



RESOLUCIÓN DE 12 DE MAYO DE 2025 DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL SUMMA 112 DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD, POR LA QUE SE CONVOCA, PARA SU COBERTURA TRES PUESTOS DE SUPERVISOR/A DE UNIDAD DE ENFERMERÍA EN EL SUMMA 112 POR EL SISTEMA DE LIBRE DESIGNACIÓN.

En base a lo establecido en el artículo 9.1 y 33 de la Ley 55/2003 de 16 de diciembre (B.O.E. de 17 de diciembre) del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud y en la disposición transitoria sexta, punto 1 c) de la misma ley, donde se establece que **“se mantendrá vigente, con rango reglamentario y sin carácter básico, y en tanto se proceda a su modificación en cada servicio de salud, el Real Decreto Ley 1/1999, de 8 de enero, sobre selección de personal estatutario y provisión de plazas en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social.”**

Mientras no se desarrolle por el servicio de salud correspondiente la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, se mantiene con carácter temporal y con rango reglamentario el Real Decreto-Ley 1/1999, de 8 de enero (B.O.E. de 9 de enero) sobre selección de personal estatutario y provisión de plazas en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social estableciendo en su artículo 23, “Cuando los puestos de jefatura de unidad, tanto sanitaria como no sanitaria, lo tengan así establecido en las plantillas correspondientes, se proveerán por el sistema de libre designación”.

El Plan de Ordenación de los Recursos Humanos del Servicio Madrileño de Salud, en el apartado 6 sobre Provisión de puestos de Jefatura en Centros Hospitalarios, se indica que “la implantación de estas reglas de provisión se irá realizando de forma progresiva en lo que se refiere a los puestos de Jefaturas que ocupa el personal sanitario no facultativo, esto es, Supervisores de Área y Unidad y Coordinadores de Calidad, entre otros. Asimismo, se impulsará la adecuación de este procedimiento en los supuestos de provisión de cualquier tipo de puestos de Jefatura del personal de gestión y servicios”.

Existiendo puesto vacante dotado presupuestariamente y con el fin de atender a las necesidades organizativas y asistenciales, en uso de las competencias delegadas en la Resolución de 12 de junio de 2018, de la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud, sobre delegación de determinadas competencias en materia de gestión de personal (BOCM Núm. 145 de 19 de junio de 2018; corrección de errores B.O.C.M. de 9 de julio de 2018), esta Dirección Gerencia:

## ACUERDA

Convocar para su provisión, **tres puestos de Supervisor/a de Unidad de enfermería en el SUMMA 112**, por el sistema de libre designación, conforme a las siguientes bases:

## BASES DE LA CONVOCATORIA



## PRIMERA.- OBJETO DE LA CONVOCATORIA

1. Seleccionar tres Supervisores/as de Unidad de enfermería en el SUMMA 112 por el sistema de libre designación, figurando en el Anexo I de la presente Resolución las funciones y contenido del puesto, así como el perfil profesional para su correcto desempeño y en el Anexo II el baremo de méritos requeridos para este puesto.
2. El régimen retributivo aplicable es el fijado en el Capítulo IX de la Ley 55/2003 de 16 de diciembre (BOE de 17 de diciembre), del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, dependiendo de la cuantía de los diferentes conceptos del grupo o categoría a que pertenezca el puesto de trabajo, en todo caso, será fijada presupuestariamente para cada ejercicio económico, mediante la correspondiente Ley de presupuestos de la Comunidad de Madrid y Orden de Retribuciones aplicable.
3. De conformidad con lo establecido en la Resolución de 18 de abril de 2017 de la Dirección General de Recursos humanos y Relaciones Laborales del Servicio Madrileño de Salud por la que se aprueba la Plantilla Orgánica del SUMMA 112, en el supuesto de que fuera designado para ocupar un puesto provisto por libre designación personal laboral sometido al convenio de la Comunidad de Madrid o personal funcionario de la plantilla del SUMMA 112, ello no supondrá en ningún caso cambio en su régimen jurídico, pero sí, la adaptación de las retribuciones que correspondan a la jefatura estatutaria mediante la asignación de un complemento retributivo durante el tiempo que permanezca en el desempeño del puesto.

## SEGUNDA.- REQUISITOS GENERALES

1. Estar en posesión del título de Grado o Diplomado en Enfermería expedidos, homologados y/o convalidados por el órgano competente.
2. Estar en servicio activo o con reserva de puesto y tener la condición de:
  - o Personal estatutario fijo, en el Sistema Nacional de Salud, en la **categoría de enfermero/a**, con plaza adscrita al subgrupo de clasificación A2.
  - o Personal estatutario interino del SUMMA 112, con cargo a vacante de la plantilla orgánica en la categoría enfermero/a y con plaza adscrita al subgrupo de clasificación A2.
  - o Personal funcionario fijo o interino del SUMMA 112, en la categoría de enfermero/a de urgencia y emergencia, con plaza adscrita al subgrupo de clasificación A2
  - o Personal laboral fijo o temporal del SUMMA 112, sujeto al Convenio Colectivo Único de la Comunidad de Madrid para personal laboral al servicio de la Administración de la Comunidad de Madrid en la **categoría de enfermero/a**, adscrito al subgrupo de clasificación II.
  - o Personal estatutario-laboral interino del SUMMA 112 en la categoría de enfermero/a de Urgencias y Emergencias, correspondiente al subgrupo de clasificación A2.
3. Conforme a la Orden 112023 de 11 de julio de 2023 acreditar la formación requerida al personal médico y de enfermería que presta sus servicios en actividades relacionadas con el transporte sanitario en la Comunidad de Madrid. Los profesionales sanitarios/Estar inscrito en el correspondiente Registro de





