



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

BASES

LLAMADO A INTERESADOS/AS CONCURSO INTERNO CI 0015/25 INSTRUCTOR/A PARA EL DICTADO DEL CURSO “SISTEMA DE GESTIÓN COMERCIAL” SGC NIVEL NACIONAL

La Administración de las Obras Sanitarias del Estado a través de Gerencia de Gestión del Capital Humano –Sección Selección y Desarrollo y Capacitación– convoca al funcionariado a nivel nacional; y personal contratado de UGD a participar de un Llamado a Interés para desempeñarse como Instructor/a para el dictado del curso “Sistema de Gestión Comercial” (SGC), esto implica que podrá desempeñarse en este rol, además de las tareas que cumple habitualmente definidas en su función.

1) DESCRIPCIÓN SUMARIA DE LAS ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL ROL

- Planificar y coordinar las actividades de capacitación en acuerdo con el analista responsable.
- Dictar las clases en el horario y período fijados. La Sección Capacitación proporcionará todo el material necesario para su dictado, responsabilizándose del mismo el/la instructor/a durante el desarrollo de la actividad de capacitación (AC).
- Cumplir con la revisión y/o ajuste de programas o metodologías empleadas, actuando en conjunto con el analista de Sección Capacitación quien además supervisará el correcto desarrollo de las actividades formativas.
- En caso de que la actividad lo requiera, deberá aplicar el uso herramientas informáticas de nivel básico para optimizar la calidad de la formación.
- Tener disponibilidad para viajar al interior

2) REMUNERACIÓN

Los/as instructores/as internos/as recibirán el pago por hora de clase efectivamente dictada, igual al establecido en el Artículo 20° del Reglamento de Capacitación aprobado por R/D1257/13 de fecha 25/09/2013.

3) REQUISITOS EXCLUYENTES

Requisitos generales

- Ser funcionario/a de OSE o contratado de UGD sin causal jubilatoria.

Requisitos Específicos

- Consentimiento de su participación por parte de la Gerencia y/o jefatura respectiva, (actuando en común acuerdo ante la convocatoria por parte de la Sección de Capacitación en el momento y tiempo que esta lo requiera).



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

- Nivel educativo, educación formal Ciclo Básico completo.
- Conocimiento comprobable del Sistema de Gestión Comercial (SGC), contar con al menos 3 años de antigüedad en áreas afines al Proceso Comercial Operativo de atención al cliente de OSE. (se aceptará como documento probatorio de lo requerido; carta o informe de la jefatura a la que pertenece).

4) 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; cursos y actividades que aporten a al rol de instructor; cartas y/o informes de Jefaturas que constaten experiencia laboral, detallando: período trabajado, herramientas informáticas utilizadas (en caso de usar) y actividades.

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

Período de Inscripción: desde el miércoles 25 de junio al miércoles 9 de julio del 2025, inclusive.

5) DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA INSCRIPCIÓN

- Cédula de Identidad vigente.
- Certificado de escolaridad sellado y firmado por la autoridad competente.
- Currículum Vitae completo, de acuerdo a lo establecido en el [FORMULARIO PARA CURRÍCULUM](#) (enlace). 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 en la referida temática se tomarán únicamente aquellas especializaciones y cursos que se encuentren respaldados por comprobantes emitidos por la Sección de Capacitación y/o institución avalada por OSE.
 - 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 de conocimiento y/o 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, será requerida una Nota redactada por un superior que explicita cargos desempeñados y/o participación en proyectos o grupos de trabajo asociados a tal fin.



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

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

6) VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Personal de Sección Selección y Desarrollo de OSE Cordón o la Oficina Administrativa correspondiente en el interior, verificará lo enviado con los originales; para ello se agendará día y horario dentro del plazo previsto en el calendario que se detalla en las presentes bases.

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.

7) PROCESO DE SELECCIÓN

La selección de los/as aspirantes se realizará por: Evaluación de Méritos y Antecedentes, Evaluación Psicolaboral, Prueba de Oposición, Entrevista con Tribunal.

Constituyen el Tribunal los siguientes integrantes:

- Sra. Ana Sotgiu
- Sra. Analía Cal
- Sra. María Jose Machado
- Sr. Edgardo Canosa (Suplente)

Su desarrollo consta de 4 (cuatro) etapas:

- Evaluación de Méritos y Antecedentes – Hasta 35 puntos.
- Evaluación Psicolaboral – Hasta 20 puntos.
- Prueba de Oposición – Hasta 30 puntos.
- Entrevista con Tribunal – Hasta 15 puntos.

8.1) FORMACIÓN Y TRAYECTORIA LABORAL - Puntaje máximo 35 puntos.

Se considera **formación** toda capacitación adquirida por quien se postula con relación al rol de instructor 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.



