

BASES
LLAMADO A INTERESADOS/AS CONCURSO INTERNO 0026/24
SOPORTE DE DESARROLLO COMERCIAL OPERATIVO CAT. 11 ESC. D
Sub Gerencia General Comercial Operativa
Montevideo

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 **Soporte de Desarrollo Comercial Operativo Cat. 11 Esc. D**, con el fin de proveer hasta 1 (un) puesto, en la Sub Gerencia General Comercial Operativa, Montevideo.

1) FINALIDAD DEL CARGO

Responsable por realizar las tareas necesarias a fin de garantizar el buen funcionamiento de los sistemas comerciales, haciendo posible que los usuarios de los mismos puedan desarrollar sus funciones en forma correcta de acuerdo a la Normativa y Procedimientos Comerciales vigentes.

2) DESCRIPCIÓN SUMARIA DE LAS ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Instruir en forma sostenida y permanente a todos los usuarios de todo el país sobre el sistema informático comercial, en lo relativo a su operación y funcionalidad, para asegurar la correcta explotación del mismo, colaborando con las Unidades de Procesos Comerciales y otras unidades funcionales en el asesoramiento a dichos usuarios.

Resolver en el ámbito de su competencia los errores de procedimientos reportados por los usuarios, garantizando la integridad tanto de datos como de la operativa.

Recepcionar tareas y solicitudes de todas las Oficinas Comerciales de OSE, que ingresan ya sea por teléfono, por correo interno y/o en forma personalizada.

Gestionar y resolver todas las actividades derivadas de problemas detectados, que se generen en el Sistema Comercial a través de diferentes canales, cumpliendo los procedimientos y protocolos de actuación.

Registrar las fallas o caídas del sistema así como tiempos de respuesta excesivos del mismo, para evitar el deterioro de los niveles de calidad de atención al cliente.

Realizar pruebas de usuario, mejoras, modificaciones y nuevas funcionalidades del sistema informático comercial de OSE, en conjunto con las Unidades de procesos comerciales y otras Unidades de la Organización, garantizando el correcto funcionamiento de los mismos.

Colaborar en la elaboración de los análisis funcionales para garantizar la implantación de las mejoras a los sistemas comerciales solicitadas por las distintas Unidades de la Organización.

Efectuar las parametrizaciones de menor complejidad requeridas por el Sistema Comercial.

Colaborar en la confección de manuales de usuario con modificaciones que afectan los Sistemas Comerciales, para garantizar la exactitud del material a utilizar en la formación a usuarios.

Colaborar en la formación de usuarios de los sistemas informáticos, para asegurar la capacitación adecuada en la operación de los mismos y una atención al cliente con la calidad establecida.

Proponer acciones a su Superior, con el objetivo de mejorar la gestión de su área.

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

- Bachillerato Completo o similar CETP orientación Administración – Comercialización

***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 miércoles 20 de noviembre del 2024, hasta el miércoles 4 de diciembre del 2024 inclusive.

6) DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA INSCRIPCIÓN

- Cédula de Identidad vigente.
- Certificado de escolaridad sellado y firmado por la autoridad competente.
- 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

Constituyen el Tribunal los siguientes integrantes:

- Cra. Silvana J. Peluffo
- Cr. Guillermo M. Fagnoni
- Sr. Carlos C. Gómez
- Sra. Andrea S. Ambrois (suplente)

Su desarrollo consta de 3 (tres) etapas:

- Evaluación de Méritos y Antecedentes --- Hasta 40 puntos.
- Evaluación Psicolaboral --- Hasta 20 puntos.
- Entrevista con Tribunal --- Hasta 40 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	SUBFACTOR	Máx.
Formación y trayectoria laboral	40 ptos.	Formación	Cursos Extracurriculares	Curso de SGC 9 puntos <i>(Se valorará con 9 puntos si tiene constancia de curso con carga horaria superior a 12 horas).</i> Ejemplo: SGC – Atención Presencial SGC – Facturación Electrónica SGC – Gestión Operativa SGC – Inspecciones SGC – Sistema de Atención de Clientes SGC- Actualización de Procedimientos SGC – Inducción Atención de Clientes Curso de Office 2 puntos Curso de Excel Avanzado 1 punto	12 ptos.
			Cursos de interés general para el Organismo	Cursos de interés: <i>Se valorará con 1 punto si tiene constancia de curso con carga horaria superior a 12 horas, con un máximo de 5 puntos.</i> Ejemplo de cursos: Cursos de Atención de Presencial Cursos Comunicación Interpersonal Trabajo en Equipos Taller Comportamental de At.Clientes Otros afines.	5 ptos.
		Trayectoria laboral	Experiencia en otras funciones/áreas	Conocimientos del SGC a nivel de usuario (tanto a nivel público como privado) por realizar tareas en las áreas de: Gestión de Clientes Facturación En las zonas (programadores) Otras afines. <i>Puntuación:</i> <i>Entre 6 meses y 1 año 5 puntos</i> <i>Entre 1 año y 2 años 10 puntos</i> <i>Entre 2 años y 4 años 15 puntos</i> <i>Más de 4 años 20 puntos</i>	20 ptos.
				Evaluación de desempeño	3 ptos.

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) EVALUACIÓN PSICOLABORAL - Puntaje máximo 20 - Puntaje mínimo 6

Los postulantes que hayan pasado la etapa previa, 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 la función.

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

8.3) ENTREVISTA CON EL TRIBUNAL - Puntaje máximo 40 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

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:
concursosseleccionydesarrollo@ose.com.uy

CRONOGRAMA

Actividad	Fecha
Período de inscripción	Del 20/11/24 al 04/12/24
Período para verificar documentación	A confirmar
Etapas de Ev. Méritos y Antecedentes	A confirmar
Entrevista Psicolaboral	A confirmar
Entrevista con Tribunal	A confirmar

Montevideo, 15 de Noviembre del 2024.