



I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

• AUTORIDADES Y PERSONAL

CONSEJERÍA DE SANIDAD

SERVICIO DE SALUD DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS (SESPA)

RESOLUCIÓN de 10 de diciembre de 2014, de la Gerencia del Área Sanitaria IV del Servicio de Salud del Principado de Asturias, por la que se efectúa convocatoria pública para la cobertura del puesto de Jefe/a del Servicio de Atención al Ciudadano.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 87/2014, de 8 de octubre, por el que se regulan los sistemas de provisión de puestos singularizados y mandos intermedios en el ámbito del Servicio de Salud del Principado de Asturias, esta Gerencia procede efectuar la presente convocatoria de acuerdo con las siguientes:

BASES

Primera.—Puesto objeto de provisión.

El objeto de la presente convocatoria es la provisión por el procedimiento de concurso específico de méritos del puesto de Jefe/a de Servicio de Atención al Ciudadano, vacante en la plantilla orgánica del Área Sanitaria IV, de naturaleza estatutaria, nivel de Complemento de Destino 28.

Segunda.—Perfil profesional para el desempeño del puesto.

El perfil del aspirante se corresponde con un profesional con un conocimiento exhaustivo del sistema sanitario público, de su organización y que esté altamente motivado y capacitado para implantar un nuevo Servicio, integrado tanto por servicios y/o unidades ya existentes como de nueva creación, orientado a la atención al ciudadano, guiado por criterios de eficacia, eficiencia y servicio público.

Asimismo, debe atesorar experiencia de trabajo en equipo, en resolución de conflictos personales, en gestión clínica, aplicando metodología de trabajo con objetivos de calidad total, experiencia de dominio de las técnicas de comunicación tanto interna como externa, experiencias de implementación de políticas de mejora orientadas al ciudadano con un enfoque ético, y un profundo conocimiento de la normativa vigente en materia de ordenación de la asistencia sanitaria pública en Asturias.

Tercera.—Requisitos de los solicitantes.

1. Serán requisitos necesarios para la admisión como aspirante a la convocatoria:

- Estar en posesión del título habilitante para el desempeño de los puestos de trabajo de los grupos A/B.
- Tener la condición de personal estatutario con plaza en propiedad en el Sistema Nacional de Salud, en situación de servicio activo.
- Requisitos de exigencia general: Los de nacionalidad, capacidad funcional, edad, no separación del servicio por sanción disciplinaria ni inhabilitación, previstos en el apartado 5 del artículo 30 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud.

2. Los requisitos en este apartado habrán de reunirse a la fecha de expiración del plazo señalado para la presentación de solicitudes.

3. La comprobación posterior del incumplimiento de cualquiera de los requisitos señalados, dará lugar, por resolución motivada, a la exclusión del aspirante o, en su caso, a la revocación de la adjudicación y nombramiento que se hubiesen efectuado.

Cuarta.—Características del puesto de trabajo y ámbito de actuación.

1. El seleccionado realizará funciones de organización, supervisión y coordinación dentro del Servicio, así como con los demás Servicios del centro y niveles asistenciales.

2. Impulsará políticas de calidad asistencial, mejoras en el flujo de información y apoyo a actividades de investigación y formación continua en su ámbito de competencia.

3. El ámbito fundamental de actuación será la información y orientación al ciudadano, entendiendo esta disposición en el objetivo de comprensión, respuesta y anticipación a las expectativas del mismo, adaptando la actividad para la mejor satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de mejoras que aporten valor y con la garantía de eficacia y servicio público.



Las funciones de este servicio son:

