

ANTOLAKETAKO TEKNIKARIA TECNICO/A DE ORGANIZACIÓN

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

Oharra: BIBLIOGRAFIA informaziorako besterik ez da; beraz, aukeraketa prozesu honetako lanpostugaiek emandako araudia eguneratzen joateko erantzukizuna izango dute.

Nota: La BIBLIOGRAFÍA se facilita con carácter informativo, siendo en su caso, responsabilidad de los aspirantes del presente proceso selectivo, la permanente adecuación de la normativa facilitada.

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Diseño asistido y gestión documental	Vilaró, Emilio,	Universidad Nacional de Educación a Distancia
Crear una administración pública que funcione mejor y cueste menos : de los trámites burocráticos a los resultados	Al Gore	IVAP
Auditoría de gestión pública : una propuesta metodológica	Alejos Garmendia, Beatriz.	IVAP
Metodología de la evaluación de programas	Alvira, Francisco	CIS
Cómo introducir nuevas tecnologías .	Amati I Salas, J.M.:	Alta Dirección , núm. 145, mayo-junio 1989
Guía de autoevaluación para la administración Pública.	Ana Conces Pardo	
Modelo EFQM de excelencia		MAP

Fundamentos de organización y Dirección General	Andrea Zerilli	Ed. Deusto
La gestión de calidad total en la administración pública	Andrés Muñoz Machado	Díaz de Santos
Los recursos humanos en las administraciones públicas	Andrés Rodríguez Fernández	Tecnos
ISO 9000:2000; Calidad y Excelencia	Andrés Senlle	Ed. Gestión 2000
Estudios para la reforma de la administracions pública	Antoni Bayona i Rocamora	INAP
El buen funcionamiento de los servicios públicos : los principios de continuidad y de regularidad	Antonio Martínez Marín	Tecnos
Comercio electrónico, Firma digital y autoridades de certificación	Apolonia Martinez nadal	Civitas
La gestión pública. Su situación actual	B. Bozeman	FCE
Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico	B. Hodge	Prentice Hall
Alianzas estratégicas ,	Badaracco, J.L.:	Mcgraw-Hill, Madrid, 1992.
Curso de Ciencia de la Administración	Baena	Tecnos
¿Cómo evaluar programas y servicios públicos?	Ballart, Xabier	INAP
La productividad y la calidad en la gestión pública	Bañón Martínez	
Auditoría de gestión pública : una propuesta metodológica	Beatriz Alejos Garmendia	IVAP
El líder del Futuro	Beckhard, R.	Ed. Deusto
Tecnología, Innovación y Empresa ,	Benavides Velasco, C.:	Pirámide, Madrid, 1998.
Introducción a las intranets	Benett, Gordon	Prentice Hall
Gestión estratégica de los RR.HH.	Besseyere, Ch.	Ed. Tecnos
ADMINISTRACIONES públicas españolas	Blanca Olías de Lima	McGraw-Hill
La nueva Gestión Pública	Blanca Olías de Lima	Prentice Hall
Teoría de la organización y administración pública	Carles Ramió	Tecnos
La formación permanente en la empresa	Castanyer, F.	Ed. Macombo Boixareau
Hacia la mejora de la gestión pública: una reflexión sobre la evaluación de programas	Cluster Del Conocimiento	PMP
La dimensión humana de la empresa del futuro	Cong. Mundial de Direc. de Per	Ed. Deusto- AEDIPE
Vigilancia Tecnológica .	COTEC:	Documentos Cotec sobre Oportunidades Tecnológicas, Madrid, 1999
Adiministración de RR.HH.	Chiavenato	Mcgraw-Hill
Reducción de la burocracia : cinco estrategias para reinventar el gobierno	David Osborne	Paidós
Gestión de servicios públicos : estrategias de marketing y calidad	David Sancho Royo	Tecnos
La Sociedad Postcapitalista ,	Drucker, P.F	Apóstrofe, Barcelona,1993.
Gestión Pública. Fundamentos, Técnicas y casos	E. Albi, González J.M. López	Ariel
Intelectual Capital ,.	Edvinsson, L. y Malone, M.S	Harper Business, 1997

