



OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
Gerencia de Gestión del Capital Humano
Sección Selección y Desarrollo

BASES

LLAMADO A INTERESADOS/AS CONCURSO INTERNO 0011/24
JEFE/A DE ATENCIÓN PRESENCIAL CAT 14 ESC C
Gerencia Gestión de Clientes
Sección Atención Presencial

La Gerencia de Gestión del Capital Humano a través de la Sección Selección y Desarrollo, llama a Concurso a **NIVEL NACIONAL** a todo el funcionariado interesado en subrogar la función **Jefe/a de Atención Presencial, Cat. 14, Esc C**, con el fin de proveer hasta 1 (un) puesto, en la Gerencia Gestión de Clientes, Sección Atención Presencial, Montevideo.

Área	Dependencia	Total
Sección Atención Presencial	Gerencia Gestión de Clientes	1

1) FINALIDAD DEL CARGO

Responsable de la organización, coordinación y supervisión de las actividades del área a su cargo tendientes al logro de las metas y objetivos trazados para el área.

2) DESCRIPCIÓN SUMARIA DE LAS ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Coordinar y supervisar las actividades referentes a la atención presencial asegurando la calidad y eficiencia del servicio brindado al cliente.

Evacuar consultas en casos excepcionales cuando su personal a cargo no pueda resolverlo.

Mantener contacto con las áreas involucradas en la atención al cliente para resolver toda situación que le sea requerida.

Controlar el cumplimiento de las políticas de la Organización para la realización de acuerdos por morosidad realizados por su personal a cargo.

Supervisar la distribución y estado de las solicitudes a las áreas comerciales y operativas correspondientes.

Analizar y dar solución a las situaciones de inconsistencia.

Controlar el cumplimiento de los indicadores de gestión como forma de optimizar tiempos y calidad de respuesta.

Evaluar los procedimientos de trabajo y determinar los cambios que correspondan.

Coordinar actividades con los responsables de las diferentes áreas de la Gerencia con el objetivo de elaborar propuestas que optimicen la gestión.

Promover y coordinar planes de capacitación del personal a efectos de mejorar el nivel de atención al cliente.

Informar a la superioridad correspondiente respecto al funcionamiento del área a su cargo.

Organizar el personal a su cargo, con el fin de optimizar la atención al cliente.

Gestionar el personal a su cargo.



OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
Gerencia de Gestión del Capital Humano
Sección Selección y Desarrollo

3) CONDICIONES DE TRABAJO

- Trabaja en oficina

4) REQUISITOS EXCLUYENTES

Requisitos Generales

- Ser funcionario/a Presupuestado/a o Contratado/a de la Administración

Requisitos Específicos

- Poseer Bachillerato Completo o similar de CETP orientación Gestión y Administración.

***Quedan exceptuados del cumplimiento del requisito de escolaridad los/as funcionarios/as amparados en el anexo de la R/D 1233/20 lit. i, ii y iii.**

Asimismo los comprendidos en el lit. v, los que deberán, de acuerdo con el literal vi de dicho documento, asumir por escrito el compromiso de cubrir la brecha de escolaridad excluyente requerida para el cargo relacionado con el concurso en un plazo máximo de dieciocho meses contados desde que asume las funciones del mismo.

El formulario para asumir el mencionado compromiso será suministrado por la dependencia que recepcione la documentación.

5) FORMA DE INSCRIPCIÓN Y PLAZOS

La **Inscripción** se realizará a través de **Intranet** completando el formulario dispuesto a tal fin y adjuntando la documentación requerida en único archivo.pdf (Ver GUÍA PARA ADJUNTAR DOCUMENTACIÓN).

La documentación debe estar ordenada y escaneada de tal forma que sea legible.

Recordar incluir en el archivo escaneado: currículum, Cédula Identidad; escolaridades y títulos; otros cursos y actividades que aporten a la función; cartas de Jefaturas que constaten experiencia laboral, detallando: período trabajado, herramientas informáticas utilizadas (en caso de usar) y actividades y tareas desarrolladas.

La documentación que tenga registros de ambos lados debe escanearse en forma completa.