- Posibilitar el ejercicio del derecho de acceso a la atención sanitaria de los usuarios del área de salud basado en criterios de equidad, calidad y eficiencia.
- Gestionar el acceso de los pacientes a las prestaciones asistenciales en consultas, tanto de atención primaria como de hospital, en pruebas diagnósticas, procedimientos terapéuticos, áreas quirúrgicas, urgencias, hospitalización y a cualesquiera otros servicios y unidades asistenciales del área sanitaria, facilitando el uso de todos los canales disponibles: presencial, telefónico, telemático, postal.
- Gestionar los tiempos de demora: basándose en el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera y los criterios para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud.
- Gestionar mediante la unidad responsable de la facturación a terceros la información necesaria para la facturación de aquellas actividades asistenciales prestadas a las personas no incluidas en el aseguramiento público vigente, o de terceros obligados al pago.
- Gestionar la documentación clínica e historia clínica electrónica.
- Desarrollar las funciones de Administración electrónica relacionadas con la atención sanitaria y el acceso a las prestaciones sanitarias.
- Gestionar el Registro de demanda asistencial.
- Gestionar la derivación de pacientes entre los diferentes centros y servicios del área sanitaria.
- Gestionar y mantener los sistemas de codificación de procesos y enfermedades.
- Generar la información asistencial necesaria para la toma de decisiones de los profesionales y directivos.
- Facilitar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a los datos contenidos en la historia clínica.
- Informar a los pacientes y usuarios sobre los servicios, prestaciones y características del centro sanitario.
- Gestionar las quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos.
- Gestionar las necesidades de carácter social que puedan necesitar las personas en el curso de la atención sanitaria.
- Impulsar la coordinación sociosanitaria entendida como el conjunto de actuaciones o intervenciones destinadas a la atención de las personas que, por sus especiales características o por su situación de vulnerabilidad social, necesiten de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía e independencia, mejorar su calidad de vida, favorecer su participación social y su bienestar personal.
- Coordinar con los servicios sociales, de la red municipal, de la CCAA, del Estado, aquellas cuestiones que sean necesarias en relación con la atención sanitaria.
- Gestionar las interconsultas por solicitud de segunda opinión en el área sanitaria.
- Recoger y estructurar la información resultante del análisis de las demandas y opinión de los ciudadanos y de las encuestas que se diseñen en materias propias de este Servicio.
- Apoyar a la Gerencia en el desarrollo de la política de comunicación interna y externa con enfoque orientado hacia el ciudadano con énfasis en informar y orientar a éste, con el objetivo de aproximación para comprender, responder y anticiparse a las expectativas del mismo, adaptando la actividad para la mejor satisfacción de sus necesidades y el desarrollo de mejoras que aporten valor y persigan la garantía de eficacia y de servicio público.
- Facilitar los derechos relacionados con la asistencia sanitaria de los ciudadanos recogidos en normativa en vigor.
- Facilitar los derechos de libre elección de médico.
- Facilitar la accesibilidad del ciudadano y de los profesionales al Registro de Instrucciones Previas.
- Gestionar la Guía de atención presencial y telefónica para el Personal del Servicio de Atención al Ciudadano.
- Cuantas otras se deriven de su ámbito de actuación y se encuentren en el artículo 29.2 del Decreto 14/2014, de 28 de enero, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

4. La jornada de trabajo y las retribuciones del puesto serán las consignadas en cada momento en la normativa del personal estatutario del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

5. El puesto de trabajo implicará necesariamente la dedicación exclusiva, siendo el complemento específico inherente al mismo.

Quinta.— *Objetivos del Servicio.*

- Mejorar la información a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios asistenciales.
- Mejorar la señalización y accesibilidad a los puntos de asistencia sanitaria del área impulsando la eliminación de las barreras físicas.
- Impulsar las medidas necesarias para mejorar la atención directa a las personas en los centros sanitarios.
- Impulsar el desarrollo de la administración electrónica en los centros sanitarios públicos.
- Difundir el Título VII de la Ley 1/1992 del Servicio de Salud del Principado de Asturias de los derechos y obligaciones de los ciudadanos con respecto a los servicios de salud del Principado de Asturias a través de los Servicios de Atención al Ciudadano en las Áreas Sanitarias.
- Elaborar Cartas de Servicio con fijación de compromisos escritos con requisitos de calidad, equidad, accesibilidad, seguridad, eficacia, eficiencia del Servicio.