4. De experiencia profesional: tres años de ejercicio profesional activo en la categoría de Enfermero/a en puestos de urgencia/emergencia en Instituciones Sanitarias Públicas de la UE u otras Instituciones Sanitarias con Convenio de Gestión con la CAM, para la Prestación de la Asistencia Sanitaria.
5. Ostentar la nacionalidad española o de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o reunir alguno de los requisitos establecidos en el artículo 57 del Real Decreto Legislativo Ley 5/2015, del 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, referido al acceso al empleo público de nacionales de otros Estados.
6. No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquier Servicio de Salud o Administración Pública, de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, en los términos y durante el plazo que se establezca en la legislación que le fuera de aplicación, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial firme para empleo o cargo público por resolución judicial. Los aspirantes que no posean la nacionalidad española deberán presentar, además de la declaración relativa al Estado español, declaración jurada o promesa de no estar sometidos a sanción disciplinaria o equivalente, o condena penal que impida en su Estado el acceso a la Función Pública. Anexo IV
7. En el caso de los nacionales de otros Estados mencionados en el apartado 4, no encontrarse inhabilitado por sanción o pena para el ejercicio profesional o para el acceso a funciones de servicios públicos en un Estado miembro, ni haber sido separado, por sanción disciplinaria, de alguna de sus administraciones o servicios públicos.
8. Aportar, en el momento de la formalización del nombramiento, certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales, acreditativa de que no han sido condenados mediante sentencia firme por delitos contra la libertad e indemnidad sexual, según artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia que deberá ser presentada en el momento de toma de posesión.
9. Tener la capacidad funcional necesaria para el desempeño de las funciones que se deriven del correspondiente nombramiento.

Los requisitos exigidos para participar en esta convocatoria deberán reunirse a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse a lo largo de todo el procedimiento.

## TERCERA.- SOLICITUDES Y PLAZO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551



- a) La solicitud para tomar parte en la convocatoria se adjunta a la presente convocatoria como **Anexo III**.
- b) Las solicitudes se dirigirán al Director Gerente del SUMMA 112 y el plazo de presentación será de **20 días hábiles** contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente Resolución.
- c) La presentación de solicitudes se realizará electrónicamente, a través de la sede electrónica de la Comunidad Madrid, conforme a lo establecido en el artículo 14.2.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Las instrucciones de presentación electrónica se especifican en el **Anexo V**.  
Si alguna de las personas interesadas presentase su solicitud presencialmente, se requerirá al interesado para que la subsane a través de la presentación electrónica de la solicitud, en aplicación del artículo 5.3 segundo párrafo, de participación de procesos selectivos, regulado en el Decreto 188/2021, de 21 de julio, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo (BOCM nº 174 de 23 de julio de 2021).
- d) Junto con la solicitud los aspirantes presentarán **inexcusablemente**:

- Copia del documento nacional de identidad o documento acreditativo de la identidad
- Currículum vitae normalizado o historial profesional donde conste la trayectoria de su actividad profesional relacionada con el puesto al que se opta, así como la documentación que acredite los méritos referidos.
- Propuesta de un diseño organizativo y de gestión (máximo 4 folios) en la figura de un mando intermedio de enfermería de la unidad asistencial y centro coordinador del SUMMA 112. Según figura como **Anexo VI** de esta convocatoria
- Copia de los documentos que se acrediten como méritos para la aplicación del baremo según Anexo II.
- Declaración jurada o promesa de no haber sido separado del servicio, mediante expediente disciplinario, en cualquier Servicio de Salud o Administración Pública en los seis años anteriores a la convocatoria ni hallarse inhabilitado con carácter firme para el ejercicio de funciones públicas ni, en su caso, para la correspondiente profesión cumplimentando el **Anexo IV**.

La no presentación de la documentación dentro del plazo de presentación de solicitudes impedirá la valoración de los mismos.

La no presentación del Proyecto de Organización en el momento de presentación de solicitudes será motivo de exclusión del proceso.

## CUARTA.- PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

La Comisión de Selección será la encargada de realizar este proceso selectivo. El procedimiento de selección constará de 3 fases:



Primera Fase: Valoración de los méritos relativos al curriculum vitae Normalizado y experiencia profesional de acuerdo con el perfil del puesto (Anexo I) y el baremo detallado en el Anexo II.

Segunda Fase: Valoración del diseño organizativo y de gestión en la figura de un mando intermedio de enfermería de la unidad asistencial y centro coordinador del SUMMA 112. En base a lo que se expone en el Anexo VI.

Tercera fase: Entrevista personal al candidato, donde al final de la misma se mostrará por escrito los aspectos tratados y éste dará su conformidad a través de su firma.

Se realizará en consonancia con las funciones y el perfil del puesto relacionados en el Anexo I

La puntuación final será el resultado de la suma de los tres apartados anteriores

## QUINTA.- ADMISIÓN DE ASPIRANTES

1. Finalizado el plazo de presentación de solicitudes, la Dirección Gerencia publicará la relación provisional de admitidos y excluidos, con indicación de las causas de exclusión.
2. Sólo y exclusivamente en el supuesto de que hubiera aspirantes excluidos dispondrán de un plazo para presentación de reclamaciones **10 días hábiles** contados a partir del día siguiente al de la publicación, para subsanar los defectos apreciados.
3. Concluido el plazo de subsanación, la Dirección Gerencia dictará Resolución por la que se aprobará la relación definitiva de admitidos y excluidos al proceso de selección, dando por contestadas las reclamaciones presentadas. La Dirección Gerencia contactará con los candidatos admitidos para fijar día, hora y lugar de realización de las entrevistas y defensa del Proyecto
4. Estas resoluciones se publicarán en los tablones de anuncios correspondientes y en la intranet del SUMMA 112.

## SEXTA.- COMISIÓN DE SELECCIÓN

**6.1** La valoración de los méritos de los candidatos correrá a cargo de una Comisión de Selección, órgano colegiado cuyo funcionamiento está regulado en el Capítulo II, Sección 3<sup>a</sup> del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

**6.2** La Comisión de Selección estará compuesta por:

1. - Presidente: Directora de Enfermería.
2. Secretario Departamento de Calidad: Enfermera/o del d epartamento. Responsable de Seguridad de paciente.



