



**BILBO ESKUALDEKO ZUZENDARI GERENTEAREN 44/2011 EBAZPENA, BILBO ESKUALDEAN, IZENDAPEN ASKEKO SISTEMA BIDEZ, ADMINISTRAZIO TALDEKO BURU LANPOSTUA BETETZEKO DEIALDIA IRAGARTZEN DUENA**

**FUNTZIOAK:**

- LMAUetako Bezeroen Arretarako Eremuetako, batez ere, arduradunik ez daukatenetako, lidergoa eta koordinazioa.
- LMAUetan eta Eskualdean, Eskariaren Kudeaketarako proiektuaren esparruan, telefono bidezko arretako errendimendu-adierazleen jarraipena.
- BAEko prozesuei lotutako estrategiak planifikatzeko, hedatzeko eta beroien jarraipena egiteko laguntza ematea.
- Kudeaketa tresnak (prozesu bidezko kudeaketa, ISO 9001:2008, RSC...) planifikatzeko, hedatzeko eta beroien jarraipena egiteko laguntza ematea.
- Informazio sistemak (adierazleen AK, Osabide, telefono bidezko erabilerratasuna...) planifikatzeko, hedatzeko eta beroien jarraipena egiteko laguntza ematea.

**BALDINTZAK:** (agiriak aurkeztu beharko dira)

1. C2/D2 lanbide-taldeko lanpostu bat jabetzan edukitzea Osakidetza edozein erakundetan.
2. Gutxienez 3 urteko esperientzia, Lehen Mailako Arretako Eremuko arduradunaren funtzioak betetz.
3. Euskara: 2. hizkuntza eskakizuna, igarotakoa

**BALORATUKO DENA:**

1. Kudeaketa tresnekiko (ISO, prozesu bidezko kudeaketa, EFQM...) ezagutza eta esperientzia.
2. LMAU mailan, Eskualde- edo Erakunde-mailan, estrategiak planifikatzeko eta hedatzeko lan-taldeetan parte hartu izana. Interesatuak aurkeztu dituen, eta lanpostuari balioa erants diezaioketen meritu guztiak, baloratu ahal izango dira.

**ESKABIDEAK AURKEZTEKO LEKUA ETA EPEA:**

Interesdunek eskabidea, datu pertsonal guztiekien beteta eta "curriculum vitae-rekin" batera (ez bada aplikazio informatikoan beteta daukatela), Bilbo Eskualdeko Giza Baliabideen Zuzendaritzara (Kale Nagusia 62- 2.a) bidali beharko dituzte. Eskabideak aurkezteko epea apirilaren 1etik 12ra bitartekoa, biak barne, izango da.

**HAUTAKETA PROZESUA:**

Zuzendari gerentea (edo bere ordezkoa) buru izango duen epaimahaia eratu da. Epaimahaiko kide izango dira: Giza Baliabideen zuzendaria, Bezeroen Arretarako Eremuko teknikari arduraduna eta pertsonaleko teknikaria, azken hori idazkari lanak egingo dituena.

Epaimahaia baloratu du hautagaien dokumentazioa, eta, egoki iritziz gero, elkarrizketa batera dei dezake hautagaien bat. Behin balorazioa egin eta gero, aukeraturako izangaiaren izendapenerako proposamena egingo da, beharrezko izendapena egin ahal izateko. Hautagai batek ere deialdiko baldintzak betetzen ez baditu, epaimahaia bete gabe utz dezake lanpostua.

**EBAZPEN HONEN KONTRAKO HELEGITEAK:**

Ebazpen honen kontra, gorako helegitea aurkeztu ahal izango zaio Osakidetza zuzendari nagusiar, ebazpena argitaratu eta hilabeteko epean.

Bilbon, 2011ko martxoaren 31an.

**RESOLUCION Nº 44 / 2011, DEL DIRECTOR GERENTE DE LA COMARCA BILBAO, POR LA QUE SE HACE PUBLICA LA CONVOCATORIA PARA LA PROVISION MEDIANTE EL SISTEMA DE LIBRE DESIGNACIÓN DEL PUESTO DE JEFE DE GRUPO ADMINISTRACIÓN EN LA COMARCA BILBAO**

**SE OCUPARÁ DE:**

- Liderazgo y Coordinación de las Áreas de Atención al Cliente de las UAP y en especial de las que carezcan de Responsable
- Seguimiento de indicadores de rendimiento de atención telefónica en UAPs y en Comarca en el ámbito del proyecto Gestión de la Demanda
- Apoyo en la planificación, despliegue y seguimiento de estrategias vinculadas con procesos AAC.
- Apoyo en planificación, despliegue y seguimiento de Herramientas de Gestión: Gestión por procesos, ISO 9001:2008, RSC....
- Apoyo en planificación, despliegue y seguimiento de Sistemas de Información: C.M. de Indicadores, Osabide, accesibilidad telefónica....

**REQUISITOS:** (Se deberán acreditar documentalmente)

1. Tener plaza en propiedad en los Grupos Profesionales C2/D2 en cualquier organización de servicios de Osakidetza- Svs
2. Experiencia mínima de 3 años en el desempeño de funciones como Responsable del Área de Atención al Cliente de una Unidad de Atención Primaria.
3. Euskera: Perfil lingüístico 2, vencido.

**SE VALORARÁ:**

1. Conocimientos y Experiencia con herramientas de gestión: ISO, Gestión por Procesos, EFQM...
  2. Participación en Equipos de Trabajo para la planificación y despliegue de estrategias a nivel UAP. Comarcal o Corporativo
- Se podrán valorar todos aquellos méritos que el interesado aporte, y añadan valor al puesto de trabajo.

**LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN:**

Los/as interesados/as deberán dirigir su solicitud cumplimentada con todos sus datos personales y acompañada de "curriculum vitae" documentado (salvo quienes lo tengan cumplimentado en la aplicación informática), a la Dirección de Personal de la Comarca Bilbao (C/ Gran Vía 62 -2º). El plazo de presentación será del 1 al 12 de abril, ambos inclusive

**PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN:**

Se constituirá un Tribunal presidido por el Director Gerente o persona en quien delegue, e integrado por la Directora de Personal, un Técnico Responsable del Área de Atención al Cliente y un Técnico de Personal que actuará como Secretario.

El Tribunal valorará la documentación aportada por los interesados, pudiendo acordar la realización de una entrevista personal con aquellos candidatos que estime oportuno. Efectuada la valoración, y a la vista de la misma, se elevará propuesta de nombramiento a fin de formalizar el oportuno nombramiento. El Tribunal podrá declarar desierta la plaza en caso de que los aspirantes no reúnan las condiciones exigidas.

**RECURSOS CONTRA LA PRESENTE RESOLUCIÓN:**

Contra la presente Resolución podrá interponerse recurso de alzada ante la Dirección General de Osakidetza, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su publicación.

Bilbao, 31 de Marzo de 2011.

ZUZENDARI GERENTEA  
DIRECTOR GERENTE

ZENTRO GUZTIETAKO IRAGARKI-TAULETAN ARGITARATU DADIN DATA HONEKIN: 2011/03/31  
PARA SU PUBLICACION EN LOS TABLONES DE ANUNCOS DE TODOS LOS CENTROS, EL DIA: 31/03/2011