- Actualizar la página web del Sespa en el Área Sanitaria para que facilite la interacción de los ciudadanos en cuantos aspectos le afecten para difusión de la Carta de Derechos y Deberes, Cartera de Servicios, consulta de listas de espera: quirúrgica, consultas externas, pruebas complementarias, acceso a la historia clínica digital, presentación de quejas y sugerencias.
- Favorecer la implantación y desarrollo de Programas y Planes preexistentes: violencia de género, instrucciones previas, carta de derechos y deberes de usuarios de los servicios de salud mental, guía de aseguramiento, guía de confidencialidad, guía para el ciudadano, plan de confortabilidad, desarrollo de la Ley 41/2002 de autonomía del paciente.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a las prestaciones asistenciales en: consultas tanto en centros de salud como de hospital, en pruebas diagnósticas, procedimientos terapéuticos, procedimientos quirúrgicos, urgencias, hospitalización y en cualesquiera otros servicios y unidades asistenciales existentes y los que se creen en el futuro en las Áreas Sanitarias.
- Posibilitar el acceso a las prestaciones en relación a la atención sanitaria en Centros de Salud sin lista de espera.
- Facilitar la atención sanitaria en domicilio en circunstancias especiales.
- Blindaje y certificación de las listas de espera de atención hospitalaria.
- Facilitar la obtención de cita para atención por todos los canales disponibles: presencial, telefónico, Internet.
- Posibilitar el acceso a consulta de listas de espera: quirúrgica, consultas externas, de pruebas complementarias, obtención de documentación clínica.
- Facilitación de obtención de interconsultas de segunda opinión.
- Velar por los derechos de los ciudadanos más vulnerables y con riesgo de exclusión para asegurarles la prestación de atención sanitaria: ancianos, niños, discapacitados, con énfasis en la prevención, diagnóstico prenatal, diagnóstico precoz y atención temprana, tratamiento, rehabilitación y la reinserción social así como a los jóvenes con énfasis en fomento de la salud sexual y reproductiva.
- Gestionar el acceso de la ciudadanía a su información clínica en relación a la obtención de informes, acceso, rectificación oposición y cancelación en su caso.
- Recopilar información acerca de la existencia de archivos con base de datos de carácter personal y su ubicación.
- Aquellos otros que anualmente se establezcan en el contrato de gestión del Área Sanitaria y el Servicio de Salud.

Sexta.—*Solicitudes.*

1. Los interesados en participar en este procedimiento deberán formular su solicitud, dirigida al Gerente del área sanitaria convocante, ajustada al modelo que se publica como anexo I a la presente convocatoria, que se presentará preferentemente en los Registros del área sanitaria convocante, pudiendo también presentarse por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El plazo de presentación de solicitudes será de un mes, a contar desde el siguiente al de publicación de la presente convocatoria en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

2. Junto con la solicitud, habrá de acompañarse la siguiente documentación:

- a) Documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos señalados en las letras a), b) y c) del número 1 de la base tercera, que deberán ser acreditados por los aspirantes adjuntando documentos originales o copias compulsadas de los títulos, nombramientos y certificados de servicios prestados. Su falta de acreditación dentro del plazo anteriormente señalado será causa de exclusión del aspirante, si bien podrá subsanarse en el plazo, que se determina en la base séptima. 1), de diez días hábiles que se abrirá al efecto, teniéndolo por desistido en su petición si así no se hiciera.
- b) Currículum personal, ajustado al contenido y estructura que se detalla en el baremo de méritos de la presente convocatoria, acompañado de la documentación original o compulsada que acredite fehacientemente el cumplimiento de los méritos alegados.
- c) Proyecto de gestión y organización del Servicio de Atención al Ciudadano, ajustado a la estructura del anexo II de la presente convocatoria. Este documento deberá presentarse en soporte informático (CD-ROM, DVD o lápiz de memoria), por quintuplicado ejemplar en formato pdf, con una extensión máxima de 50 hojas a una sola cara. El proyecto deberá incluir, como mínimo, los apartados establecidos en el baremo del anexo II.

3. La falta de presentación de la documentación antedicha en los plazos señalados dará lugar a la exclusión del aspirante.

4. Una vez adjudicada la convocatoria, y transcurrido el plazo de recurso contra su resolución de adjudicación o, en su caso, resueltos los procedimientos e impugnación en vía administrativa o judicial, los aspirantes podrán solicitar el desglose y devolución de la documentación por ellos aportada.

Séptima.—*Admisión de aspirantes.*

1. Terminado el plazo de presentación de solicitudes, la Gerencia del Área publicará la resolución por la que apruebe la relación provisional de aspirantes admitidos y excluidos en el portal de salud del Principado de Asturias, así como en los tablones de anuncios del centro. Los aspirantes excluidos, dispondrán de un plazo de 10 días naturales, contados a partir del siguiente a la publicación de la citada resolución, a fin de subsanar el defecto que haya motivado su exclusión.



