



## **5/2011 akta**

### **Akta, Osatek SA sozietate publikoaren Administrazio Kontseiluarena, 2011ko irailaren 8an egina.**

Presidenteak deituta, Administrazio Kontseilua eratu da Osateken egoitzan. S.A., Urkixo zumarkalea 36, 5. solairua, Bilbao, 2011ko irailaren 8ko 16: 00etan, honako hauek dira bertaratutakoak eta gai-zerrenda:

#### **Parte-hartzaileak**

##### **Presidentea**

Jesus Maria Fernandez Díaz jauna

##### **Kideak**

Julian Perez Gil jauna

Eduardo Garate Guisasola jauna

Andre hori: Patricia Arratibel Ugarte

Ignacio M. Alday Ruiz jauna

Andre hori: Lourdes Moreno Zabala

##### **Idazkaria**

Andre hori: Beatriz del Valle Iñiguez

Bileran izan da, hitzarekin baina botorik gabe, **Osatek SAko zuzendari kudeatzailea**. Enrique Gutierrez Fraile jauna.

#### **Gai-zerrenda**

##### **1.- aurreko bileraren akta irakurtzea eta, hala badagokio, onartzea.**

Aurreko bileraren akta onartu da.

## **2. Telelaguntza: IGON elkarteak jarritako errekurtsio bereziaren egoera**

Osatekeko zuzendari kudeatzaileak azaldu du zer egoeratan dagoen IGON C.E.E. enpresak 2011ko ekainaren 24an Televida-GSR ABEEri Euskal Autonomia Erkidegoko Telelaguntza Zerbitzua eta Arreta Soziosanitarioko Zentroa esleitzeko xedapenaren aurka aurkeztutako errekurtsio berezia.

Errekurtsio hori ikusita, kontratazio-organoaren zati batek espedientearen izapidetzea ez eteteko eskaera egin dio ebazteko ardura duen organoari, enpresa esleipendunarekin kontratu egokia formalizatzeko eta, horrela, funtsezko zerbitzu hori emango dela bermatzeko, mendekotasuna duten pertsonen eta/edo mendekotasuna duten desgaitu intelektual, fisiko edo sentsoari zuzenduta baitago, Larrialdia, Organoak errekurtsioari buruzko berariazko erabakia eman arte

Kasu honetako inguruabarrak kontuan hartuta:

- Zerbitzua 2011ko uztailaren 1a baino lehen jarri behar zen martxan.
- Orain arte zerbitzua ematen zuten erakunde eta enpresek ezin izango dute zerbitzurik eman, arrazoi teknikoak eta antolamenduzkoak direla medio; izan ere, ordura arte egindako prestazioek lurralde-barrutia eta kontratazio-espedientearen aurreikusitakoez bestelako edukia zuten.
- Zerbitzua urtean 365 egunetan eta egunetan 24 ordutan eman behar zen, etenik gabe.
- Esleipen-prozedura eteteak arazoak eragin zitzaizkeen telelaguntza-zerbitzuaren funtzionamenduan, baita pertsonen osasunarekin eta bizitzarekin lotutako alderdietan ere.

Hori guztia oinarri hartuta, kontratazio-organoak erabaki du Televida-GSR ABEE bat zuzenean, behin-behinean eta presaz kontratatzea, harik eta organo eskudunak kontratazio-arloko errekurtsio berezia ebazten duen arte, edo etendura kentzen den arte, "Euskal Autonomia Erkidegoko telelaguntza-zerbitzua eta arreta soziosanitarioko zentroa" emateko. 2011ko uztailaren 1ean (EB 2011/04 Ebazpena, 2011ko uztailaren 6ko sarrera-erregistroa duena Osatek SAn), kontratazio-organoaren 2011ko ekainaren 8ko xedapena ez eteteko irizpena eman zuen; izan ere, aipatutako espedientea Televida-GSR ABEEri esleitu zitzaion, eta kontratazioaren xede den zerbitzuaren izaera eta garrantzia kontuan hartuta, Osatek SAK zerbitzua ematen jarraitu beharko du errekurtsio berezia ebatzi arte. Egokien deritzozun moduan

Kontseiluari jakinarazten zaio ezen, 2011ko abuztuaren 24an, Kontratuen inguruko Errekurtsioak Ebazteko Organoak Ebazpena eman duela (es 2011/04, 2011ko abuztuaren 25ean Osatek SAn sartu zena), IGON C.E.E. enpresarentzat jarritako errekurtsioa zati batean onartuz, eta baliogabe deklaratu sozietateko zuzendari gerentearen 2011ko ekainaren 8ko xedapena, zeinaren bidez esleitzen baitira telelaguntza-zerbitzua eta arreta soziosanitarioko zentroa. Euskal Autonomia Erkidegoa ", Televida-GSR ABEEren alde, bai eta adituen batzordea izendatzeko 2011ko apirilaren 19ko xedapenaren deuseztasuna.