3. Vocal: Subdirector/a de Enfermería.

4. Vocal: Subdirector/a de Enfermería.

5. Vocal: Departamento de Formación: Enfermero del departamento.

Por cada miembro titular se nombrará uno suplente que actuará en ausencia del anterior.

**6.3** Todos los miembros de esta Comisión de Selección tendrán voz y voto. Será responsable de:

- Verificar que los candidatos reúnen todos los requisitos exigidos en esta convocatoria.
- Elaborar los listados provisionales de admitidos y excluidos
- Resolver las reclamaciones presentadas por los aspirantes.
- Valorar los méritos aportados por los interesados en el plazo habilitado al efecto, de acuerdo con el baremo de méritos establecido en la convocatoria
- Valorar el historial profesional de los candidatos.
- Evaluar los Proyectos de Organización del puesto convocado.
- Realizar las entrevistas a los aspirantes.
- Levantar Actas de sus deliberaciones, donde constarán de forma motivada las puntuaciones otorgadas a cada participante en cada uno de los apartados.

**6.4** Esta Comisión podrá solicitar los informes que considere necesarios en relación con el currículo profesional del candidato y plantear a los aspirantes, previa convocatoria, todas las cuestiones que estime oportunas relacionadas con el historial profesional y el Proyecto de Organización.

## SEPTIMA. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

7.1. Concluido el proceso de evaluación por la Comisión de Selección, la Dirección Gerencia publicará las calificaciones provisionales obtenidas por los aspirantes, que dispondrán de un plazo de **5 días hábiles** contados a partir del día siguiente al de su publicación para interponer reclamaciones, que se darán por resueltas con la publicación de las calificaciones definitivas.

7.2. Tras la publicación de las calificaciones definitivas en los tablones de anuncios e Intranet del Centro, la Comisión de Selección elevará a la Dirección Gerencia la propuesta de nombramiento de los candidatos que mejor puntuación hubiera obtenido en el proceso selectivo.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

7.3. La Comisión de Selección podrá proponer, de manera motivada, que la presente convocatoria sea declarada desierta, cuando considere que no concurren candidatos idóneos para para el desempeño del puesto.

## **OCTAVA.- NOMBRAMIENTO Y EFECTOS DE DESIGNACIÓN**

1. La Dirección Gerencia del SUMMA 112, dictará Resolución por la que se adjudicará puesto de Supervisor de Unidad de Enfermería en el SUMMA 112, que será publicada en los tablones de anuncios correspondientes y en la Intranet del centro.
1. El Director Gerente del SUMMA 112, podrá acordar libremente el cese del titular del puesto que se convoca. El cese supondrá la incorporación del interesado al Dispositivo en el que prestaba su servicio antes de incorporarse al puesto asignado por esta convocatoria. En el supuesto de ser interino, siempre que la plaza no se cubra por los procedimientos reglamentarios.
2. El puesto convocado podrá ser declarado deserto, mediante resolución motivada, cuando no concurran candidatos idóneos para su desempeño.

## **NOVENA.- RECURSOS**

Contra la presente Resolución que no pone fin a la vía administrativa, los/las interesados/as podrán interponer recurso de alzada ante el mismo órgano que la ha dictado o ante la Viceconsejería de Sanidad y Dirección General del SERMAS de la Comunidad de Madrid en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente a su publicación, conforme a lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se estime procedente interponer para mejor defensa de sus intereses a través del siguiente enlace:

<https://sede.comunidad.madrid/denuncias-reclamaciones-recursos/recurso-alzada-sanidad>

Madrid, 12 de mayo de 2025

EL DIRECTOR GERENTE DEL SUMMA 112

Fdo: Pedro Muñoz Sahagún

Diligencia: Para hacer constar que la presente Resolución se publica, el 12 de mayo de 2025 en el tablón de anuncios del SUMMA 112.

EL DIRECTOR DE GESTIÓN

Fdo.: Antonio Balboa Mena



## ANEXO I: FUNCIONES A DESEMPEÑAR EN EL PUESTO

### 1. CARACTERÍSTICAS DE LOS PUESTOS CONVOCADOS

**Denominación:** Supervisores/as de la Unidad Asistencial de Enfermería y Centro Coordinador de Urgencias en el SUMMA 112 del Servicio Madrileño de Salud

El equipo de supervisión estará compuesto por nueve profesionales de enfermería que desarrollaran sus competencias en centro coordinador y unidades asistenciales móviles cumpliendo los fines institucionales, evaluando el desarrollo de su unidad para la consecución de los objetivos establecidos.

**Sistema de provisión:** Libre designación.

**Titulación exigida:** Diplomado Universitario o Grado en Enfermería, expedidos, homologados y/o convalidados por el órgano competente.

**Desempeño de los puestos:** Responsables de Unidad de Enfermería, en el SUMMA 112 y de aquellas otras responsabilidades que desde la Dirección de Enfermería se estimen oportunas dentro del ámbito de su competencia.

**Dedicación:**

**Jornada laboral según normativa vigente.** La actividad del supervisor/a del centro coordinador y de unidades asistenciales móviles se desarrollará conforme a lo establecido en calendario.

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS

Los/as supervisores/as de enfermería en el SUMMA 112 tendrán la responsabilidad de gestión y coordinación tanto del personal de enfermería como del personal sanitario no facultativo que depende orgánicamente de la Dirección de Enfermería.

Se determinarán las competencias específicas en materia de gestión, coordinación y actividad asistencial dentro de un área departamental específica

El objetivo es establecer una base de trabajo, comunicación y coordinación con otros mandos y conseguir los objetivos previamente establecidos dentro del plan estratégico.