2. Una vez finalizado el plazo de subsanación de defectos, se publicará en los mismos lugares indicados en el apartado anterior, la resolución por la que se apruebe la lista definitiva de aspirantes admitidos, detallándose expresamente los aspirantes que han resultado excluidos, publicación que servirá de notificación a los interesados. En esta resolución se publicará la relación nominal de los miembros de la Comisión de Valoración.

Octava.—*Comisión de Valoración.*

1. La idoneidad de los aspirantes será valorada por una Comisión de Valoración compuesta por:

- a) El Director de Atención Sanitaria y Salud Pública del área sanitaria, o persona en quien delegue, que actuará de Presidente.
- b) Tres vocales designados por el órgano convocante: para una vocalía será designado un Jefe de Servicio del ámbito del Sistema Nacional de Salud y las otras dos vocalías serán ocupadas por trabajadores fijos del grupo A del mismo ámbito.
- c) La Secretaría que será desempeñada por un trabajador fijo, con titulación de licenciado o grado, del ámbito del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

2. Por cada miembro titular se nombrará un miembro suplente que actuará en ausencia del anterior. Todos los miembros de la comisión, tanto titulares como suplentes, deberán encontrarse en posesión de titulación de igual o superior nivel académico que la exigida para el puesto objeto de provisión. La pertenencia a la comisión será siempre a título individual, no pudiendo ostentarse ésta en representación o por cuenta de nadie.

Novena.—*Procedimiento de Selección.*

1. Una vez constituida la Comisión de Valoración y recibida por cada uno de sus miembros la relación de aspirantes admitidos así como de la documentación, currículum y proyectos técnicos de gestión presentados por estos y verificado que los aspirantes reúnen los requisitos establecidos en la presente convocatoria, se iniciará el proceso de evaluación, que constará de dos fases:

- Primera: Evaluación del currículum profesional, currículum formativo y antigüedad de acuerdo con el baremo establecido en el anexo II de la presente convocatoria.
- Segunda: Valoración del proyecto de gestión y organización del Servicio de Atención al ciudadano.

Para la valoración del proyecto de gestión y organización, la Comisión de Valoración, podrá convocar a los candidatos para la lectura y defensa del proyecto presentado, siendo excluidos del procedimiento quienes no comparezcan, para lo cual el candidato dispondría de un máximo de sesenta minutos, pudiendo la Comisión de Valoración solicitar al aspirante cuantas aclaraciones estime procedentes.

El orden de actuación de los candidatos será el alfabético, debiendo iniciarse la práctica de los ejercicios por aquel aspirante cuyo primer apellido comience por la letra resultante en el sorteo público realizado por el Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada", que corresponda a la fecha de publicación de la presente convocatoria.

2. Los miembros de la Comisión de Valoración no podrán abstenerse en las valoraciones o evaluaciones correspondientes al procedimiento de selección.

3. Para resultar adjudicatario de los puestos convocados será necesario alcanzar una puntuación mínima de 50 puntos en la suma de la puntuación obtenida en las dos fases, debiendo declararse desierta la convocatoria si a juicio de la Comisión de Valoración ninguno de los aspirantes alcanzara esta puntuación mínima.

4. La puntuación final vendrá determinada por la suma de las calificaciones asignadas a cada fase, debiendo la Comisión de Valoración elevar a la Gerencia convocante propuesta de nombramiento del candidato con mayor puntuación.

Décima.—*Resolución de la convocatoria.*

1. A la vista de la propuesta que realice la Comisión de Valoración, la Gerencia del área sanitaria resolverá la adjudicación de la convocatoria, nombrando al aspirante designado para ocupar el puesto de Jefe de Servicio convocado, o la declarará desierta si así procediese.

2. Quien resulte nombrado para el puesto de jefe de servicio de atención al ciudadano continuará adscrito a su plaza básica. No obstante, si el nombramiento recayese en personal ajeno al área sanitaria deberá tramitarse previamente la oportuna comisión de servicios a una plaza básica del área sanitaria IV.

3. La resolución de la convocatoria adjudicando o declarando desierta la plaza será objeto de publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*, en los tabloneros de anuncios del centro, así como en el portal de salud del Principado de Asturias.