Período de Inscripción: desde el día jueves 18 de abril, hasta el día viernes 03 de mayo del 2024, inclusive.

6) DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA INSCRIPCIÓN

- Cédula de Identidad vigente.
- Escolaridad firmada y sellada por la autoridad competente. (Fórmula 69A) y su equivalente en CETP.



OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
Gerencia de Gestión del Capital Humano
Sección Selección y Desarrollo

- Currículum Vitae completo, de acuerdo al FORMULARIO PARA CURRICULUM. Todo lo declarado en el Currículum deberá ser documentado, de no poseerse copia fiel del certificado correspondiente, podrá presentarse declaración jurada certificada por Escribano/a Público/a.
 - A los efectos de la valoración del concepto formación se tomarán en cuenta aquellas especializaciones y cursos que se encuentren respaldados por comprobantes emitidos por el instituto de enseñanza que corresponda.
 - Otros conocimientos de interés general para la organización se podrán comprobar con carta o informe de la jefatura a la que pertenece.
 - A los efectos de la valoración del concepto experiencia se tomarán en cuenta aquellas actividades que se encuentren documentadas. Para el caso de actividad en OSE que no se encuentre incluida en el legajo correspondiente, nota avalada por un superior que explicita cargos desempeñados y/o participación en proyectos o grupos de trabajo. Para comprobar experiencia en actividad privada carta con membrete de la empresa firmada y sellada que acredite tareas desarrolladas y tiempo trabajado.

IMPORTANTE: Toda la documentación que se adjunte será verificada con los originales en el momento que se le requiera.

7) VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Personal de Sección Selección y Desarrollo de OSE Cerdón o la Oficina Administrativa correspondiente en el interior, verificará lo enviado con los originales; para ello se agendará día y horario a establecer oportunamente.

La inscripción será válida únicamente si se cumple con: el correcto llenado del formulario que incluye el adjunto de la documentación requerida (debe recibir confirmación de la inscripción vía e-mail) y la presentación de los originales correspondientes en tiempo y forma estipulada.

El NO cumplimiento inhabilita la participación en el proceso de selección.

8) PROCESO DE SELECCIÓN

La selección de los/as aspirante se realizará por Méritos y Antecedentes, Entrevista con Tribunal y Evaluación Psicolaboral.

Constituyen el Tribunal los siguientes integrantes:

- Ec. José E. Somma
- Cra. Adriana Baldi
- Sra. Claudia Chiappe



OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
Gerencia de Gestión del Capital Humano
Sección Selección y Desarrollo

- Sr. Edgardo Canosa (Suplente)

Su desarrollo consta de 3 (tres) etapas:

- Evaluación de Méritos y Antecedentes --- Hasta 50 puntos.
- Entrevista con Tribunal --- Hasta 30 puntos.
- Evaluación Psicolaboral --- Hasta 20 puntos.

8.1) FORMACIÓN Y TRAYECTORIA LABORAL

Se considera **formación** toda capacitación adquirida por quien se postula con relación al cargo y **trayectoria laboral** la experiencia acumulada por la persona en el desempeño de funciones y/o realización de tareas, ya sean éstas reconocidas formalmente por la Administración o certificadas por quien se las haya encargado.

ETAPA	Máx.	FACTOR	SUBFACTOR	Máx.	SUBFACTOR	Máx.
Formación y Trayectoria laboral	50	Formación	Nivel Educativo por encima del requisito excluyente u otras carreras que aporten valor para la función	5	Título Universitario y/o Tecnicatura en Administración, o Títulos intermedios en áreas vinculadas al cargo.	5
			Cursos Extracurriculares	12	Se valorará 0.5 x curso de más 12h y hasta 30h Se valorará 1 x curso de más 30h y hasta 100h Se valorará 1.5 x curso de más 100h Ejemplos de cursos a considerar u otros de contenido equivalente: <ul style="list-style-type: none"> • Excel avanzado • Procedimiento Administrativo • SGC Y SGD • Gestión de Proyectos • Mandos Medios • Gestión de Calidad 	12
			Cursos de interés general para el Organismo	10	Se valorará 0.5 x curso de más 12h y hasta 30h Se valorará 1 x curso de más 30h y hasta 100h Se valorará 1.5 x curso de más 100h Ejemplo de cursos a considerar u otros de contenido equivalente: <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en equipo • Organización del Trabajo • Planificación Estratégica • Negociación y Resolución de Conflictos • Toma de decisiones • Instructor 	10



OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
Gerencia de Gestión del Capital Humano
Sección Selección y Desarrollo

					Experiencia laboral relacionada al área a seleccionar <ul style="list-style-type: none"> • De 0 a 2 años: 6 puntos. • De 2 a 5 años: 9 puntos. • Más de 5 años: 12 puntos. 	12
		Trayectoria laboral	Experiencia en otras funciones/áreas	23	Experiencia laboral relacionada con la función fuera del área (ámbito público o privado) <ul style="list-style-type: none"> • De 0 a 2 años: 4 puntos. • De 2 a 5 años: 6 puntos. • Más de 5 años: 8 puntos. 	8
					Evaluación de desempeño	3

En caso que se verifique la existencia de faltas graves y muy graves en el legajo funcional del/la concursante, se procederá al descuento en el puntaje obtenido por el mismo en el factor Formación y Trayectoria Laboral, según intervalo previo a la fecha de finalización del período de inscripción, en que se haya interpuesto la suspensión:

Hasta 18 meses ----- 4 pts.

Entre 18 y 36 meses ----2 pts.

8.2) ENTREVISTA CON EL TRIBUNAL - Puntaje máximo 30 puntos

Se realizará una instancia donde los/as candidatos/as serán entrevistados/as por la Analista de Selección y Desarrollo y evaluados por el Tribunal designado para actuar en el concurso. El objetivo de esta instancia será indagar las habilidades técnicas requeridas para la función a cubrir así como apreciar el nivel de adecuación del o la postulante y otros aspectos que se consideren relevantes para cumplir la tarea

8.3) EVALUACIÓN PSICOLABORAL - Puntaje máximo 20
- Puntaje mínimo 6

Los postulantes que hayan pasado las etapas previas, serán convocados/as para realizar una Evaluación Psicolaboral, con aplicación de Baterías de test y Entrevistas personales, a fin de determinar el grado de ajuste al perfil del cargo.

La Evaluación se realizará a través de un Sistema de Competencias, con el cual se indague el nivel de desarrollo de las competencias claves definidas para la función.

Se otorgará a cada uno, un puntaje de acuerdo al resultado global del desarrollo de las competencias en los niveles requeridos



OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO
Gerencia de Gestión del Capital Humano
Sección Selección y Desarrollo

9) ELABORACIÓN DEL RESULTADO FINAL

Cumplido el proceso de selección y en base a la sumatoria de los puntajes logrados por cada postulante, se confeccionará la nómina final de seleccionados, en orden decreciente de puntajes finales.

Se consideran aptos/as quienes igualen o superen el 50% del puntaje máximo de todas las etapas.

En caso de empate se considerará por su orden los puntajes obtenidos en los factores Formación y Trayectoria Laboral, Entrevista con Tribunal y Psicolaboral.

Si aun así existiere igualdad laudará el Tribunal en informe fundado.

10) CONVOCATORIAS Y COMUNICACIONES

La convocatoria a postulantes a cada etapa del concurso así como todas las comunicaciones referentes al concurso se realizarán a través de intranet. Se podrán realizar comunicaciones a través de correo electrónico o por vía telefónica.

Será de responsabilidad exclusiva de las personas que se postulen informarse del pasaje a las instancias establecidas en las Bases del llamado y del lugar y horario de las diferentes etapas.

Por el hecho de registrar su inscripción el/la postulante acepta los términos y condiciones establecidos en las bases del presente concurso.

La NO concurrencia a una de las etapas del concurso será motivo de eliminación del mismo.

Todas las consultas deberán realizarse a través de la dirección de correo electrónico:

concursoseleccionydesarrollo@ose.com.uy

CRONOGRAMA

Actividad	Fecha
Período de inscripción	18/04/24-03/05/24
Período para verificar documentación	A confirmar
Entrevista con Tribunal	A confirmar
Entrevista Psicolaboral	A confirmar

Montevideo, 16 de abril del 2024.