### 3. OBJETIVO DE LOS PUESTOS:

El objetivo fundamental es conseguir la atención integral de los pacientes y su entorno personal en el ámbito de la asistencia extrahospitalaria como centro del sistema, llevando a cabo actividades de coordinación, gestión, comunicación y asistencia con el resto de profesionales que conforman nuestra organización y siempre en base a la mejor utilización y optimización de los recursos disponibles.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

#### 4. FUNCIONES A DESEMPEÑAR

##### A) FUNCIÓN ASISTENCIAL:

- Llevar a cabo actuaciones de tipo colaborativo asistencial con aquellos dispositivos que así lo demanden o si tras el análisis de la situación concreta, se estima necesario la presencia en el lugar. En colaboración con la dirección médica y jefe de guardia.
- Promover, coordinar y facilitar desde el Centro Coordinador de Urgencias la prestación de los cuidados centrados en el paciente y la familia, siguiendo los estándares de calidad establecidos
- Detectar las necesidades de salud o aspectos susceptibles de mejora en la prestación de los cuidados del paciente y su entorno personal. En colaboración con el departamento de formación.
- Impulsar la normalización de la práctica asistencial mediante la realización de Protocolos y Procedimientos.
- Aplicar las estrategias de Seguridad del Paciente.
- Implantar una figura de apoyo, cooperación y ayuda para el profesional de enfermería y resto de personal sanitario no facultativo que depende orgánicamente de la Dirección de Enfermería en los diferentes ámbitos asistenciales, así como en áreas departamentales específicas.
- Revisar condiciones de trabajo y aplicar las estrategias de Seguridad del Paciente en colaboración con el servicio de prevención de riesgos laborales.
- Plantear áreas de mejora asistencial en base al análisis de los procedimientos y los estándares de calidad establecidos por la institución, siempre utilizando una base dinámica de comunicación con el departamento de calidad y las comisiones de trabajo.
- Prestar los cuidados enfermeros y/o asistencia sanitaria, cuando así lo requiera el problema de salud, en el lugar donde se encuentre el paciente, procediendo, si lo necesita, al traslado hasta el centro sanitario, informando al paciente y/o sus familiares de los cuidados realizados, así como al Centro Coordinador de la resolución de su intervención.
- Ser responsable de las acciones encaminadas a garantizar los adecuados cuidados enfermeros dentro del marco de competencias que marca la legislación vigente.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid.csy>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

- Cumplimentar y tramitar los documentos legales y registros procedimentados por el SUMMA112.
- Garantizar el relevo de guardia en el SCU / Unidad de Supervisión de Enfermería: en el comienzo del turno, recibir del Supervisor/a del turno anterior el informe de actividad, incidencias registradas y actuaciones realizadas, así como hacer lo propio al finalizar la guardia.

Es el responsable final de la totalidad de la asistencia de Enfermería que se realiza desde el Centro Coordinador de Urgencias del SUMMA112.

**B) FUNCIÓN DE GESTIÓN Y COORDINACIÓN:**

- Organizar, planificar y dirigir el funcionamiento de su unidad de acuerdo a los objetivos y normas específicas marcadas desde la Gerencia y la Dirección de Enfermería del SUMMA 112. Proponer medidas de mejora en los aspectos organizativos de la unidad que mejoren la calidad, seguridad y atención al paciente en colaboración con los departamentos de calidad, SPRL y asuntos generales.
- Evaluación y seguimiento de los objetivos del servicio.
- Supervisar una gestión eficaz de las llamadas que se reciben en el SUMMA112, dentro de su cartera de servicios y de las competencias enfermeras.
- Participar, colaborar y coordinar, cuando sea activado, y junto al resto de profesionales implicados, en los Incidentes con Múltiples Víctimas (IMV) y en el Equipo Gestor del incidente (EGI), asumiendo el rol y competencias atribuidos en la Instrucción Técnica y el Procedimiento de Gestión de IMV.
- Será responsable de la puesta en marcha de los distintos proyectos de su Unidad de Enfermería en el SUMMA 112.
- Planificar, organizar y dirigir las actividades de enfermería, así como los recursos humanos y materiales a su cargo: control de los turnos de trabajo en función del dimensionamiento de profesionales y el flujo de llamadas diario existente en la unidad, atender las necesidades de equipamiento sanitario y mobiliario diseñando planes de necesidades.
- Coordinar y trabajar en equipo con los mandos intermedios de todas las direcciones del SUMMA 112 con el objetivo de mantener una misma línea de trabajo siguiendo la jerarquía establecida en las comunicaciones.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

- Gestión de los traslados de pacientes interhospitalarios y todos aquellos incidentes relacionados con el Transporte sanitario no urgente.
- Control de las alertas emergentes activadas a través del Centro Coordinador de Urgencias, hospitalarias, de Salud Pública
- Analizar y dar respuesta a las reclamaciones, quejas y sugerencias que los pacientes y sus familiares presenten siempre en colaboración con el departamento de atención al usuario. Velar por el cumplimiento de las normas generales establecidas por la Dirección del Centro prestando especial atención a las medidas de protección individual.
- Participar en aquellas comisiones, comités y grupos de trabajo que se le solicite desde la Dirección Gerencia y Dirección de Enfermería.
- Mantener actualizados los conocimientos y aptitudes para el correcto ejercicio de las responsabilidades de su puesto.
- Asumir aquellas otras funciones que, expresamente, le sean encomendadas por la Dirección del SUMMA 112 dentro de su ámbito de competencia.
- Implantar la función de enlace con profesionales de otras instituciones sanitarias (atención primaria, hospitalaria, cuidados paliativos) para conseguir una atención integral y continuada del paciente y su entorno familiar.
- Responsabilidad autónoma en la gestión de autocobertura de centro coordinador conociendo los procedimientos y llevando a cabo las acciones necesarias de modo efectivo en colaboración con el departamento de recursos humanos.
- Análisis y gestión de incidencias comunicadas por los profesionales de dispositivos asistenciales con el fin de llevar a cabo acciones de seguimiento y mejora de las mismas.
- Comunicación de incidencias con límite de resolución por parte de la supervisión de enfermería a subdirección de enfermería con la finalidad de ampliar las posibilidades de resolución de las mismas.
- Llevar a cabo la gestión de toda la información de la actividad usando los canales de comunicación establecidos y previamente determinados para que ésta sea efectiva.
- Agendar una reunión semanal de todos los supervisores/as con el equipo directivo donde se haga entrega de un documento con la información relevante sobre las gestiones realizadas en materia de incidencias, su resolución, y detección de posibles líneas de mejora en aspectos organizativos y de comunicación. Aquellas incidencias con límite de resolución por parte de la

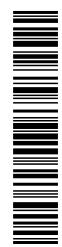


supervisión y sin posibilidad de cierre, serán reportadas a la subdirección de enfermería.