Gestión pública : fundamentos, técnicas y casos	Emilio Albi	Ariel
Calidad Total	Euskalit	
La gestión integrada de RR.HH.	Fernández Caveda, A.	Ed. Deusto- AEDIPE
Trámites y formularios con la Administración	Ferran Todolí Cervera	Ciss
La administración publica en España	Francisco López-Nieto	ARIEL
Dirección y Organización del trabajo administrativo	G. Continolo	Ed. Deusto
El archivo en la empresa	G. Continolo	Ed. Deusto
Política de personal en la empresa	García Echevarría, S.	ESIC Editorial
La nueva dirección de las personas	Gasalla Dapena, J.M.	Ed. Pirámide
Sistemas de información. herramientas prácticas para la gestión empresarial	GÓMEZ, A.- SUÁREZ	
El cambio son personas: La dirección de los procesos de cambio ,	Goñi, J.J.:	Ra-Ma
Reingeniería de la Empresa ,	Hammer, M. y Champy, J.:	Díaz de Santos, Madrid 1999.
Comunicación eficaz	Harvard Business Review	Parramon, Barcelona, 1994.
La nueva dirección de personas en la empresa	I. Gil	Ed. Deusto
CISS Laboral	Ignacio Abiol Montesinos	McGraw-Hill
Laboral básico	Ignacio Abiol Montesinos	Ed. CISS
Gestión: calidad y competitividad	Ivancevich y otros	Ed. CISS
Gestión de Calidad en la Administración Pública	J. López y A. Gadea Carrera	McGraw-Hill
Comentarios a la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992	Jesús González Pérez	Ediciones Gestión 2000
E-gobierno : gobernar en la sociedad del conocimiento	Jordi López Camps	Civitas
Servir al ciudadano: gestión de la calidad en la administración pública	Jordi López Camps	IVAP
Una nueva administración pública : estrategias y métodos para mejorar la calidad y la eficiencia del e-Gobierno	Jordi López Camps	Gestión 2000
Cómo hacer la valoración de puestos de trabajo: la relación de puestos de trabajo	Juan Ignacio Jiménez Nieto	IVAP
Teoría general de la administración : La ciencia administrativa a la luz del análisis sistémico	Juan Ignacio Jiménez Nieto	Civitas
Cuadro de mando integral. Balanced Scorecard ,.	Kaplan, R.S. y Norton, D.P	Tecnos
Innovación de valor: Lógica estratégica para un alto rendimiento en la empresa	Kim, W.C. y Mauborgne, R.:	Gestión 2000, Madrid 1996
Intranet : cliente-servidor universal	Lefebvre, Alain	Estrategias de Crecimiento, Harvard Business Review, Ediciones Deusto, Bilbao 2000
Gestión de ls RR.HH.	Louart, Pierre	Gestión 2000
La percepción del ciudadano en la mejora de la calidad	M. Loreto Rubio	Ed. Gestión 2000
		Esade

de los servicios : caso práctico: la concesión de licencias		
Gestión estratégica y creación de valor en el sector público	M. Moore	Paidós
El empresario innovador y el impulsor de la innovación tecnológica .	Maidique, M.A.:	Clásicos COTEC, Madrid, 1996
Cauces de comunicación de las administraciones públicas con los ciudadanos	Manuel Beato Espejo	
: tecnologías de la información : efectos técnicos y jurídicos		Tecnos
Ética pública y corrupción : curso de ética administrativa	Manuel Villoria Mendieta	Tecnos
Manual de Gestión de Recursos Humanos en Administraciones Públicas	Manuel Villoria Mendieta	Tecnos
Situaciones Administrativas de los Funcionarios	Manzana Laguarda, Rafael	
Guías de apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local	MAP	Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)
La inactividad de la administración	Marcos Gómez Puente	Aranzadi
El ciudadano y la Administración	María José López	Studio Books
La ciberadministración española en la sociedad	María Pinto Molina	
de la información : retos y perspectivas		Trea
Organización administrativa	Mariano Baena del Alcázar	Tecnos
Intranets, empresa y gestión documental : cómo enfocar	Mariano Siminiani	
en la práctica la tecnología desde la necesidad de		Mc Graw Hill
eficiencia en todo tipo de empresas		Paidós
Gestión estratégica y creación de valor en el sector público	Mark H. Moore	McGraw-Hill
Administración pública	Miguel Jiménez Blasco	Addison-Wesley Iberoamericana
Dirección y Administración de RR.HH.	Milkovich, GT	Alianza Editorial, Madrid, 1993.
La palanca de la riqueza, creatividad tecnológica y progreso económico	Mokyr, J.:	Oxford University Press, Oxford, 1995.
The Knowledge Creating Company ,	Nonaka, I. Y Takeuchi, H.:	Mcgraw-Hill
Planificación de los RR.HH. En el ámbito público	Palomar Olmeda, Alberto	Hispano Europea
Dirección de personal	Peña Batán, M.	Ediciones Deusto, Bilbao, 1994.
Nuevas organizaciones en tiempos de caos ,	Peters, T.:	Ediciones Deusto, Bilbao, 1997
El círculo de la innovación ,	Peters, T.:	PC world
Firma electrónica : queda mucho por hacer	Piedad Bullón	Ed. Universidad de Navarra 2000
Gestión de la Comunicación interna en las organizaciones	Poza Lite, Marisa del	ESIC Editorial
Dirección y Gestión de RR.HH.	Puchol, L.	
Innovation Exploitation: using intellect and	Quinn, J.B., Baruch, J.J. y Zien,;	The Free Press, New York, 1998.
software to revolution growth strategies ,		Alianza Universidad Textos
La nueva Administración Pública	R. Bañón y E. Carrillo	
Manual de Dirección por Objetivos	Reddin, Bill	Ed. Deusto
Estado, Sindicatos y relaciones colectivas en la Función Pública	Rey Guantier	