Ebazpen hau betearazlea da oso-osorik, eta administrazioarekiko auzien jurisdikzioan errekurritu daiteke bi hilabeteko epean, SPKLren 319. artikuluekin bat etorritz.

Kontseiluko idazkariak azaldu du jada egin dela ebazpen horren lehen balorazio juridikoa, eta, horren arabera, bere ustez badaudela argudio juridiko baliodunak administrazioarekiko auzi-errekurtsoa funtsatuta jartzeko, Osatek, S.A. sozietatearen legitimazioa alde aurretik berretsi ondoren.

Hala ere, Ignacio Aldayk uste du erabaki hori hartu aurretik bere Zuzendaritzako teknikariek balorazio bat egin beharko luketela, errekurtsio horren bideragarritasuna ebaluatzeko, kontuan hartuta kontratu-errekurtsoak ebazteko organoaren zati batek errekurtsioa partzialki baiestean ateratako arrazoiak eta arrazoiak.

Era berean, erabaki horren kostua/aukera baloratu behar dela adierazi du, hedabideetan duen eragina kontuan hartuta.

Aldiz, Kontseiluaren Idazkaritzak planteatu du ea Osatek SA sozietatearen kontratazio-organoak uste duen badaudela argudio juridiko baliodun eta sendoak kontratazio-espeditentearen legezketasuna bermatzen dutenak, eta, beraz, baita 2011ko ekainaren 8ko xedapena ere, zeinaren bidez Televida-GSR ABEEri esleitzen baitzaizkio Euskal Autonomia Erkidegorako telelaguntza-zerbitzua eta arreta soziosanitarioko zentroa. Espedientea izapidetzea, administrazioarekiko auzi-errekurtsoa zuzenean jarrita, edo, hala badagokio, eta posible bada, berraztertze errekurtsoa aurkeztuta

Arrazoibideak modu sosegatuan aztertzea erabaki da alderdi interesdun guztientzat. (Enplegu eta Gizarte Gaietako Saila, Osatek SA, Osasun eta Kontsumo Saila, Ogasun Saila, etab.), errekurtsioa jartzeari buruzko behin betiko erabakia hartzeko.

### **3.- 2010eko kontu-ikuskaritza: txostena aurkeztea**

Kontseiluak gogoeta egin du Betean Auditoria SIP auditoriarako egindako 2010eko aurrekontu-kontrolaren eta legezketasunaren txostenari buruz, eta azpimarratu ditu txosten hori eman aurretik hartutako neurri eta jarduketak hauek:

1.- Kontseiluaren egoitzan Osatek SAren kontratazio-neurri berriak onartu dira, enpresaren erabaki-organo bakoitzaren ahalmenak argiago mugatzen dituztenak. (Kontratatorako barne-jarraibideak, erregulazio harmonizatukoak ez diren kontratuei aplikatzekoak).

2.- Kontseiluaren egoitzan, Osakidetzako Kontratazio Zerbitzuari kudeaketa-gomendioa egiteko hitzarmen bat onartu da, Osatek SAren kontratazioak izapidetzeko, arestian aipatutako kontratazioarako barne-jarraibideekin bat etorritz.

3, - Aurreko Zuzendaritza Gerentziak zenbait hobekuntza identifikatu zituen jada ezarrita dauden edo abian jartzen hasi diren zenbait administrazio-prozesutan, zuzendari kudeatzailearen lanpostuari uko egiteko unean Isturitz jaunak aurkeztu zuen kudeaketa-txostenaren arabera.



4.- 2011ko hasieran, Osatek SAko aurreko arduradun finantzario-administratiboaren zerbitzuak alde batera utzi dira.

5.- Osakidetzako Zerbitzu Juridikoen zati bateko auditoreen txostena sakon aztertu da, eta Ogasun Saileko Kontrol Ekonomikoko Bulegoarekin ere kontrastatu da. Horren emaitza ikuskatzaileei behar bezala aurkeztutako alegazioen txosten zehatz eta arrazoitua izan da.

Bestalde, eta kontuan hartuta auditoreen txostenean adierazitako legezkotasun-gorabeheretako batzuk aurreko ekitaldietako sozietatearen kontratazioan egindako beste batzuen antzekoak direla, Kontseiluko presidentek jakinarazi du txosten zehatz bat eskatu duela 2010. urtearen aurreko urteetan egindako kontratazioaren formalizazioari buruz, eta auditoretza-txostenetan islatzeari buruz. Administrazio Kontseiluak aho batez onartu du erabaki hori.