4. El aspirante designado dispondrá del plazo de un mes, contado a partir del día siguiente al de la publicación en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias* para incorporarse al puesto. En caso de no incorporarse en el plazo indicado, perderá todos los derechos derivados de su participación, salvo que se deba a causa justificada, así apreciada por la Gerencia convocante, previa audiencia al interesado.

Decimoprimera.—*Efectos de la designación.*

1. El aspirante seleccionado obtendrá un nombramiento para el desempeño del puesto por un período inicial de cinco años, e implicará necesariamente la dedicación exclusiva, siendo el complemento específico inherente al nombramiento.

2. A la finalización del período referido, el profesional seleccionado será evaluado a los efectos de una prórroga, por idéntico período, o de su remoción, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 87/2014, de 8 de octubre, por el que



se regulan los sistemas de provisión de puestos singularizados y mandos intermedios en el ámbito del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

3. Sin perjuicio de lo anterior, el profesional nombrado, podrá ser cesado por alguna de las causas establecidas en el artículo 13 del Decreto 87/2014, de 8 de octubre, por el que se regulan los sistemas de provisión de puestos de trabajo singularizados y mandos intermedios en el ámbito del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

Decimosegunda.—*Publicidad.*

La presente convocatoria será publicada en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*, en los tabloneros de anuncios del área sanitaria, así como en el portal de salud del Principado de Asturias

Contra la presente Resolución podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejero de Sanidad, en el plazo de un mes, a tenor de lo dispuesto en el artículo 35.1 de la Ley 1/1992, de 2 de julio, del Servicio de Salud del Principado de Asturias, y en el artículo 27.2 de la Ley 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración del Principado de Asturias, modificada por el artículo 5 de la Ley 6/2003, de 30 de diciembre, y en los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de la utilización de cualquier otro recurso que se estime procedente.

En Oviedo, a 10 de diciembre de 2014.—El Gerente del Área Sanitaria IV.—Cód. 2014-21407.



ANEXO I

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO SELECTIVO PARA LA COBERTURA DE LA JEFATURA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL ÁREA SANITARIA IV

D./Dña.....
D.N.I.
Domicilio.....
Teléfono.....

EXPONE:

Que teniendo conocimiento de la convocatoria para cubrir un puesto de Jefe de Servicio de atención al Ciudadano del Área Sanitaria IV, publicada por Resolución de la Gerencia del Área Sanitaria IV de fecha 10 de diciembre de 2014.

SOLICITA:

Ser admitido/a al proceso de selección, a cuyo fin adjunta los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos exigidos, así como el currículum y el proyecto técnico.

En, ade..... de 2014

Sr. GERENTE DEL ÁREA SANITARIA IV.



Anexo II

BAREMO DE MÉRITOS

I. Currículum Formativo (máximo 20 puntos)

1.—Formación Universitaria (máximo 10 puntos).

- a) Título de doctor: 2 puntos
- b) Primer título de licenciado o grado: 8 puntos
- c) Primer título de graduado medio: 6 puntos
- d) Formación realizada vía MIR: 2 puntos
- e) Formación realizada vía EIR: 1 punto.

2.—Formación específica (máximo 10 puntos).

Por cada título o diploma oficial relacionado con actividades propias del Servicio, o en formación en gestión sanitaria:

Por cada 60 horas lectivas o 6 ETCS o fracción superior a 30 horas lectivas o 3 ETCS: 0,5 puntos.

II. Antigüedad (máximo 10 puntos)

3.—Antigüedad (máximo 10 puntos).

- a) Por cada año de servicios prestados en las distintas administraciones públicas, con un máximo de 3 puntos: 0,1 puntos.
- b) Por cada año de servicios prestados en instituciones sanitarias públicas del Sistema Nacional de Salud o en instituciones sanitarias públicas de los distintos servicios de salud de la Unión Europea, con un máximo de 3 puntos: 0,2 puntos.
- c) Por cada año de servicios prestados en instituciones sanitarias públicas del Sistema Nacional de Salud o en instituciones sanitarias públicas de los distintos servicios de salud de la Unión Europea, desempeñando funciones en las áreas del Servicio que se convoca con un máximo de 4 puntos: 0,4 puntos.

El tiempo de antigüedad que exceda para conseguir la puntuación máxima en el apartado c), se podrá computar en el apartado b) o a) sucesivamente; asimismo, el período de antigüedad que exceda para conseguir la puntuación máxima en el apartado b), se podrá computar en el apartado a). El mismo período de tiempo en ningún caso se podrá computar en más de un apartado.