<p>tecnologías de la información, policía y constitución</p> <p>La formación para el trabajo en la empresa</p> <p>La formación en la empresa</p> <p>Administración de espacio de oficinas</p> <p>Corporate creativity. How Innovation and Improvement actually happen</p> <p>Los RR.HH. En las AA.PP.</p> <p>Diffusion of innovations ,</p> <p>Sistemas administrativos comparados</p> <p>Lenguajes de indicación: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales</p> <p>The new organizational Wealth: Managing & Measuring Knowledge-Based Assets ,</p> <p>La negociación colectiva y los convenios colectivos</p> <p>Introducción a los sistemas de gestión de bases de datos documentales</p> <p>Manual de programas de desarrollo de RR.HH.</p> <p>La calidad total en la Administración Local</p> <p>Administración electrónica y procedimiento administrativo</p> <p>Firma digital y administraciones públicas</p> <p>Users as innovators ,</p> <p>Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la DFB</p> <p>Calidad del servicio al ciudadano</p> <p>Calidad: enfoque ISO 9000</p> <p>Decreto 207/1990 de 30 de julio de retribuciones de los funcionarios de las AA.PP. Vascas</p> <p>Guía para la gestión de la calidad de los servicios públicos (adaptación de la norma UNE-EN-ISO 9004-2)</p> <p>Guía para la gestión de la calidad de los servicios públicos UNE EN ISO 9004-2</p> <p>INDICADORES de gestión para las entidades públicas</p> <p>La Norma ISO 9001:2000</p> <p>Ley 6/1989 de 6 de julio de la Función Pública Vasca</p> <p>Ley 16/1997 de 7 de nov. De modificación de la Ley de Función Pública Vasca</p>	<p>Ricard Martínez Martínez</p> <p>Riedel, J.</p> <p>Riesgo, L</p> <p>Rippen, Kenneth</p> <p>Robinson, A.G. y Stern, S.:</p> <p>Rodríguez Fernández, Andrés</p> <p>Rogers, E.M.: “</p> <p>Salvador Parrado Díez</p> <p>SLYPE, G. VAN</p> <p>Sveiby, K.E.:</p> <p>Tomás Sala Franco</p> <p>TRAMULLAS SAZ, J; CUBILLO, Urbano Mª Angeles</p> <p>Valentín Merino Estrada</p> <p>Varios</p> <p>Varios</p> <p>von Hippel, E.A</p>	<p>Editorial Tirant Lo Blanch</p> <p>Ed. Rialp</p> <p>Ed. Paraninfo</p> <p>Ed. Diana</p> <p>Berret-Koehler Publishers, San Francisco, 1998.</p> <p>Ed. Tecnos</p> <p>The Free Press, New York</p> <p>Tecnos</p> <p>Fundación Germán Sánchez Ruipérez</p> <p>Berret-Koehler, 1997</p> <p>Kronos</p> <p>Ed. Apóstrofe</p> <p>INAP (Revista de Estudios de la Administración Local)</p> <p>Ministerio de Economía</p> <p>INAP</p> <p>Technology Review</p> <p>BOB nº 232, de 7 de Diciembre de 2005</p> <p>GPS</p> <p>Ed. Gestión 2000</p> <p>BOPV nº 164 de 16 de agosto de 1990</p> <p>MAP</p> <p>MAP</p> <p>Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas</p> <p>Ed. Gestión 2000</p> <p>BOPV nº 144 de 28 de julio de 1989</p> <p>BPV nº 221 de 18 de nov. De 1997</p>
--	--	--