Eztabaida bat ireki da auditoreek beren erantzukizun-esparruaren barruan izan duten jardunari buruz, bai eta KKAIRi (Kontabilitate eta Kontu Auditoretzako Institutua) kexa bat aurkezteko aukerari buruz ere, eta enpresak egindako auditoretza-lanak aukera eman ote dezakeen dagokion kontratua suntsiaraztea planteatzeko.

Kontseiluak jarduera posible hori baloratzeko eskatu dio Idazkaritzari, hala, aurreko paragrafoan aipatu diren aurreko ekitaldietan Osatekek egindako kontratazioari buruzko txostenaren emaitzen zain egon dadin.

#### **4.- Osarean-en kudeaketa-txostena**

Lourdes Moreno sailburuak eskatuta, Osarean proiektuaren kudeaketari eta egungo egoerari buruzko azterketa azaldu du Enrique Gutierrez Osatekeko zuzendari gerenteak:

2011ko uztailaren 1az geroztik, Osarean proiektua Osakidetzaren Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritzaren mende dago funtzionalki, eta indarrean jarraitzen du Osatekek zerbitzuen hornitzaileekin sinatutako kontratuak. Kontratu horiek indarrean jarraitzen dute eta baldintza zorrotzetan gauzatu dira, kontratatutakoaren arabera.

Gainera, 2011ko irailaren 15etik aurrera, Osarean proiektuaren zuzendari funtzional berria izendatuko da.

Ignacio Alday sailburuak egoera berri horren formalizazioa argitzeko eskatu du, baita proiektuak Osakidetzaren Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritzarekiko duen mendekotasun funtzionala antolatzeko lotura juridikoa ere. Planteatu du ea Osateki gomendioren bat egin zaion, berezko bitarteko instrumentala den aldetik, OMZKren proiektua gauzatzeko.

Kontseiluko idazkariak azaldu du Osatek Sozietateak bere helburu sozialean babesten duela OMZren proiektuaren kudeaketa, helburu hori Osakidetzako Administrazio Kontseiluak, Akziodunen Batzar Nagusia eratuta, 2009ko urriaren 6an hartutako Erabakiaren arabera onartu zen bezala, eta honela idatzita geratu da:



*"Sozietatearen xedea euskal osasun-sistemari laguntzeko zerbitzuak ematea eta hornitzea izango da, bereziki korporatiboak diren edo goi-mailako teknologiako prozedurak eskatzen dituzten zerbitzuak ematea eta hornitzea. Era berean, sozietatearen xedea izango da ikerketarako irakaskuntza, Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-politikaren esparruan zehazten diren erregimen eta baldintzetan".*

Patricia Arratibel sailburuak azaldu du, gainera, tradizioz Osasun Sailaren — Osatek — arteko harremanak Sozietatearekin sinatutako Programa Kontratuaren bitartez formalizatu direla.

Julian Perez Gil jaunak jakinarazi du Jesús Escauriaza jauna Osatek SAko Ekonomia eta Finantzako zuzendari berria izango dela, sozietatearen ekonomia- eta finantza-kudeaketako beharrei erantzuteko. Ekonomia- eta finantza-kudeaketan eskarmentu handia duen profesionala da, eta Osateken aurreko ekonomia- eta finantza-arduraduna ordezkatu du.

Zuzendari Gerenteak 2011ko lehen sei hilekoko jarduerari eta finantza-betearazpenari buruzko datu nagusien berri eman du (ikusitako xehetasunak erantsitako fitxategietan):

- Erresonantzia magnetikoa. Jarduera eta atzerapenak 2010eko aldi beraren antzekoak dira. Atzerapenak altutzat jotzen dira. Jarduera- eta atzerapen-adierazleen definizioa aztertu behar dela aipatu da, Osakidetza-ko adierazleekin homologatzeko, eta zentro bakoitzeko batez besteko atzerapen-datuak ere aztertu behar direla. Era berean, Osakidetza-ko zentro batzuetatik Osatek, SAra egindako bideratzeetan izandako atzerapenen arazoa ere aipatu da.
- Osarean: proiektuaren garapen-maila zehazten da, hasieratik gaur egun arte.
- Telelaguntza: zerbitzuaren funtzionamenduaren lehenengo bi hilabeteetan egindako jarduerari buruz hitz egiten da.

2011ko ekaineko galdu-irabazien kontuari buruzko datuak aurkezten dira (ikusitako xehetasunak erantsitako fitxategian).