- Establecer líneas de actuación efectivas en la atención continuada con el fin de dar una cobertura efectiva al paciente conjuntamente con otros profesionales de atención primaria y cuidados paliativos.
- Se realizará una evaluación de las competencias desarrolladas por los profesionales y que dan respuesta de manera efectiva a la demanda asistencial, identificando problemas reales y potenciales para su análisis y mejora en la calidad y seguridad del paciente. En colaboración con los departamentos de formación y calidad.
- Ante la situación de accidentes biológicos, se pondrá en contacto con el profesional afectado para asegurar la resolución del procedimiento de modo efectivo si así se precisara. En colaboración con el departamento de SPRL.
- Se realizarán actividades de organización, planificación y gestión de los recursos humanos y materiales de forma efectiva en comunicación con otros mandos intermedios y los distintos departamentos del servicio, siempre bajo la premisa de igualdad efectiva entre los profesionales afectados por cambios en la reubicación en otros recursos.
- Establecer una comunicación efectiva con los técnicos gestores de recursos asistenciales y coordinadores técnicos con el fin de crear una línea de actuación dinámica y efectiva de modo conjunto y cooperativo.
- Establecer un elemento de control de calidad en todos los procesos.
- Garantizar los procesos de la actividad de los TES.

### **C) FUNCIÓN DE DIRECCIÓN DE EQUIPO:**

- En colaboración con el Jefe de Guardia, velar por el orden y clima de trabajo en el Centro Coordinador, control de ruidos, tipo de comunicación entre los profesionales de enfermería y TES- locutores del Centro Coordinador, teniendo especial cuidado en supervisar los picos de llamadas y la adecuación de descansos y flujos de personal, con el fin de mantener un nivel óptimo del servicio en todo momento.
- En colaboración con el Jefe de Guardia, será responsable del control, detección, análisis y correcciones de las desviaciones del estado de operatividad del SUMMA112, de los recursos humanos y materiales que se encuentran bajo su supervisión, para garantizar la operatividad de la guardia, adecuando los relevos y turnos de descanso del personal en las situaciones previstas, sin que se vea mermada la prestación del servicio ni el tiempo de respuesta.



- Recibir las incidencias que se produzcan desde recursos, personal asistencial o que sean detectadas por personal del SCU y que entren dentro de las competencias del supervisor.
- Controlar cada uno de los tramos de tiempo de atención a las demandas recibidas en el SCU y su respuesta, actuando sobre los recursos humanos o técnicos de los que es responsable para la corrección de desviaciones.
- En colaboración con el Jefe de Guardia, priorizar la movilización de los recursos asignados para realizar las actividades propias de enfermería, así como su organización, en colaboración con TES-LOCUTOR0 en función del control de los tiempos de respuesta y del volumen de la actividad asistencial.

**D) FUNCIÓN DE APOYO A LA ACTIVIDAD CLINICA O FUNCIÓN LOGÍSTICA:**

- Revisar, al comienzo de la jornada, el equipamiento que le corresponde, según los procedimientos e Instrucciones Técnicas, custodiarlo y garantizar su correcta utilización y funcionamiento.
- Acudir de inmediato al lugar donde se haya producido un incidente que por su dimensión, relevancia o duración así lo requiera, para colaborar *in situ* y en coordinación con el SCU, en la organización de las labores asistenciales y de coordinación con hospitales y otras instituciones, a *motu proprio* o a requerimiento del SCU, de su responsable, o de la Dirección del SUMMA112.
- Comunicar a los profesionales que se encuentran bajo su responsabilidad, y de manera adecuada, las instrucciones emitidas por la Dirección, así como cuantas comunicaciones lleguen al SCU con instrucciones o informaciones relevantes para la prestación del servicio.
- Informar a la Dirección de Enfermería en tiempo real de situaciones excepcionales que comprometan la prestación del servicio y que no puedan ser resueltas con los medios a su alcance, además de datos relevantes, o actuaciones que puedan ser de interés mediático por sus repercusiones.
- Comunicar al servicio o departamento correspondiente cualquier necesidad/incidencia dentro su ámbito de competencia.
- Colaborar en el mantenimiento del orden de los documentos, registros y/o archivos que se encuentren bajo su responsabilidad.
- Facilitar al Servicio de Prensa de la Consejería de Sanidad y de la Agencia de Emergencias de la Comunidad de Madrid la información oportuna referente a actuaciones de interés en tiempo real, según el procedimiento establecido. Comunicar a este Servicio todas las demandas de medios de comunicación.



- Realizar apoyo técnico a los profesionales del SUMMA112, de Atención Primaria/Hospitalaria, y Sociosanitaria.
- Detectar e informar al Jefe de Guardia de todos aquellos hechos que puedan impedir la operatividad o normal funcionamiento del servicio.

