social corporativa (económica, ambiental y social).
- Confianza de los consumidores.

De esta forma y buscando como objetivo final que los madrileños perciban servicios de calidad, la Fundación Madrid por la Excelencia convoca en esta ocasión la IV Edición de los Premios a la Confianza de los Clientes, que, con carácter anual, premian a las mejores empresas de la Comunidad de Madrid por la excelencia de su gestión y la confianza depositada en ellas por los clientes.

2. Objetivos

Los objetivos perseguidos con la convocatoria y concesión de los Premios "Madrid Excelente" son:

- Servir como elemento eficaz de prestigio y reconocimiento a la excelencia en gestión.
- Fomentar que las empresas orienten su gestión hacia los clientes para ganar su confianza contribuyendo a la mejora de la satisfacción de los clientes como factor clave para garantizar la continuidad y el desarrollo exitoso de las empresas radicadas en la Comunidad de Madrid
- Impulsar la competitividad de las empresas contribuyendo a dinamizar la economía regional.

3. Modalidades de los Premios

Se convocan dos clases de Premios "Madrid Excelente" a la Confianza de los Clientes:

- Premio a las empresas y organizaciones que estén en posesión de la Marca "Madrid Excelente" y destaquen por la excelencia en su gestión y la confianza depositada en ellas por los clientes.
- Premio a las demás empresas y organizaciones de la Comunidad de Madrid que han obtenido la confianza de los clientes por la calidad de sus productos y servicios.

Las bases de concesión de estos Premios se detallan en el Anexo I. Ambos Premios se convocan a su vez en cuatro modalidades:

- Grandes grupos empresariales: Empresas y organizaciones con más de 5.000 empleados y/o facturación superior a 1.000.000.000 de euros.
- Grandes empresas: Empresas que, no siendo grandes grupos empresariales, cuenten con más de 250 empleados y una facturación superior a 50.000.000 de euros.
- Pymes: Empresas con menos de 250 empleados y/o con una facturación inferior a 50.000.000 de euros o bien un balance anual no superior a 43.000.000 de euros y que no estén participadas en más de un 25 por 100 por otras grandes empresas, con la excepción de sociedades públicas de participación, sociedades de capital riesgo e inversores institucionales o financieros.
- Organizaciones sin ánimo de lucro: Entidades cuyo fin no es la consecución de un beneficio económico. Entidades cuya figura jurídica sea de Asociación, Fundación, Cooperativa, etcétera.

En total, la Comunidad de Madrid otorgará 8 premios.

La clasificación como grupo empresarial, grande, pyme u organización sin ánimo de lucro deberá estar debidamente acreditada mediante la presentación de la documentación correspondiente y en el propio formulario de solicitud.

4. *Quién puede presentarse a los Premios*

A los Premios “Madrid Excelente” a la Confianza de los Clientes pueden presentarse:

- Aquellas empresas u organizaciones que estén en posesión de la Marca “Madrid Excelente”.
- Cualquier empresa u organización de la Comunidad de Madrid de cualquier tamaño en las modalidades aplicables

Las empresas que hayan sido galardonadas en ediciones anteriores tan solo podrán presentarse pasadas 3 ediciones desde la consecución del Premio.

Las empresas que hayan obtenido alguna mención, pero no el premio, podrán presentarse en siguientes ediciones siempre y cuando presenten avances significativos en su gestión teniendo que presentar los planes de mejora desarrollados.

Se entiende por empresa u organización de la Comunidad de Madrid aquellas que tengan sus instalaciones y desarrollen sus actividades productivas en la Comunidad de Madrid, aunque no tengan su sede social en la Comunidad de Madrid. Aquellas empresas u organizaciones que dispongan de centros de trabajo fuera de esta Comunidad deberán limitar el alcance de su candidatura a las actividades realizadas en sus centros productivos de Madrid.

5. *Documentación a presentar*

La documentación a presentar por los candidatos es la siguiente en función de la modalidad a la que se presentan:

Premios “Madrid Excelente” a la Confianza de los Clientes (empresas que estén en posesión de la Marca “Madrid Excelente”):

- Formulario de solicitud conforme al Anexo III.
- Memoria de la organización conforme a los criterios de los Anexos I y II.