Patricia Arratibelek azaldu du 2011ko programa-kontratuan ez dela zuzkidura espezifikorik aurreikusi Osarean-erako, baizik eta soilik jaioberri berezietarako. 2011. urtearen amaierarako aurreikusitako gastuak gauzatzeak zer dakarren eta 2012. urterako zer aurreikuspen aurreikusten diren zehatz-mehatz aztertzea erabaki da.

Zuzendari Gerenteak Osateken egungo antolaketa-egiturari buruz hitz egin du, eta adierazi du komeni dela antolaketa-eskema berri batean aurrera egitea, zuzendaritza-egitura berri batekin eta Sozietatearen lan-arlo berriak ere kontuan hartuko dituen eredu berri batekin.

Erabaki da zuzendari kudeatzaileak antolaketa-proposamen orokor bat aurkeztuko duela, Administrazio Kontseiluan baloratzeko. Ignacio Aldayk eskatuta, antolamendu-egitura berri horrek berekin dakartzan baliabide ekonomikoak (ordainsariak) zehaztu beharko dira bertan.

Presidenteak adierazi du komenigarria dela gizartearen zatiketak mugatzea: erresonantziak, telelaguntza eta Osarean, sozietatearen jardueren argazki fidela lortzeko.



## **5.- OSAREAN proiektua: Teleoperadoreen egoera**

Presidenteak azaldu ditu hasieran Osateken proiektuaren Call Center zentralizatzeko egon ziren lan-arrazoiak eta arrazoi funtzionalak. Call Center hori arduratzen zen lehen mailako arretarako hitzordua eskatzeko sistema berria kudeatzeaz.

Osateken zentralizatutako Call Center baten edo azpikontratutako beste baten alternatiben aurrean, lehenengo alternatiba hautatu zen, batez ere teleoperadoreen zerbitzua azpikontratatzeko Funtzio Publikoak egindako eragozpenak.

Web atariaren eta ahotsa ezagutzeko sistema berriaren (IVR) bidez hitzordu-sistema berria ezartzeko hasierako fasea amaitu ondoren, hiru lurralde historikoetan Call Center sanitario bat sortzea erabaki zen, Osateken Call Centerrak betetzen zituen funtzioak bere gain har zitzan. Horretan oinarrituta, amaitutzat eman zen 14 teleoperadoreen kontratua (zerbitzu jakin baterako obra-kontratuak, zerbitzua ezarri arte), zuzendari kudeatzailearen xedapen baten bidez.

Kontratatuetakoa hiruk kitatze-agiria sinatu dute, bostek kaleratzeagatiko administrazio-erreklamazioak aurkeztu dituzte, eta beste bostek diruzko erreklamazioak aurkeztu dituzte, beren lanbide-kategoria enpresaren hitzarmen kolektiboan ez sartzea edo sozietatearen hitzarmen kolektiboan jasotako kategoria oinarrikoenarekin parekatzea argudiatuz.

Osatek SAK ez dauka teleoperadorearen lanbide-kategoriarik bere langile-egituran. Horren arabera, teleoperadoreek beren eginkizunekin bat datorren soldata-maila ezarri zen, eta, nolana ere, sektorean aplikatzekoa den hitzarmen kolektiboa aplikatzearen ondoriozkoa baino hobea da.

Erreklamazioei ez zaie administrazio-bidean erantzun, eta demanda jartzeko zain gaude.

## **6.- EMN erostea Gasteizko unitatean**

Kontseiluak 2009an onartu zuen.

Egungo egoera ekonomikoa dela eta, bigarren eskuko ekipo bat erosiko da, erosketa merkeagoa izan dadin, eta obra ere egin beharko da.

Kontratua Osakidetzako Kontratazio Zerbitzuaren bidez izapidetuko da, sinatutako mandatuan oinarrituta.

Patricia Arratibel sailburuak zifra zehaztea eta behar horri erantzuteko Osateken finantza-gaitasunik badagoen egiaztatzea planteatu du alde aurretik.

Oinarri teknikoen plegua dagoeneko landu da, eta bertan amortizazio-epe txikiagoa aurreikusi da eskuratu nahi den ekipoarentzat.

Zuzendari Gerenteak planteatu du antolaketa-egitura berrian lurralde bakoitzeko asistentzia-mailako lurralde-buru bat izendatzea planteatu behar dela.



### **7.- Galde-eskeak.**

Beste aztergairik ez dagoenez, bilera 19: 30ean amaitu da.

<b>IDAZKARIA</b>	<b>LEHENDAKARIA</b>
BEATRIZ del Valle Iñiguez	Izpta.: Jesús María Fernández Díaz