**E) FUNCIÓN DOCENTE:**

- Impulsar la innovación y el avance en conocimiento de los profesionales de Enfermería y de los TES.
- Asumirá, con la colaboración de los profesionales del Departamento de Formación y Calidad, las actividades necesarias para asegurar la formación adecuada del personal de enfermería a su cargo.
- Formar a los profesionales sanitarios y no sanitarios, en sus niveles de pregrado y postgrado, así como trabajar en y para la formación sanitaria a la población.
- Fomentar la formación y favorecer la motivación del personal de enfermería de su Unidad, para optimizar las competencias profesionales y mejorar la calidad de la asistencia.
- Establecer una comunicación fluida con todos los profesionales dependientes de la dirección de enfermería con la finalidad de detectar las necesidades formativas, o aclarar determinados aspectos de los procedimientos de actuación publicados en el servicio. En colaboración con el departamento de formación y calidad respectivamente.
- Será la figura responsable de la puesta en marcha del programa de acogida al personal de nueva incorporación en colaboración con los departamentos de calidad, asuntos generales y formación.
- Establecer líneas de colaboración con universidades públicas en colaboración con el departamento de formación.
- Proponer y liderar proyectos de formación colaborando con dicho departamento.

**F) FUNCIÓN DE INVESTIGACIÓN:**

- Implantar y promover actividades tendentes a conseguir una correcta sistematización de los Cuidados Enfermeros, así como de las actividades dentro de las competencias de los TES.
- Fomentar el pensamiento crítico en los profesionales, con el fin de avanzar en conocimiento del profesional impulsando la necesidad de proyectos de investigación de su unidad y ayudando de modo efectivo para el desarrollo de los mismos, fomentando la participación en grupos de investigación.



- Iniciar la puesta en marcha de proyectos de innovación y desarrollo en base a las directrices marcadas por la comisión clínica de investigación y grupos de trabajo orientados al avance de conocimiento en todos los profesionales.
- Representación institucional en congresos, jornadas y eventos de expertos.
- Realizar estudios de investigación, compartir resultados y publicaciones.
- Conocer el método científico y aplicarlo en la búsqueda de conocimientos y en su labor asistencial.

**G) FUNCIÓN DE MEJORA DE CALIDAD ASISTENCIAL Y SEGURIDAD DEL PACIENTE:**

- Ejercer y promover actuaciones orientadas a mejorar la seguridad del paciente y minimizar los riesgos y actuar considerando los procedimientos orientados a mejorar la calidad de los servicios, realizando propuestas, cuando lo crea oportuno, que mejoren la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes.
- Promover y participar si lo desea de grupos de mejora de calidad.
- Notificar cualquier incidente de riesgo percibido.

**5. PERFIL PROFESIONAL.****5.1 COMPETENCIAS:**

- Identificación y compromiso con la misión, los valores y los objetivos de la organización.
- Dirección y mentalidad de servicio.
- Capacidad de organización y planificación del trabajo de la unidad: asignación y organización de tareas.
- Capacidad de trabajo en equipo y cooperación con equipos multidisciplinares.
- Orientación al logro y a la mejora continua.
- Liderazgo e iniciativa.
- Capacidad de negociación y resolución de conflictos.
- Orientación en resultados.
- Capacidad de comunicación, escucha y asertividad.
- Capacidad de análisis.
- Toma de decisiones.
- Integridad y respeto.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 12963353880609775837551

-Capacidad de innovación.

- Responsabilidad social: mejora en beneficio de la sociedad.
- Humanización de la atención y el cuidado.
- Capacidad de facilitar la participación y el respeto de la autonomía del paciente.
- Motivación para el cambio, entusiasmo y flexibilidad ante nuevas tecnologías de trabajo.

## 5.2 SE VALORARÁ

- Experiencia y conocimientos en Gestión de Unidades de Enfermería y en Gestión Sanitaria.
- Formación en los procedimientos operativos del SCU-E y en triage telefónico.
- Experiencia y conocimientos de gestión, desarrollo y dirección de personas.
- Formación en Investigación.
- Formación en liderazgo.
- Formación y conocimientos en Calidad Asistencial.
- Experiencia y conocimientos en herramientas de gestión de equipos mediante modelos de calidad, procesos, seguridad clínica y mejora continua.
- Conocimientos sobre seguridad del paciente.
- Conocimientos sobre los procedimientos operativos e instrucciones técnicas del SUMMA 112. Experiencia en planificación, organización, trabajo por objetivos y evaluación.
- Participación en comisiones, comités o grupos de trabajo del SUMMA 112.
- Conocimientos de informática a nivel usuario en aplicaciones asistenciales, ofimática (Word, Excel, PowerPoint), bases de datos e Internet.

Se podrán aportar cuantos méritos se consideren de interés y añadan valor al desempeño de este puesto de trabajo.



**ANEXO II: BAREMO****PRIMERA FASE. VALORACION DE MERITOS EXPERIENCIA, FORMACION Y DOCENCIA**

La valoración total del apartado de méritos podrá alcanzar un máximo de 45 puntos, distribuidos como se detalla a continuación:

**A. FORMACION (Máximo 15 puntos)****1. Formación Universitaria relacionada con la categoría profesional. (Máximo 4 puntos).**

- Por cada Master Universitario Oficial en materias relacionadas directamente con Ciencias de la Salud inscrito en el Registro de Universidades, Centros y Títulos de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales: 1 punto por cada máster (hasta un máximo de dos puntos). El Máster ha de estar relacionado con el apartado 5.2 del Perfil Profesional que figura en Anexo I.

- Título o Diploma de Especialista en Enfermería (Real Decreto 639/2014, de 25 de julio): 1 punto. (Hasta un máximo de dos).