Premios “Madrid Excelente” a la Confianza de los Clientes (demás empresas u organizaciones de la Comunidad de Madrid):

- Formulario de solicitud conforme al Anexo III.
- Documentación acreditativa de su condición de empresa de la Comunidad de Madrid.
- Documentación acreditativa del tamaño de la organización.
- Memoria de la organización conforme a los criterios de los Anexos I y II.

En el caso de que la solicitud y/o documentación presentada fueran incompletas o erróneas, se requerirá a los solicitantes para que subsanen la falta o acompañen los documentos preceptivos en un plazo de diez días hábiles.

Se considerará como documentación acreditativa de su condición de empresa de la Comunidad de Madrid la siguiente: declaración responsable, licencia de apertura, registro industrial, IAE, escritura constitutiva de la sociedad, etcétera.

Se considerará como documentación acreditativa del tamaño de la organización la siguiente: impuesto de sociedades, documentos de cotización donde aparezca el número de empleados, etcétera.

Toda la documentación de las empresas que presenten su candidatura será tratada con absoluta confidencialidad.

Se entregarán dos copias de la memoria en papel y en formato electrónico.

La documentación se entregará en la Sede de la Fundación Madrid por la Excelencia (calle Velázquez, número 53, 28001 Madrid).

6. *Sistema de evaluación*

La evaluación de las candidaturas se realizará por parte de evaluadores formados y con gran experiencia profesional, quienes analizarán la documentación aportada y prepararán el informe de evaluación de las empresas seleccionadas.

Las candidaturas finalistas serán analizadas por un jurado formado por prestigiosos representantes del mundo empresarial, universitario, periodístico y del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

La información de cada una de las candidaturas finalistas incluirá la memoria y la evaluación.

El proceso seguido durante la evaluación será el siguiente:

- Las empresas/organizaciones candidatas presentarán su candidatura acompañada de la documentación indicada en el apartado anterior.
- Los Servicios Técnicos de la Fundación Madrid por la Excelencia comprobarán la documentación presentada para asegurar su validez e integridad.
- Las memorias de las empresas/organizaciones serán evaluadas por un equipo de evaluadores frente a los criterios correspondientes para cada uno de los Premios.
- Los evaluadores valorarán las candidaturas preparando de cada una de ellas un resumen de puntos fuertes y áreas de mejora y una puntuación.
- Las organizaciones con mejores puntuaciones serán finalistas. Los evaluadores prepararán de cada finalista una evaluación detallada, la puntuación correspondiente y un resumen ejecutivo.
- El jurado de los Premios elegirá entre las finalistas a las organizaciones ganadoras en cada modalidad en base a la evaluación/puntuación y al resumen ejecutivo anterior.

7. *Concesión de los Premios*

Los Premios serán entregados a los ganadores en acto público que se anunciará oportunamente.

Las empresas premiadas* recibirán un trofeo conmemorativo. La Fundación Madrid por la Excelencia difundirá las mejores prácticas de las empresas galardonadas.

Los premios pueden quedar desiertos en cualquiera de sus categorías.

8. *Calendario*

Publicación de las bases (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID): Julio 2009.

Presentación de las solicitudes: Desde el día siguiente a la publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID hasta el 10 de noviembre 2009.

Presentación de memorias: Hasta el 22 de diciembre 2009.

Evaluación de las memorias para selección de finalistas (visitas in situ**): febrero 2010.

Reunión del Jurado para selección de ganadores: Marzo 2010.

Concesión de los Premios: Abril/mayo 2010.

Madrid, a 7 de julio de 2009.—La Directora de la Fundación Madrid por la Excelencia, Alejandra Polacci.

ANEXO I

CRITERIOS DE LOS PREMIOS “MADRID EXCELENTE” A LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES

A estos premios podrán optar las empresas de la Comunidad de Madrid presentando la documentación indicada anteriormente entre la que se incluirá la memoria conforme a los siguientes criterios:

1. Liderazgo y coherencia:
 - Definición de misión, visión y valores de la organización.
 - Comunicación y despliegue de la Política y Estrategia.
 - Coherencia en la actuación de directivos con los valores de la organización.
 - Utilización de canales de comunicación bidireccionales y relación con grupos de interés.
 - Facilitación de recursos para consecución de objetivos, apoyo a iniciativas de mejora y reconocimiento de logros.
2. Orientación al cliente:
 - Identificación y segmentación de clientes, investigaciones de mercado.
 - Comprobación de especificaciones de producto/servicio.

