



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

BASES DE LLAMADO A CONCURSO INTERNO N° 0030/14

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 **Supervisor/a de Atención Telefónica Cat. 12 Esc. C** para la **Gerencia de Gestión de Clientes en Montevideo**.

FINALIDAD DEL CARGO

Responsable por supervisar la ejecución de las tareas correspondientes a la Atención Telefónica, así como por el control y seguimiento de las solicitudes ingresadas al sistema buscando la eficiencia en la atención al cliente.

DESCRIPCION SUMARIA DE LAS ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES DEL CARGO

Coordinar y organizar las actividades diarias del personal a su cargo, referentes a la atención telefónica del cliente.

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

Analizar y dar solución a las situaciones de inconsistencia.

Realizar el análisis y estudio de situaciones que requieran investigación promoviendo los nexos necesarios con las áreas involucradas.

Evacuar consultas del personal a su cargo vinculadas a los procedimientos del área.

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

Coordinar los planes establecidos para el alcance de metas e indicadores, proponiendo los cambios necesarios para los mismos.

Coordinar actividades con los responsables de las diferentes áreas de Gestión de Clientes.

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

Informar sobre los resultados alcanzados proponiendo modificaciones o recomendaciones que considere necesarias.

Identificar y gestionar la capacitación necesaria para el personal a su cargo.



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

Disponibilidad de concurrir a desempeñar sus funciones en los distintos turnos y locales establecidos.

Gestionar el personal a su cargo.

Colaborar en el control y detección de fraude.

Cumplir con otras tareas afines al cargo asignadas por su Superior.

CONDICIONES DE TRABAJO

Trabaja en Oficina.

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, orientación Administración – Comercialización.*
- Manejo de herramientas informáticas a nivel de usuario.

***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. 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.

Requisitos que se valorarán (NO EXCLUYENTES):

- Formación vinculada a la finalidad del cargo.
- Conocimientos del Sistema Comercial Operativo
- Idiomas

Experiencia (excluyente)

2 años



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

Experiencia (no excluyente)

Experiencia en funciones con personal a cargo tanto en el ámbito público o privado.

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 29 de Julio** y hasta **el día 11 de Agosto** de 2014 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.
- Sólo en caso de corresponder, compromiso de cubrir la brecha de escolaridad excluyente requerida para el cargo relacionado con el concurso (R/D 1512/13). (Formulario proporcionado por la dependencia que recepcione la documentación)
- 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 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.
 - **Manifiestar su disponibilidad de concurrir, a desempeñar funciones en los distintos turnos incluido el nocturno, y en los diferentes locales establecidos, completando el formulario disponible juntamente a estas Bases.**

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 **08 y el 13 de Agosto del 2014**, 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.



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

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:

TITULARES: Cra. Julieta Del Portillo

Sr. Edgardo Canosa

Sra. Yolanda Gadea

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. Experiencia laboral en el área específica.....hasta 3 puntos.
- B. Experiencia laboral en otras áreas pertenecientes a la Sub Gerencia General Comercial Operativa.....hasta 5 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 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)



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

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

- **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 15 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 referidos a los numerales del temario que se adjunta a continuación. Este cuestionario se valorará con un puntaje **máximo de 5 puntos**.

Tendrá una duración de 20 a 30 minutos.

- **TEMARIO PARA LA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS**

- 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.
- REGLAMENTOS DE TARIFAS Y FACTURACIÓN (RTF).** Conocimientos generales sobre el procedimiento de gestión de facturación. Refacturaciones.
- DECRETO TARIFARIO.** Conocimiento general, su uso y aplicación.
- INFORMATICA.** Manejo de herramientas informáticas Word, Excel, Gestión Documental y correo Lotus Notes, Intranet.
- 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.
- 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.
- Conocimientos de R/D 1579/09, 452/10, 558/09.**

Factor: EVALUACIÓN PSICOLABORAL - PUNTAJE MÁXIMO 8 puntos

Las personas que hayan pasado las instancias previas serán convocadas oportunamente, 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 no presentación del/la postulante a alguna de las instancias previstas implicará su eliminación del proceso de selección.



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

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 igualen 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 igualen 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.