**2. Cursos de formación relacionados con el apartado 5.2 del Perfil Profesional (Máximo 11 puntos).**

Se valorará la realización de cursos superiores de postgrado, que hayan sido realizados y obtenidos con posterioridad a la fecha de obtención del título requerido en la convocatoria, diplomas o certificados de cursos, dirigidos a la categoría o especialidad a la que se opta, siempre que cumplan alguna de las siguientes características:

a. Formación directamente relacionada con la categoría objeto de la convocatoria e impartida por Universidades públicas o privadas. Los títulos obtenidos en universidades de países que no formen parte de la Unión Europea deberán contar con homologación oficial.

b. Si son posteriores a la entrada en vigor de la LOPS (Ley de Ordenación de Profesiones Sanitarias) que estén debidamente acreditados por la Comisión de Formación Continuada.

c. Si son anteriores a la entrada en vigor de la LOPS, por actividades formativas de postgrado de carácter sanitario directamente relacionadas con el contenido de la categoría convocada, organizadas o impartidas por la Administración Central, Autonómica, Local, Universidades e Instituciones Sanitarias Públicas, o bien al amparo de los Acuerdos de Formación Continua con las Administraciones Públicas o bien organizadas o impartidas por las organizaciones sindicales, fundaciones, sociedades científicas, colegios profesionales y otras entidades, acreditadas por las Administraciones Sanitarias, siempre que dichas circunstancias consten en el propio título o diploma, o bien se certifiquen debidamente.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

- Formación certificada en créditos ECTS: 0,25 puntos por crédito.
- Formación certificada en créditos CFC: 0,10 puntos por crédito.
- Formación certificada en horas: 0,01 punto por hora.
- Cuando sólo figuren horas, se podrán acumular distintas acciones formativas para alcanzar el valor de un crédito.
- No se tendrán en cuenta aquellas actividades formativas en cuya acreditación no figuren ni horas ni créditos.
- Si figurarán horas y créditos se valorarán en relación a los créditos CFC o ECTS acreditativos.

**B. EXPERIENCIA PROFESIONAL (Máximo 20 puntos):**

- Por cada mes trabajado con responsabilidad en puestos de Dirección o Gestión en centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud: 0,20 puntos.
- Por cada mes trabajado en la categoría de enfermera en puestos del Servicio Coordinador de Urgencias del SUMMA 112: 0,20 puntos.
- Por cada mes trabajado en la categoría de Enfermero/a en puestos de urgencia/emergencia del SUMMA 112: 0,15 puntos.
- Por cada mes trabajado en la categoría de enfermera en el Servicio Madrileño de Salud 0,10 puntos

**C. ACTIVIDAD DOCENTE RELACIONADA CON SERVICIOS DE ENFERMERÍA DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS (Máximo 5 puntos):**

- Por cada curso académico o curso de más de 150 horas impartidas: 1,5 puntos.
- Por cada curso de más de 4 meses o curso de 70 a 150 horas impartidas: 1 punto.
- Por cada curso de 1 a 4 meses o curso de 30 a 69 horas impartidas: 0,5 puntos.
- Por cada curso de menos de 1 mes o curso de 10 a 29 horas impartidas:

Cuando figuren en la acreditación horas y créditos, se tomará como referente para la valoración de los cursos las horas. La equivalencia de horas y créditos será la siguiente: 1 crédito equivale a 10 horas y 1 crédito europeo equivale a 25 horas.

**D. PUBLICACIONES, PONENCIAS, COMUNICACIONES EN CURSOS/CONGRESOS Y PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN (Máximo 5 puntos):**

- Por cada poster/comunicación: 0,25 puntos.
- Por cada ponencia/conferencia: 0,50 puntos.
- Por cada publicación: 1 punto.
- Colaborador en proyecto de investigación: 1,5 puntos.
- Investigador principal en proyecto de investigación: 2 puntos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

**SEGUNDA FASE.-PROYECTO DE DISEÑO ORGANIZATIVO Y DE GESTIÓN EN LA FIGURA DE UN MANDO INTERMEDIO DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD ASISTENCIAL Y CENTRO COORDINADOR DEL SUMMA 112 (máximo 45 puntos)**

- a) La Comisión de Selección evaluará el Proyecto de diseño organizativo y de gestión en la figura de un mando intermedio de enfermería de la unidad asistencial y centro coordinador del SUMMA 112 de acuerdo con el perfil definido del puesto y cuyo formato, redacción y estructura se encuentra descrito en el anexo VI de esta convocatoria.
- b) Se valorará según rubrica de evaluación entre otros:
- Pertinencia
  - Análisis de la situación y justificación.
  - Gestión de recursos humanos y materiales
  - Indicadores y modelo de calidad
  - Transferibilidad del proyecto.

**TERCERA FASE.- ENTREVISTA PERSONAL (Máximo 10 puntos)**

- a) La Comisión de Selección realizará una entrevista personal a cada candidato en la que se valorará las competencias profesionales relacionadas con el puesto convocado, para obtener el máximo conocimiento objetivo de idoneidad de los aspirantes. Al final de la misma, se mostrará por escrito los aspectos tratados y éste dará su conformidad a través de su firma.
- b) Se realizará en consonancia con las funciones y el perfil del puesto relacionados en el Anexo I.

La calificación final del baremo será el resultado de la suma de los tres apartados anteriores.



**SOLICITUD PARA PARTICIPAR EN LA CONVOCATORIA DE TRES  
PUESTOS DE SUPERVISOR DE UNIDAD DE ENFERMERÍA EN EL SUMMA  
112****Datos Personales:**

<b>APELLIDOS</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>D.N.I.</b>			
<b>DOMICILIO</b>	<b>Nº</b>	<b>Esc.</b>	<b>Piso</b>	<b>Let.</b>
<b>POBLACION</b>	<b>PROVINCIA</b>	<b>Código Postal</b>		
<b>TELF. FIJO</b>	<b>TELF. MOVIL</b>	<b>CORREO ELECTRONICO ( EMAIL)</b>		

**Datos Administrativos:**

<b>CATEGORIA</b>		
<b>SITUACION ADMINISTRATIVA</b>	<b>PUESTO QUE OCUPA</b>	
<b>CENTRO DONDE PRESTA SERVICIOS</b>	<b>LOCALIDAD</b>	<b>PROVINCIA</b>

**Títulos Académicos Oficiales:**

--

**SOLICITA:**

Ser admitido a la convocatoria de fecha 12 de mayo de 2025, para la provisión de tres puestos de Supervisor de Unidad de Enfermería en el SUMMA 112.

