

**BASES**



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

**CONCURSO INTERNO CI0017/13**  
**POR OPOSICIÓN Y MÉRITOS**

**BASES**  
**SUPERVISOR/A DE LOCAL DE ATENCION**  
**CATEGORIA 12, ESCALAFÓN "C"**

**PARA EL AREA DE ATENCIÓN PRESENCIAL**  
**GERENCIA DE GESTIÓN DE CLIENTES**  
**MONTEVIDEO**

**JULIO 2013**

## BASES



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

La Gerencia de Gestión del Capital Humano – Sección Selección y Desarrollo, en cumplimiento al contenido del **Reglamento de Encomendación Interina de Funciones Superiores R/D N°748/13 de fecha 20/06/13**, llama a Concurso, a **NIVEL NACIONAL**, a funcionarios/as interesados/as en desempeñar interinamente las funciones de **SUPERVISOR/A DE LOCAL DE ATENCION, Categoría 12, Escalafón Administrativo "C"**, para el **Área de Atención Presencial, en Montevideo, dependiente de la Gerencia de Gestión de Clientes.-**

#### **FINALIDAD DEL CARGO**

Quien desempeñe la función será responsable de la organización, coordinación y supervisión de las actividades del área de Atención Presencial tendientes al logro de las metas y objetivos trazados para la misma con el propósito de efectivizar la atención al cliente.-

#### **ACTIVIDADES/RESPONSABILIDADES**

- Supervisar directamente las actividades vinculadas a todos los procesos de gestión comercial operativa derivados de la presencia de los clientes en el centro de servicio.
- Responsable de garantizar el cumplimiento de las normativas, reglamentaciones y políticas comerciales.
- Elaborar informes respecto al funcionamiento y temas del área a su cargo.
- Coordinar y organizar la actividad de los Ejecutivos de Atención Presencial .
- Resolver las situaciones de mayor complejidad o extraordinarias que pueda plantear el cliente en dicha oficina, comunicándose con las áreas comerciales y operativas vinculadas al planteo del cliente.
- Participar en reuniones de coordinación con la Jefatura de Atención Presencial y Gerencia de Gestión de Clientes.
- Ser responsable del seguimiento de los indicadores de gestión como forma de optimizar tiempos y calidad de respuesta.
- Gestionar el personal a su cargo.
- Identificar y gestionar la capacitación necesaria para el personal a su cargo.
- Deberá adoptar todas las medidas necesarias para garantizar que el cliente reciba una respuesta responsable y oportuna, así como mantener el orden del centro de servicio a su cargo.-

#### **CONDICIONES DE TRABAJO**

Requiere régimen de dedicación permanente.  
Trabaja en oficina para supervisión y coordinación del personal de su área.-  
Deberá cumplir funciones en cualquiera de los centros de Servicio de Montevideo en forma rotativa (Edificio Cordón, Paso Molino y Unión).-

#### **LOS/LAS INTERESADOS/AS DEBERÁN CUMPLIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS:**

##### **REQUISITOS GENERALES**

- **Podrán inscribirse los/las funcionarios/as Públicos/as de O.S.E., Presupuestados/as o Contratados/as con más de un año de ingresados/as a la Administración.**
- Carnet de Salud vigente.

## BASES



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

#### REQUISITOS ESPECÍFICOS

##### Formación y conocimientos excluyentes

- Bachillerato completo o similar CETP (Bachillerato Tecnológico en Administración. Bachillerato Tecnológico en Administración y Servicios).-
- Manejo de herramientas informáticas a nivel de usuario.

##### Experiencia excluyente

- 3 años de experiencia dentro del ámbito público o privado en tareas afines al cargo ó  
1 año de experiencia dentro del ámbito comercial- operativo de OSE.-

##### Formación y conocimientos no excluyentes

- Cursos vinculados a la finalidad del cargo.
- Conocimientos del Sistema Comercial Operativo (SGCV10).-
- Curso relacionados con la Atención al Cliente.-
- Experiencia en funciones con personal a cargo tanto en el ámbito público o privado, debidamente documentado.

#### 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 **día Jueves 1 de Agosto** hasta el **día Miércoles 14 de Agosto de 2013 inclusive**.-

#### RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- El plazo de recepción está comprendido entre el **día Lunes 12 de Agosto** y el **día Viernes 16 de Agosto de 2013 inclusive**.-
- **En Montevideo:** en la Sección Selección y Desarrollo, 3er. Piso-Puertas 39 ó 40, Edificio Cordón, de 10.00 a 15.00 horas,
- **En el Interior:** en las Oficinas Administrativas Departamentales.-

#### PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

- **Presentar Currículum Vitae completo**, foliado y grapado. Éste **deberá contener fotocopia de documentación original** que acredite el cumplimiento de todos los requisitos Generales y Específicos y otros señalados en estas Bases.-

## BASES



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

- Relación de Méritos (todo lo declarado deberá estar documentado; de no poseerse copia fiel del certificado correspondiente, podrá presentarse declaración jurada certificada por Escribano/a Público/a).-
  - Al momento de presentar la documentación, el /la postulante deberá exhibir la documentación original probatoria de su Currículum.-
- La inscripción será válida únicamente si se cumple con: el llenado del formulario y la presentación de la documentación que acredite el cumplimiento de requisitos generales y específicos en los tiempos y en la forma estipulada. El **NO** cumplimiento impedirá a el/la candidato/a de seguir participando del proceso del concurso.

#### DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

- Certificado de escolaridad, original sellado y firmado por la autoridad competente.-
- Carnet de Salud vigente.-

#### ETAPAS Y METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN QUE REGIRÁN EL CONCURSO

MODALIDAD DE SELECCIÓN: Oposición y Méritos.-

INTEGRANTES DEL TRIBUNAL: Ing. Luis Loureiro

Cra. Julieta del Portillo

Sra. Yolanda Gadea

**PROCESO DE SELECCIÓN:** Su desarrollo consta de cuatro Factores:

#### 1. FACTOR: FORMACIÓN Y TRAYECTORIA LABORAL: Puntaje máximo 18 puntos.

La Evaluación de Méritos, constituye la etapa inicial del Concurso, entendiéndose por "Méritos" toda capacitación para el cargo adquirida por el/la postulante, que esté debidamente certificada por Instituciones Públicas o Privadas habilitadas, o avalada por Escribano/a Público/a. Se le otorgará puntaje únicamente a una actividad o curso que esté acompañada por el correspondiente documento probatorio.

En el caso de los **Antecedentes funcionales**, la documentación a tener en cuenta será la disponible en la Gerencia de Gestión del Capital Humano (legajo funcional y Resoluciones de Directorio relacionadas con el/la funcionario/a).

Los/las postulantes deberán **presentar su relación de Méritos de acuerdo a los ítems** establecidos a continuación. La evaluación de los diferentes ítems, tendrán como máximo los siguientes puntajes:

## BASES



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

- A. Experiencia laboral en el área específica..... hasta 5 puntos.
- B. Experiencia laboral en otras áreas pertenecientes a la Sub Gerencia General Comercial Operativa..... hasta 3 puntos
- C. Experiencia laboral con personal a cargo dentro del Organismo ..... hasta 2 puntos .
- D. Cursos extracurriculares ( temas afines con el cargo)..... hasta 2 puntos.
- E. Cursos extracurriculares (de interés general para el Organismo)..... hasta 1 punto .
- F. Congresos, jornadas, simposios, seminarios, conferencias, etc. (Asistencia y participación calificada)..... .hasta 1 punto.-
- G. Antecedentes funcionales.....hasta 4 puntos.

**TOTAL: 18 puntos.-**

**2. FACTOR: ANTIGÜEDAD PUNTAJE MAXIMO: 4 puntos**

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

**De considerarse necesario, el Tribunal podrá solicitar la ficha funcional de los/las aspirantes.-**

**3. FACTOR: OPOSICIÓN - Puntaje máximo 20 puntos**

• **PRUEBA DE CONOCIMIENTOS ESCRITA**

Constará de un cuestionario sobre los numerales del temario que se adjunta a continuación. Este cuestionario se valorará con un puntaje **máximo de 12 puntos**. Se tendrá en cuenta el desarrollo, la ortografía y la sintaxis.

Tendrá una duración de 2 horas.

• **PRUEBA DE CONOCIMIENTOS ORAL**

Constará de un cuestionario o análisis de casos referido a los numerales del temario que se adjunta a continuación. Este cuestionario se valorará con un puntaje **máximo de 8 puntos**.

Tendrá una duración de 20 a 30 minutos.

• **TEMARIO PARA LA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS**

- A. **REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS (RPS)**. Conocimientos generales sobre el procedimiento de gestión de un servicio nuevo, de una baja de servicio, de una reapertura de servicio.

## BASES



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

- B. REGLAMENTOS DE TARIFAS Y FACTURACIÓN (RTF).** Conocimientos generales sobre el procedimiento de gestión de facturación. Resolución de anomalías. Convenios. Refacturaciones. Deudores morosos.
- C. DECRETO TARIFARIO.** Conocimiento general, su uso y aplicación.
- D. INFORMATICA.** Manejo de herramientas informáticas Word, Excel, Gestion Documental y correo Lotus Notes, Intranet.
- E. S.G.C. EN EL ÁREA COMERCIAL.** Conocimiento y manejo de los procedimientos que permitan obtener la información en referencia al servicio que se brinda al usuario y el cumplimiento de la planificación de los trabajos asignados al personal a su cargo.
- F. REGLAMENTOS INTERNOS.** Conocimientos generales de toda la normativa con énfasis en Carta Orgánica, Procedimiento Administrativo, R.I.P., Reglamento de ampliaciones de red, Reglamento de Irregularidades.

#### **4. FACTOR: EVALUACIÓN PSICOLABORAL: PUNTAJE MÁXIMO: 8 puntos**

Los/las aspirantes que hayan pasado las etapas previas serán convocados/as oportunamente en cumplimiento del Reglamento mencionado, para realizar una Evaluación Psicotécnica, con aplicación de Baterías de test y Entrevistas personales, a fin de determinar si se ajustan psicológicamente al perfil del cargo.

#### **ELABORACIÓN DEL RESULTADO FINAL:**

Cumplidas las etapas previas, y en base al puntaje final obtenido en las diferentes etapas del Proceso Selectivo, se confeccionará la lista de los/las funcionarios/as que resulten seleccionados/as, en orden descendente de puntaje.

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

**Serán considerados/as aptos/as para ser encomendados/as interinamente por este mecanismo, quienes igualen o superen el 50% del puntaje máximo de la Etapa Oposición y Formación y trayectoria Laboral (mínimo de aprobación para estas dos etapas 19 puntos) y a su vez igualen o superen el 50% del puntaje máximo de todas las etapas( mínimo de aprobación para todas las etapas 25 puntos).-**

#### **OBSERVACIONES:**

La no presentación del postulante a la Prueba de Conocimientos y/o Evaluación Psicolaboral implicará su eliminación del proceso de selección.-

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 ocasionalmente comunicaciones a través de correo electrónico o por vía telefónica.

Montevideo, 31 de Julio de 2013.-