La fracción de año se redondeará al alza si supera los seis meses. En este apartado no se computará ningún mérito correspondiente al período MIR o EIR.

III. Currículum Profesional (máximo 30 puntos)

4.—Publicaciones y actividad investigadora (máximo 10 puntos).

Solamente se tendrán en cuenta las publicaciones relacionadas con la actividad del Servicio de Atención al Ciudadano y que estén registradas Scielo, CSIC (IME, ICYT, ISOC), o en el NCBI (Nacional Center of Biotechnology Information) <http://www.pubmed.org>. debiendo presentar una copia impresa de la página web donde aparezcan las publicaciones, especificando las referencias de nombre usadas para su búsqueda, las publicaciones no registradas en estas bases de datos bibliográficas no se puntuarán.

En lo que respecta a los libros publicados, se deberá presentar obligatoriamente el ISBN.

En cuanto las ponencias y comunicaciones, únicamente se considerarán las realizadas o presentadas en Congresos organizados por la Sociedad Nacional, Europea, Mundial o Norteamericana y relacionadas con alguna de las actividades del Servicio de Atención al Ciudadano.

Los proyectos de investigación: puntuarán únicamente aquellos financiados por Agencias acreditadas. Los financiados por empresas privadas no se puntuarán.

- a) La puntuación para las publicaciones, ponencias y comunicaciones señaladas será la siguiente: 1 punto el primer autor; 0,8 puntos el segundo; 0,6 puntos el tercero; 0,5 puntos al cuarto y quinto.
- b) La puntuación por los libros publicados será de 1 punto por capítulo de libro para el primer autor y de 0,8 puntos para el resto de autores y de 2 puntos por libro completo para el primer autor y de 1,5 puntos para el resto de autores.
- c) La puntuación para los proyectos de investigación será de 1 punto para el investigador principal y 0,6 puntos en otro caso.

5.—Participación, compromiso institucional y otras actividades (máximo 10 puntos).

- a) Tutoría MIR o EIR, con la preceptiva acreditación y designación previa, con un mínimo de dos años: 1 punto/año.
- b) Participación en comisiones clínicas activas, con un mínimo de 6 reuniones/año y un 70 por ciento de participación: 0,8 puntos/año Órganos Colegiados y/o Comisiones: en las Hospitalarias del Sistema Nacional de Sanidad,



Servicios de Salud, Consejerías de Sanidad o Salud o Ministerio de Sanidad, 1 punto por cada año. En las Sociedades Científicas nacionales, europea o mundial, 0,5 puntos por cada año.

- c) Órgano de participación hospitalaria electivo, Junta Técnico Asistencial y Comisión Mixta: por cada período electivo 2 puntos.

6.—Experiencia en puestos similares (máximo 10 puntos).

Por cada año de servicios prestados en instituciones sanitarias públicas del Sistema Nacional de Salud o en instituciones sanitarias públicas de los distintos servicios de salud de la Unión Europea, desempeñando funciones en las áreas del Servicio que se convoca como mando intermedio, dentro de los cinco años inmediatamente anteriores: 2 puntos por año o fracción superior a seis meses.

IV. Proyecto de gestión, organización y funcionamiento de la unidad (máximo 40 puntos)

En el proyecto de gestión y organización de la Unidad se incluirá:

- Organigrama del Servicio y descripción y funciones del puesto a cubrir y de los puestos que conforman el servicio de Atención al Ciudadano a cuya jefatura se opta.
- Análisis de la cartera de servicios y clientes del conjunto del Servicio.
- Plan de identificación de las necesidades del usuario.
- Plan de evaluación de la Calidad del Servicio, detección de áreas de mejora e implantación de mejoras.
- Objetivos, líneas estratégicas y planes de acción del Servicio de Atención al Ciudadano. Se incluirán, al menos, un plan de acción de calidad asistencial, plan de acción de coordinación asistencial con otros servicios y niveles asistenciales y plan de acción para la gestión eficiente de los recursos humanos, materiales y económicos.
- Cronograma para la puesta en marcha de los planes de acción a corto, medio y largo plazo.
- Sistema de seguimiento y evaluación de los planes de acción.