**DECLARA:**

Que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud y que reúne las condiciones exigidas para participar en la convocatoria, comprometiéndose a probar documentalmente todos los datos que le soliciten

Madrid a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Firma

**A DIRECTOR GERENTE DEL SUMMA 112**

**ANEXO IV**  
**DECLARACION JURADA**

D./D.<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ realiza declaración jurada o promesa de no haber sido separado mediante expediente disciplinario de cualquier servicio de salud o administración pública, de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial firme para empleo o cargo público por resolución judicial. Los aspirantes que no posean la nacionalidad española deberán presentar, además de la declaración relativa al Estado español, declaración jurada o promesa de no estar sometido a sanción disciplinaria o equivalente, o condena penal que impida en su Estado el acceso a la Función Pública.

Madrid, de \_\_\_\_\_ de 202

FDO.:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

**ANEXO V****INSTRUCCIONES PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA Y RECLAMACIONES**

El interesado deberá acceder de alguna de las dos opciones que se plantean a continuación:

**Para el acceso y la presentación es imprescindible disponer de CI@ve PIN, CI@ve Permanente, certificado electrónico o DNI electrónico.**

[https://sede.comunidad.madrid/autorizaciones-licencias-permisos-carnes/tramites-rrhh-  
sermas](https://sede.comunidad.madrid/autorizaciones-licencias-permisos-carnes/tramites-rrhh-sermas)

Paso 1: cumplimentación de la Solicitud.

- Seleccionar en primer lugar: “Tramitar”, después se debe acceder a “Cumplimentar” y posteriormente llenar el formulario que aparece (es imprescindible teclear el código que se indica en la pantalla como Paso 1).
- En “Motivo de la solicitud” seleccionar “Participación en convocatorias específicas”.
- En “Documentación que se adjunta” se debe indicar que se adjunta la solicitud y la copia de los méritos para la convocatoria de que se trate.
- En Destinatario se seleccionará *el SUMMA 112*.
- En Unidad se escribirá *Recursos Humanos*
- Cuando se finaliza la cumplimentación, se debe volver a teclear el código en el paso 1 y posteriormente elegir “Enviar a registro”.
- En este momento es cuando la web solicita el certificado electrónico o DNI electrónico, que deberá estar correctamente instalado.
- El Paso 1 ya estará efectuado, dado que se trata de la Solicitud previamente cumplimentada.

Paso 2: adjuntar los siguientes documentos:

- Solicitud específica de la convocatoria.
- Autobaremo cumplimentado. O los documentos que se requieran
- Anexo modelo de declaración jurada.
- Documentación requerida en la base tercera de la convocatoria (se deben aportar los méritos a valorar que deberán estar en formato pdf). Los archivos pueden comprimirse en zip.

Finalmente se seleccionará “Firmar y enviar”.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación: 1296335880609775837551

## ANEXO VI

### DISEÑO ORGANIZATIVO Y DE GESTIÓN EN LA FIGURA DE UN MANDO INTERMEDIO DE ENFERMERÍA DE LA UNIDAD ASISTENCIAL Y CENTRO COORDINADOR DEL SUMMA 112.

#### FORMATO

- El documento deberá enviarse en formato PDF.
- El documento estará redactado en una sola cara, letra Arial tamaño 11, Letra Arial 12 para los títulos y subtítulos, espacio interlineado 1,5, paginado, con una extensión entre 15-20 folios.
- Los anexos no están incluidos en el cómputo global de los 20 folios.
- Todas las hojas llevarán escritas pie de página con el título del proyecto y el autor/a.

#### REDACCIÓN

El contenido del proyecto será original, documentado con fuentes bibliográficas, en el texto...(2) y citar la bibliografía al finalizar el texto.

El proyecto final podría ser validado con un programa ANTIPLAGIO, el resultado final del informe debe ser menor del 18% en color rojo.

#### ESTRUCTURA DEL PROYECTO

En la pag. 1 TÍTULO, autor/a fecha de entrega, logo de SUMMA 112

En la pag. 3. ÍNDICA Existirá un índice GENERAL y otro de tablas, gráficos, fotos y anexos, si los hubiera

PRÓLOGO. Reflexión personal de los motivos por los cuales se desarrolla el proyecto, si existen en la bibliografía otros proyectos similares que nos han inspirado, describirlos si los hubiera.

#### BLOQUE TEMÁTICO 1

##### 1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

- a. INTRODUCCIÓN: Argumentar de la situación base de la que se parte, definición de conceptos que sitúen al lector.
- b. PUNTO DE PARTIDA: ANÁLISIS DE SITUACIÓN. Describir el análisis interno/ externo que va a dificultar o facilitar el desarrollo del proyecto, puede ayudarse de la elaboración de una MATRIZ DAFO: puntos Débiles, Amenazas, puntos Fuertes, Oportunidades.
- c. ESQUEMA RESUMEN DEL PROYECTO.
- d. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DEL SUMMA112 EN LAS QUE SE INSPIRA.
- e. OBJETIVOS OPERATIVOS
- f. ÁREA DE INFLUENCIA ¿A quién va dirigido el proyecto?
- g. CRONOGRAMA DE LAS FASES DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO.

#### BLOQUE TEMÁTICO 2

##### 2 ORGANIZACIÓN.

- a. ASPECTOS LEGALES SI LOS HUBIERA
- b. DIAGRAMA DE FLUJO SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.





- ESTRUCTURA DEL PROYECTO. Organigrama, funciones de cada elemento en el organigrama
- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

## BLOQUE TEMÁTICO 3

3. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
  - Herramientas para medir la calidad y monitorizar: Indicadores...
4. INDICADORES PARA MEDIR LA EFICIENCIA DEL PROYECTO
5. BIBLIOGRAFIA