2.- BIBLIOGRAFÍA

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Crear una administración pública que funcione mejor y cueste menos : de los trámites burocráticos a los resultados	Al Gore	IVAP
Auditoría de gestión pública: una propuesta metodológica	Alejos Garmendia, Beatriz	IVAP
Cómo introducir nuevas tecnologías .	Amati I Salas, J.M.	Alta Dirección , núm. 145, mayo-junio 1989
Guía de autoevaluación para la administración Pública. Modelo EFQM de excelencia	Ana Conces Pardo	MAP
Fundamentos de organización y Dirección General	Andrea Zerilli	Ed. Deusto
La gestión de calidad total en la administración pública	Andrés Muñoz Machado	Díaz de Santos
Los recursos humanos en las administraciones públicas	Andrés Rodríguez Fernández	Tecnos
ISO 9000:2000; Calidad y Excelencia	Andrés Senlle	Ed. Gestión 2000
Estudios para la reforma de la administración pública	Antoni Bayona i Rocamora	INAP
El buen funcionamiento de los servicios públicos : los principios de continuidad y de regularidad	Antonio Martínez Marín	Tecnos
Comercio electrónico, Firma digital y autoridades de certificación	Apolonia Martinez nadal	Civitas
La gestión pública. Su situación actual	B. Bozeman	FCE
Teoría de la Organización. Un enfoque estratégico	B. Hodge	Prentice Hall

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Alianzas estratégicas	Badaracco, J.L.	Mcgraw-Hill, Madrid, 1992.
Curso de Ciencia de la Administración	Baena	Tecnos
La productividad y la calidad en la gestión pública	Bañón Martínez	
Auditoría de gestión pública : una propuesta metodológica	Beatriz Alejos Garmendia	IVAP
El líder del Futuro	Beckhard, R.	Ed. Deusto
Tecnología, Innovación y Empresa	Benavides Velasco, C.	Pirámide, Madrid, 1998.
Introducción a las intranets	Benett, Gordon	Prentice Hall
Gestión estratégica de los RR.HH.	Besseyere, Ch.	Ed. Tecnos
ADMINISTRACIONES públicas españolas	Blanca Olías de Lima	McGraw-Hill
La nueva Gestión Pública	Blanca Olías de Lima	Prentice Hall
Teoría de la organización y administración pública	Carles Ramió	Tecnos
La formación permanente en la empresa	Castanyer, F.	Ed. Macombo Boixareau
La dimensión humana de la empresa del futuro	Congreso Mundial de dirección de Personal	Ed. Deusto- AEDIPE
Vigilancia Tecnológica .	COTEC:	Documentos Cotec sobre Oportunidades Tecnológicas, Madrid, 1999
Administración de RR.HH.	Chiavenato	Mcgraw-Hill
Reducción de la burocracia : cinco estrategias para reinventar el gobierno	David Osborne	Paidós
Gestión de servicios públicos : estrategias de marketing y calidad	David Sancho Royo	Tecnos
La Sociedad Postcapitalista	Drucker, P.F	Apóstrofe, Barcelona,1993.
Gestión Pública. Fundamentos, Técnicas y casos	E. Albi, González Páramo, J.M. López Casanovas	Ariel