* La obtención del Premio “Madrid Excelente” a la Confianza de los Clientes para las empresas que no dispongan de la licencia de uso de la Marca de Garantía “Madrid Excelente” no dará derecho al uso de la misma.

** De las Organizaciones finalistas se podrán realizar evaluaciones in situ, a criterio de la Organización de los Premios.

- Sistema de gestión de reclamaciones.
 - Definición de objetivos y medición de niveles de satisfacción de cliente.
3. Confianza de los consumidores:
- 3.1. Preventa:
- Plan estratégico comercial e imagen de marca.
 - Política de marketing responsable.
 - Análisis de necesidades de información de clientes de productos/servicios.
 - Procesos de comunicación de características de productos/servicios.
 - Diseño de nuevos productos/servicios junto a clientes.
 - Identificación de productos/servicios.
 - Realización de pruebas piloto.
 - Certificación específica de producto/servicio.
- 3.2. Venta del producto/Prestación del servicio:
- Recogida de percepción de clientes de productos/servicios.
 - Grado de conocimiento del personal de procesos e indicadores relacionados con la satisfacción del cliente.
 - Proceso de control de la venta.
 - Utilización de tecnologías de la información para mejorar la venta.
- 3.3. Garantía y soporte:
- Utilización de la información del cliente para mejorar los productos/servicios.
 - Procesos de atención al cliente y posventa.
 - Asesoramiento a clientes sobre uso responsable de productos/servicios.
 - Sistema de seguridad de la información de clientes.
 - Búsqueda de diferenciación y fidelización de clientes por la organización.
4. Resultados en los clientes:
- 4.1. Medidas de percepción: Mediciones directas por medio de encuestas de satisfacción a clientes que ofrezcan resultados sobre:
- Imagen general.
 - Productos y servicios.
 - Ventas y servicio posventa.
 - Fidelidad.
- 4.2. Indicadores de rendimiento: Mediciones internas que ofrezcan información sobre el rendimiento de la organización en las siguientes áreas:
- Premios y reconocimientos externos.
 - Resultados de calidad de producto y servicio.
 - Tratamiento de quejas y reclamaciones.
 - Fidelidad.

El concepto de Mejora Continua:

El desarrollo de los criterios anteriores debe hacerse según el concepto de Mejora Continua basado en el ciclo de la mejora "Plan-Do-Check-Act" (planificar-hacer-comprobar-revisar).

La memoria no deberá exceder de 50 páginas.

ANEXO II SISTEMA DE PUNTUACIÓN

Cada uno de los subcriterios se puntuará porcentualmente en una escala del 0 al 100 por 100, conforme a unas matrices de valoración preestablecidas. Para cada criterio se considerarán varios aspectos que se puntuarán individualmente y de los cuales se obtendrá la media aritmética. Estos aspectos son:

| Criterio | Aspectos a puntuar |
|--|--|
| 1. Liderazgo y coherencia | Enfoque Despliegue Evaluación y revisión |
| 2. Orientación al cliente | Enfoque Despliegue Evaluación y revisión |
| 3. Confianza de los consumidores | |
| 3.1.- Preventa | Enfoque Despliegue Evaluación y revisión |
| 3.2.- Venta del producto/Prestación del Servicio | Enfoque Despliegue Evaluación y revisión |
| 3.3.- Garantía y soporte | Enfoque Despliegue Evaluación y revisión |
| 4. Resultados en los Clientes | |
| 4.1.- Medidas de percepción | Tendencia Objetivos Comparaciones con la competencia |
| 4.2.- Indicadores de rendimiento | Tendencia Objetivos Comparaciones con la competencia |

Los aspectos se definen como sigue:

- Enfoque: Planteamiento global del criterio y grado en que se contemplan todas las áreas indicadas para cada subcriterio.
- Despliegue: Nivel de implantación a lo largo de la organización, de forma que cubra la mayor parte de las funciones y niveles organizativos.
- Evaluación y revisión: Cómo la organización mide y revisa la efectividad del enfoque y del despliegue, y cómo se mejoran cuando es necesario.
- Tendencia: Evolución positiva o negativa de los resultados a lo largo del tiempo.
- Objetivos: Cómo comparan los resultados con los objetivos de la organización.
- Comparaciones con la competencia: Cómo comparan los Resultados con los obtenidos por otras organizaciones.