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

| ETAPA | Max | FACTOR | SUBFACTOR | Máx | SUBFACTOR | Max |
|---------------------------------|-----|---|---|---|---|-----|
| Formación y Trayectoria laboral | 35 | Formación | Nivel Educativo por encima del requisito al excluyente. | 3 | Bachillerato Completo o similar DGETP – UTU, en sus diferentes orientaciones. | 1 |
| | | | | | Tecnicaturas, profesorados, u otras especialidades relacionadas a la formación docente. | 2 |
| | | | Capacitación, Desarrollo y Perfeccionamiento relacionado con el Rol | 9 | <u>Valoración:</u> <ul style="list-style-type: none"> Hasta 12 horas: 1 PUNTO De 12 y hasta 30 horas: 2 PUNTOS De más de 30 horas: 4 PUNTOS Ejemplos de cursos a considerar: <ul style="list-style-type: none"> SGC Atención al Cliente Gestión de Quejas Comunicación efectiva Formación de Instructores/formadores Plan de Conexión al Saneamiento Programa de Atención de reclamos SSEE Otros cursos con contenido equivalente. | 9 |
| | | Cursos de interés general para el Organismo | 3 | <u>Valoración:</u> Cada curso considerado se valorará con 1 PUNTO Ejemplo de cursos a considerar: <ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo Organización del Trabajo Planificación Operativa Toma de Decisiones Gestión de Proyectos Coaching de Equipos Modelo para la Excelencia en servicios Atención al Ciudadano Gestión del tiempo Negociación Gestión de Calidad | 3 | |
| | | Trayectoria Laboral | Experiencia laboral | 20 | Experiencia relacionada específicamente con el área de Atención de Clientes: <u>Valoración:</u> <ul style="list-style-type: none"> De 0 a 2 años: 2 PUNTOS De 2 a 5 años: 6 PUNTOS Más de 5 años: 11 PUNTOS | 11 |



| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | Experiencia en otras áreas relacionadas con el rol de instructor | |
| | | | | <u>Valoración:</u> | 6 |
| | | | | Se considera 1 PUNTO por año de experiencia | |
| | | | | Evaluación de desempeño | 3 |

8.2) EVALUACIÓN PSICOLABORAL - Puntaje máximo 20
- Puntaje mínimo 12

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 y/o dinámicas grupales 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 el rol.

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

8.3) PRUEBA DE OPOSICIÓN: - Puntaje máximo 30 puntos

Este factor comprenderá la realización de dos Pruebas:

PRUEBA ESCRITA - esta instancia podrá contener preguntas múltiple opción.

- La prueba escrita tendrá una duración de 1 h 30 min.

PRUEBA ORAL – Constará de la presentación de una Temática a elección del/la participante, donde se plantearán situaciones y/o problemas a resolver, los cuales requieren la articulación de conocimientos teóricos, prácticos y la utilización del sistema informático de Gestión Comercial (SGC). Se tendrá en cuenta fundamentación, conocimiento de normativa y utilización de recursos necesarios para su exposición.

- La prueba oral tendrá una duración máxima de 30 minutos.

TEMAS:

- ✓ **Se podrá consultar el material en el momento de la prueba**

8.4) ENTREVISTA CON EL TRIBUNAL - Puntaje máximo 15 puntos

Se realizará una instancia donde los/as postulantes serán entrevistados/as por la Analista de Selección y Desarrollo y evaluados por el Tribunal designado para actuar en el llamado. El objetivo de esta instancia será indagar las



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

habilidades técnicas requeridas para el rol así como apreciar el nivel de adecuación del o la postulante y otros aspectos que se consideren relevantes para cumplir la tarea.

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 para conformar el ranking final quienes conjuntamente: i-Cumplan con los requisitos excluyentes para el rol establecidos en las bases del llamado, ii- Superen el puntaje mínimo de la etapa Evaluación Psicolaboral, iii) 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, Evaluación Psicolaboral y Entrevista con el Tribunal.

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

10) ASPECTOS NO CONTEMPLADOS EN LAS BASES

Cualquier situación que se suscitara y no estuviere considerada en estas Bases ni en las normas que rigen en la materia, será analizada por el Tribunal, quien elevará la consulta a fin de tomar resolución.

11) CONVOCATORIAS, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Todas las comunicaciones y convocatorias 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 electrónico: concursoselecciónydesarrollo@ose.com.uy y los teléfonos 1952 Int. 3024, 3049.

El personal seleccionado participará del curso de:

- Formación de Formadores que se realizará en forma interna a través de esta Sección de Capacitación en fecha a determinar.
- Cursillo de actualización de conocimientos y normativa en Sistema de Gestión Comercial (SGC)

Quienes aprueben las evaluaciones de dicho curso integrarán el plantel de instructores/as de Capacitación.



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

La selección se realiza a través de un equipo calificado, integrado por Instructores/as, y Técnicos/as de las Secciones Capacitación y Selección y Desarrollo, quienes evaluarán el nivel de formación, conocimiento y competencias personales de quienes participen.

CRONOGRAMA

| Actividad | Fecha |
|--------------------------------------|---|
| Período de inscripción | Desde el miércoles 25 de Junio al miércoles 9 de Julio del 2025 inclusive. |
| Período para verificar documentación | Desde el viernes 11 de Julio al jueves 17 de Julio 2025 inclusive. |
| Entrevista Psicolaboral | A confirmar |
| Prueba de Oposición | A confirmar |
| Entrevista con Tribunal | A confirmar |

ANEXO I

BIBLIOGRAFÍA PARA LA PRUEBA DE CONOCIMIENTO.

- Resolución de Directorio N° 1220/19
- Manual de Atención Presencial
- Manual de Resolución de Reclamos Operativos
- Manual de Tarifas
- Resolución de Directorio N° 12/18
- Resolución de Directorio N° 1521/18

Montevideo, 24 de junio de 2025