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Intelectual Capital	Edvinsson, L. y Malone, M.S	Harper Business, 1997
Gestión pública : fundamentos, técnicas y casos	Emilio Albi	Ariel
Calidad Toral	Euskalit	
La gestión integrada de RR.HH.	Fernández Caveda, A.	Ed. Deusto- AEDIPE
Trámites y formularios con la Administración	Ferran Todolí Cervera	Ciss
La administración publica en España	Francisco López-Nieto	ARIEL
Dirección y Organización del trabajo administrativo	G. Continolo	Ed. Deusto
El archivo en la empresa	G. Continolo	Ed. Deusto
Política de personal en la empresa	García Echevarría, S.	ESIC Editorial
La nueva dirección de las personas	Gasalla Dapena, J.M.	Ed. Pirámide
Sistemas de información. Herramientas prácticas para la gestión empresarial	GÓMEZ, A.- SUÁREZ	Ra-Ma
El cambio son personas: La dirección de los procesos de cambio ,	Goñi, J.J.:	Díaz de Santos, Madrid 1999.
Reingeniería de la Empresa	Hammer, M. y Champy, J.	Parramon, Barcelona, 1994.
Comunicación eficaz	Harvard Business Review	Ed. Deusto
La nueva dirección de personas en la empresa	I. Gil	McGraw-Hill
CISS Laboral	Ignacio Abiol Montesinos	Ed. CISS
Laboral básico	Ignacio Abiol Montesinos	Ed. CISS
Gestión: calidad y competitividad	Ivancevich y otros	McGraw-Hill
Gestión de Calidad en la Administración Pública	J. López Camps y A. Gadea Carrera	Ediciones Gestión 2000
Comentarios a la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992	Jesús González Pérez	Civitas
E-gobierno : gobernar en la sociedad del conocimiento	Jordi López Camps	IVAP

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Servir al ciudadano: gestión de la calidad en la administración pública	Jordi López Camps	Gestión 2000
Una nueva administración pública : estrategias y métodos para mejorar la calidad y la eficiencia del e-Gobierno	Jordi López Camps	IVAP
Cómo hacer la valoración de puestos de trabajo: la relación de puestos de trabajo	Juan Corral Villalba	Civitas
Teoría general de la administración : La ciencia administrativa a la luz del análisis sistémico	Juan Ignacio Jiménez Nieto	Tecnos
Cuadro de mando integral. Balanced Scorecard	Kaplan, R.S. y Norton, D.P	Gestión 2000, Madrid 1996
Innovación de valor: Lógica estratégica para un alto rendimiento en la empresa	Kim, W.C. y Mauborgne, R.	Estrategias de Crecimiento, HBR Ediciones Deusto, Bilbao 2000
Intranet : cliente-servidor universal	Lefebvre, Alain	Gestión 2000
Gestión de los RR.HH.	Louart, Pierre	Ed. Gestión 2000
La percepción del ciudadano en la mejora de la calidad de los servicios : caso práctico: la concesión de licencias	M. Loreto Rubio	Esade
Gestión estratégica y creación de valor en el sector público	M. Moore	Paidós
El empresario innovador y el impulsor de la innovación tecnológica.	Maidique, M.A.	Clásicos COTEC, Madrid, 1996
Cauces de comunicación de las administraciones públicas con los ciudadanos : tecnologías de la información : efectos técnicos y jurídicos	Manuel Beato Espejo	Tecnos
Ética pública y corrupción : curso de ética administrativa	Manuel Villoria Mendieta	Tecnos
Manual de Gestión de Recursos Humanos en Administraciones Públicas	Manuel Villoria Mendieta	Tecnos
Situaciones Administrativas de los Funcionarios	Manzana Laguarda, Rafael	

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Guías de apoyo a la Calidad en la Gestión Pública Local	MAP	Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP)
La inactividad de la administración	Marcos Gómez Puente	Aranzadi
El ciudadano y la Administración	María José López	Studio Books
La ciberadministración española en la sociedad de la información : retos y perspectivas	María Pinto Molina	Trea
Organización administrativa	Mariano Baena del Alcázar	Tecnos
Intranets, empresa y gestión documental : cómo enfocar en la práctica la tecnología desde la necesidad de eficiencia en todo tipo de empresas	Mariano Siminiani	Mc Graw Hill
Gestión estratégica y creación de valor en el sector público	Mark H. Moore	Paidós
Administración pública	Miguel Jiménez Blasco	McGraw-Hill
Dirección y Administración de RR.HH.	Milkovich, GT	Addison-Wesley Iberoamericana
La palanca de la riqueza, creatividad tecnológica y progreso económico	Mokyr, J.	Alianza Editorial, Madrid, 1993.
The Knowledge Creating Company	Nonaka, I. Y Takeuchi, H.:	Oxford University Press, Oxford, 1995.
Planificación de los RR.HH. en el ámbito público	Palomar Olmeda, Alberto	Mcgraw-Hill
Dirección de personal	Peña Batán, M.	Hispano Europea
Nuevas organizaciones en tiempos de caos	Peters, T.	Ediciones Deusto, Bilbao, 1994.
El círculo de la innovación	Peters, T.	Ediciones Deusto, Bilbao, 1997
Firma electrónica : queda mucho por hacer	Piedad Bullón	PC world