La puntuación final de cada criterio será la media aritmética de los resultados obtenidos en cada subcriterio.

A su vez, la puntuación final de la organización será la media aritmética de las puntuaciones de los criterios.

ANEXO III

**SOLICITUD CANDIDATURA PREMIO "MADRID EXCELENTE"
A LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES**

- MODALIDAD GRUPOS EMPRESARIALES
 MODALIDAD GRANDES EMPRESAS
 MODALIDAD PYMES
 MODALIDAD ORGANIZACIÓN SIN ANIMO DE LUCRO
 EMPRESAS EN POSESIÓN DE LICENCIA DE USO DE LA MARCA "MADRID EXCELENTE"

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN SOLICITANTE

Denominación social _____

Nombre comercial _____

Persona física (1) Persona Jurídica (1) S.A. (1) S.L. (1) Otro (1)

Si es otro, especificar (1) _____

C.I.F. (1) -

Domicilio social (1) _____

Ciudad (1) _____ Provincia (1) _____ C.P. (1)

Teléfono (1) Fax (1)

Correo electrónico (público) (1) _____

Dirección web http:// www (1) _____

PERSONA DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN DEL PREMIO

Nombre _____

Cargo dentro de la organización _____

Dirección _____

Ciudad _____ Provincia _____ C.P.

Teléfono Fax

Correo electrónico personal _____

DATOS EMPRESARIALES

Sector/es empresarial/es al que pertenece (1):

- ALIMENTACIÓN
 - AUTOMOCIÓN
 - COMUNICACIÓN
 - CONSTRUCCIÓN
 - ENSEÑANZA
 - GAS Y ELECTRICIDAD
 - INDUSTRIAL
 - MULTISECTORIALES Y SERVICIOS
 - OTROS
 - ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES
 - QUÍMICA
 - SANIDAD
 - SEGUROS Y ENTIDADES FINANCIERAS
 - TELECOMUNICACIONES Y NUEVAS TECNOLOGÍAS
 - TRANSPORTE
 - TURISMO Y HOSTELERÍA
- MULTISECTORIALES Y SERVICIOS Especificar _____
 OTROS Especificar _____

Número de centros de trabajo Total Delegaciones

Comercios/puntos de venta

Direcciones de los centros de trabajo (adjuntar detalle si es necesario)

Marcas que comercializa _____

Volumen facturación el año anterior . . , €

Número total empleados Fijos Eventuales

DOCUMENTOS A APORTAR

- Documentación acreditativa de clasificación como grupo empresarial, grande o pyme (en caso de haber marcado una de las tres modalidades) (1)
- Documentación acreditativa de su condición de empresa de la Comunidad de Madrid o que presta actividades en la misma. Ej.: declaración responsable, licencia de apertura, registro industrial, IAE, escritura constitutiva de la sociedad, etc. (1)

(1) Datos a completar únicamente por aquellas organizaciones que no posean la Licencia de Uso de la Marca de Garantía "Madrid Excelente"

DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN

Manifiesto:

Que son ciertos cuantos datos figuran en la presente Solicitud y que reúno los requisitos exigidos, aceptando los términos de la convocatoria reseñada anteriormente y de la cual este documento es anexo. Asimismo, solicito la participación de la organización a la que represento en el Premio "Madrid Excelente" a la Confianza de los Clientes en la modalidad arriba indicada.

D/D^a _____

Con D.N.I. número

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

 -

| |
|--|
| |
|--|

En representación de _____

Con domicilio en _____

Según poderes otorgados ante el notario _____

Con fecha

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

 de _____ de 200

| |
|--|
| |
|--|

Número de protocolo

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

En Madrid, a

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

 de _____ de 200

| |
|--|
| |
|--|

EL/LA SOLICITANTE

Fdo.: _____