



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

BASES DE LLAMADO A CONCURSO INTERNO N° 0012/15

La Gerencia de Gestión del Capital Humano- Sección Selección y Desarrollo, en cumplimiento al contenido del **Reglamento De Concurso por Encomendación Interina R/D N° 1513/13 de fecha 20/11/13**, llama a Concurso, a **NIVEL NACIONAL**, a todo el funcionariado interesado en desempeñar interinamente la función de **Analista Administrativo A (función Ejecutivo/a Comercial) – Categoría 9 – Escalafón C para los siguientes puestos: 2 puestos en el área Comercial Operativa de la Sección Salto, 19 puestos en la Gerencia de Facturación y Cobranza, 3 puestos en la Gerencia de Clientes Estratégicos, 6 puestos en la Gerencia de Gestión de Clientes, 2 puestos en el área Comercial Operativa de la Sección Cerro Largo y 2 puestos en el área Comercial Operativa de la Sección Treinta y Tres**

FINALIDAD DEL CARGO

Responsable de analizar la información necesaria para dar solución a consultas del cliente que no pudieron ser resueltas en una primera línea, realizar el control de datos y seguimiento de plazos y metas propuestas así como por monitorear las tareas de análisis para una eficiente gestión de facturación y cobranza.

DESCRIPCION SUMARIA DE LAS ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Atender consultas y denuncias del cliente que no pudieron ser resueltas en una primera línea y dar solución a las mismas.

Ingresar al sistema la información y las diversas solicitudes presentadas por el cliente en cuanto a reclamos, servicio nuevo, rehabilitación, reapertura, denuncia de fraude, entre otras.

Orientar al cliente sobre trámites pendientes, dar información sobre el estado de los mismos y posible fecha de resolución.

Brindar información sobre requerimientos formales en las tramitaciones y su reiteración en caso de ser necesario.

Llevar a cabo el proceso de gestión estratégica de quejas, desde la recepción inicial hasta que el reclamante reciba respuesta o la decisión final haya sido tomada y comunicada

Reiterar la solicitud de documentación faltante en trámites iniciados por el cliente.

Agendar instancias para atención personalizada en casos complejos.

Analizar y actualizar los datos de las ordenes de trabajo generadas en los procesos comerciales operativos.

Solicitar órdenes de trabajo comerciales operativas.

Ingresar y modificar los datos brindados por el cliente con el objetivo de mantener actualizada la base de datos.



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

Colaborar en campañas de difusión de información y de actualización de datos de los clientes.

Realizar el cálculo de comisiones correspondientes a los agentes externos de cobranza.

Recepcionar, analizar e ingresar la información proveniente de los agentes externos de cobranza para la realización de conciliaciones y resolución de cobros erróneos.

Verificar los plazos de la documentación a entregar por los agentes externos de cobranza.

Controlar la recepción de las lecturas de consumo efectuadas y las descargas de las mismas.

Elaborar los itinerarios de lectura a ser distribuidos al personal correspondiente.

Realizar la carga de datos en la herramienta de medición.

Análisis, resolución y control de anomalías en general.

Controlar los importes calculados por los procesos de facturación realizando las correcciones necesarias: REFACTURACIÓN.

Realizar el control de las facturas para su posterior distribución y entrega.

Monitorear el procesamiento de datos para la posterior emisión de facturas y distribución de las mismas.

Informar al superior correspondiente respecto a las acciones realizadas.

Gestionar el módulo de Irregularidades.

Cumplir con otras tareas afines al cargo asignadas por su Superior, como por ejemplo: SAP, SGD, GIS, etc.

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabaja indistintamente en Oficinas de OSE y Externas, cumpliendo con funciones de campo y/o tareas varias en otras Oficinas no dependientes de OSE.

LAS PERSONAS INTERESADAS DEBERÁN CUMPLIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

Requisitos obligatorios (EXCLUYENTES):

- Ser funcionarios/as Presupuestados/as o Contratados/as de la Administración.
- Carnet de Salud vigente.
- Bachillerato Completo o similar CETP, en sus diferentes orientaciones.*



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

- Manejo de herramientas informáticas a nivel de usuario.
- 1 año en tareas vinculadas al cargo.

***Quedan exceptuados del cumplimiento del requisito de escolaridad los/as funcionarios/as amparados en el anexo de la R/D 1512/13, lit. i, ii y iii.**

Asimismo los comprendidos en el lit. vi, 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.

Requisitos que se valorarán (NO EXCLUYENTES):

- Cursos vinculados a la finalidad del cargo
- Conocimientos del Sistema Comercial Operativo
- Experiencia vinculada a la atención de público.

FORMA DE INSCRIPCIÓN Y PLAZOS:

La **Inscripción** se realizará **únicamente** a través de **Intranet** completando el formulario dispuesto a tal fin.

Período de Inscripción, a partir del **9 de marzo de 2015** y hasta el día **20 de marzo de 2015** inclusive.

DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA INSCRIPCIÓN:

- Cédula de Identidad. (original y fotocopia)
- Carnet de Salud vigente. (original y fotocopia)
- Certificado de escolaridad, fotocopia y original sellado y firmado por la autoridad competente.
- Currículum Vitae, completo: (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 aquellos cursos que se encuentren respaldados por comprobantes emitidos por el instituto de enseñanza que corresponda.
 - 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, nota



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

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 proporcione será verificada con los originales al momento de la recepción y deberá estar numerada correlativamente, la misma no será devuelta.

RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN:

- El plazo de recepción está comprendido entre **el 19 y el 24 de marzo del 2015** inclusive.
- En Montevideo: en la Sección Selección y Desarrollo, 3er. Piso-Puerta 39, Edificio Cordón, de 10.00 a 15.00 horas,
- En el Interior: en las Oficinas Administrativas Departamentales, de 10 a 15 hrs.

La inscripción será válida únicamente si se cumple con: el llenado del formulario y la presentación de la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos obligatorios en el tiempo y la forma estipulada.

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

PROCESO DE SELECCIÓN:

En este proceso participará un Tribunal constituido por:

- Sra. Tilde Peláez
- Ec. María del Carmen Bruchou
- Sra. Elena Queirolo
- Sr. Edgardo Canosa

Su desarrollo consta de **cuatro Factores:**

Factor: FORMACIÓN Y TRAYECTORIA LABORAL - Puntaje máximo 18 puntos.

La Evaluación de Méritos, constituye la etapa inicial del Concurso, entendiendo por "Méritos" toda actividad desarrollada y/o capacitación adquirida por quien se postula con relación al cargo.

La valoración de los Méritos será de acuerdo a los ítems establecidos a continuación y tendrán como máximo los siguientes puntajes:

- A. Curso extracurriculares (temas afines con el cargo)***5 p.
- B. Experiencia laboral específica en el área a seleccionar.....5 p.
- C. Experiencia fuera de área a seleccionar pero específicas del CO.....3 p.
- D. Antecedentes funcionales.....5 p.



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

*** Cada Jefatura deberá certificar a los efectos de ser valorada la concurrencia de los postulantes a los Talleres dados por las distintas áreas comerciales operativas (ejemplo de ellos son: facturación electrónica, fraude, a través de video conferencia, etc.), en tanto que los realizados por la Sección Capacitación deberán estar refrendados por la misma.

Total 18 pts.

En el caso de los **Antecedentes funcionales**, la documentación a tener en cuenta será la disponible en la Gerencia de Gestión de Capital Humano, sector Legajos. (Ficha Funcional y Anexos)

Factor: ANTIGÜEDAD.- Puntaje máximo 4 puntos.

A los efectos de la Antigüedad se tomará en cuenta la fecha de ingreso de la persona a la función pública, computándose 1 punto hasta dos años, 2 puntos hasta 4 años, 3 puntos hasta 6 años y 4 puntos más de 6 años.

Factor: OPOSICIÓN - Puntaje máximo 20 puntos

Este factor comprenderá la realización de una **Prueba de Conocimientos** (escrita y oral).

- **PRUEBA ESCRITA: Puntaje 14 puntos. DURACIÓN: 90 minutos, con posible prórroga de 30 minutos.**
- **PRUEBA ORAL: Puntaje 6 puntos. Esta etapa se ajustará por área a la que se presenta el postulante.**

Se podrá disponer del material en el momento de la prueba.

○ **TEMAS**

Ley Orgánica de la Administración.
Reglamento Interno de Personal.
Reglamento de entrada y salida del personal del Organismo
Reglamento de Irregularidades (RISSD)
Reglamento de Tarifas y Facturación (RTF)
Reglamento de Prestación de Servicios (RPS)
Decreto Tarifario
R/D 1775/09 Devoluciones Efectivo
R/D 1579/09 y anexo Acuerdos Financiados
R/D 847/09 Baja Deuda Mides
R/D 795/09 Constancia de deuda
R/D 977/05 Exoneración Multas para Buen Pagador
R/D 1448/12 Deroga Exoneración transitoria.
R/D 1366/12 Altos consumos ajenos al cliente.
R/D 558/09 Condiciones para servicios en Clubes Políticos



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

Se plantearán 14 preguntas. Cada una se calificará con un puntaje máximo de 1 punto, adjudicándose puntajes menores dependiendo de la capacidad de análisis y resolución de las mismas.

Factor: EVALUACIÓN PSICOLABORAL - PUNTAJE MÁXIMO 8 puntos

Las personas que hayan pasado las instancias previas serán convocadas oportunamente, para realizar una Evaluación Psicotécnica, con aplicación de Baterías de test y Entrevistas personales, a fin de determinar el grado de ajuste al perfil del cargo.

La no presentación del postulante a alguna de las instancias previstas implicará su eliminación del proceso de selección.

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 aptas/os para ser encomendadas/os interinamente por este mecanismo, quienes iguallen o superen el 50% del puntaje máximo del Factor Oposición y Formación y Trayectoria Laboral (mínimo de aprobación para estas dos etapas 19 puntos) y a su vez iguallen o superen el 50% del puntaje máximo de todas las etapas (mínimo de aprobación para todas la etapas 25 puntos).

En caso de empate se considerará por su orden los puntajes obtenidos en los ítems Factor Oposición, Formación y Trayectoria Laboral, Evaluación Psicolaboral y Antigüedad. Si aún así existiere igualdad laudará el Tribunal en informe fundado.

CONVOCATORIAS, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

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.

Todas las consultas deberán realizarse a través de la dirección de correo **RRHH_RecSel@ose.com.uy**

Marzo 2015.