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Gestión de la Comunicación interna en las organizaciones	Poza Lite, Marisa del	Ed. Universidad de Navarra 2000
Dirección y Gestión de RR.HH.	Puchol, L.	ESIC Editorial
Sistemas efectivos de Evaluación del Rto	Quijano, Santiago de	E.U.B. Euskal Herriko Univertsitatea
Innovation Explotion: using intellect and software to revolution growth strategies	Quinn, J.B., Baruch, J.J. y Zien, A.K.:	The Free Press, New York, 1998.
La nueva Administración Pública	R. Bañón y E. Carrillo	Alianza Universidad Textos
Manual de Dirección por Objetivos	Reddin, Bill	Ed. Deusto
Estado, Sindicatos y relaciones colectivas en la Función Pública	Rey Guantier	
Tecnologías de la información, policía y constitución	Ricard Martínez Martínez	Editorial Tirant Lo Blanch
La formación para el trabajo en la empresa	Riedel, J.	Ed. Rialp
La formación en la empresa	Riesgo, L	Ed. Paraninfo
Administración de espacio de oficinas	Ripnen, Kenneth	Ed. Diana
Corporate creativity. How Innovation and Improvement actually happen	Robinson, A.G. y Stern, S.:	Berret-Koehler Publishers, San Francisco, 1998.
Los RR.HH. en las AA.PP.	Rodríguez Fernández, Andrés	Ed. Tecnos
Diffusion of innovations	Rogers, E.M.	The Free Press, New York
Evaluación de la productividad en una Administración Pública	Rodriguez Viñals, Ramón	Rodriguez Viñals, S.L.

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
Sistemas administrativos comparados	Salvador Parrado Díez	Tecnos
Lenguajes de indicación: concepción, construcción y utilización en los sistemas documentales	SLYPE, G. VAN	Fundación Germán Sánchez Ruipérez
The new organizational Wealth: Managing & Measuring Knowledge-Based Assets	Sveiby, K.E.:	Berret-Koehler, 1997
La negociación colectiva y los convenios colectivos	Tomás Sala Franco	
Introducción a los sistemas de gestión de bases de datos documentales	TRAMULLAS SAZ, J; CUBILLO, A.J	Kronos
Manual de programas de desarrollo de RR.HH.	Urbano Mª Angeles	Ed. Apóstrofe
La calidad total en la Administración Local	Valentín Merino Estrada	INAP (Revista de Estudios de la Administración Local)
Administración electrónica y procedimiento administrativo	Varios	Ministerio de Economía
Firma digital y administraciones públicas	Varios	INAP
Diseño asistido y gestión documental	Vilaró, Emilio	Universidad Nacional de Educación a Distancia
Users as innovators	Von Hippel, E.A	Technology Review
Acuerdo regulador de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la DFB		BOB nº 232, de 7 de Diciembre de 2005
Calidad del servicio al ciudadano		GPS
Calidad: enfoque ISO 9000		Ed. Gestión 2000
Decreto 207/1990 de 30 de julio de retribuciones de los		BOPV nº 164 de 16 de agosto

Izenburua / Título	Egilea / Autor	Argitaletxea / Editorial
funcionarios de las AA.PP. Vascas		de 1990
Guía para la gestión de la calidad de los servicios públicos (adaptación de la norma UNE-EN-ISO 9004-2)		MAP
Guía para la gestión de la calidad de los servicios públicos UNE EN ISO 9004-2		MAP
INDICADORES de gestión para las entidades públicas		Asociación Española de Contabilidad y Administración de empresas
La Norma ISO 9001:2000		Ed. Gestión 2000
Ley 6/1989 de 6 de julio de la Función Pública Vasca Ley 16/1997 de 7 de nov. de modificación de la Ley de Función Pública Vasca		BOPV nº 144 de 28 de julio de 1989 BPV nº 221 de 18 de nov. De 1997
Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública		B.O.E. 03.08.84