

LLAMADO PUBLICO PARA OCUPAR 5 PUESTOS DE ASISTENTE COMERCIAL I EN LA UNIDAD DE GESTIÓN DESCONCENTRADA DE OSE MALDONADO BAJO LA MODALIDAD DE CONTRATO A TERMINO.

LLAMADO EXTERNO UE0001-24

BASES

La Administración de la Obras Sanitarias del Estado (O.S.E.) convoca a través de la Unidad de Gestión Desconcentrada de OSE Maldonado, a interesados/as en participar en un llamado público y abierto de selección para ingresar por concurso de méritos y antecedentes en calidad de contratados/as a término, para cubrir 5 puestos con el cargo de Asistente Comercial I.

Departamento	Área de Trabajo	Cargo	Cantidad
Maldonado	Oficinas Comerciales	Asistente Comercial I	5

El presente llamado es de carácter PUBLICO Y ABIERTO, dispuesto por Resolución de Directorio N° R/D N° 1291/23 de fecha 11/10/2023 y en aplicación de la Ley 17.556 del 19 de setiembre de 2002.

CONDICIONES PRELIMINARES

*** Es necesaria la completa lectura de las bases del llamado antes de proceder a inscribirse. Al realizar la inscripción el/la postulante declara conocer las mismas así como los requisitos exigidos.**

*** Los datos aportados en el formulario de inscripción y el cumplimiento de los requisitos obligatorios serán verificados al momento de presentar la documentación, sin perjuicio que, si posteriormente se detectara alguna inexactitud de la información, esto podrá significar la eliminación del proceso de selección.**

1) PERFIL DEL CARGO

1.1) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Responsable por brindar información y realizar las acciones necesarias para dar resolución a la solicitud del cliente, analizando la información, realizando el control de datos y seguimiento de plazos y metas propuestas; así como monitorear las tareas de análisis en las distintas tareas comerciales y administrativas del área.

1.2) DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS

- Atender consultas y solicitudes de clientes y dar solución a las mismas.
- Gestionar todas las actividades comerciales generadas dando cumplimiento según los objetivos establecidos por el Organismo.-
- Ingresar al sistema la información de las diversas solicitudes presentadas por el cliente en cuanto a reclamos, servicio nuevo, rehabilitación, corte y reapertura, denuncia de fraude, irregularidades de agua y saneamiento, cambios masivos de medidores, 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.
- Reiterar la solicitud de documentación faltante en trámites iniciados por el cliente.
- Agendar instancias para atención personalizada en casos complejos.
- Analizar los datos de las inspecciones comerciales generadas y en el proceso de gestión de impagados.
- 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.
- Emitir los certificados de libre deuda personal, Ley 18840 y Decreto 14497 y realizar las inspecciones requeridas a tal fin.
- Colaborar en campañas de difusión de información y de actualización de datos de los clientes.
- 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.
- Analizar de las inconsistencias de consumo y los ajustes a realizar a las mismas.
- Monitorear el procesamiento de datos para la posterior emisión de facturas y distribución de las mismas.
- Generar y poner al cobro multas y recargos.
- Generar pagos anticipados de corresponder.
- Informar al superior correspondiente respecto a las acciones realizadas.
- Colaborar con toda otra tarea que le sea requerida.
- Trabajar cumpliendo con las normas de seguridad establecidas para la ejecución de los trabajos y con las normas del Organismo en general.

2) REGIMEN LABORAL

Este llamado se inscribe en la reglamentación vigente prevista en la ley N° 17902, en el Artículo 30°, 32° a 37° y 41 de la Ley N° 17.556, así como los Decretos N° 85/2003 y 376/2003 en lo pertinente.

El contrato será a término por 12 meses, revocable por parte del organismo contratante cuando lo estime conveniente y renovable, siempre que subsistan las necesidades del servicio que lo motivaron y el rendimiento haya sido satisfactorio conforme evaluación de desempeño.

Se trabajará en régimen de 40 horas semanales pudiendo realizar horas extraordinarias, dentro de los límites previstos, de acuerdo a las necesidades del servicio.

El horario de los servicios a cubrir será de 9 a 17 horas de lunes a viernes.

3) LOS INTERESADOS DEBERÁN CUMPLIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS

3.1) REQUISITOS OBLIGATORIOS (excluyentes):

- Ser ciudadano/a Uruguayo/a o tener ciudadanía legal uruguaya.
 - Edad mínima: 18 años cumplidos al cierre del plazo de inscripción.
 - Bachillerato completo o equivalente en C.E.T.P. (UTU)
 - Manejo de herramientas informáticas a nivel usuario.
 - Residencia en la zona de los puestos a cubrir.
 - 2 años de experiencia laboral en tareas similares al cargo en áreas comerciales.
 - No desempeñar ningún cargo público remunerado, con excepción de aquellos que admitan su acumulación con otros cargos o funciones, en virtud de norma jurídica expresa.
- Los postulantes no podrán ser funcionarios públicos al momento del ingreso, salvo que desarrollen funciones docentes, sin exceder el límite total de horas permitido.

3.2) REQUISITOS QUE SE VALORARÁN (no excluyentes)

Se valorarán conocimientos o experiencia laboral específica en tareas similares al cargo. Ejemplos: atención al cliente en oficinas comerciales, manejo de sistemas comerciales, procesos de solicitudes comerciales, gestión de trámites comerciales, Trabajo en Equipo, etc..

Para su puntuación, estas actividades deberán estar acreditadas con la documentación respectiva del instituto de enseñanza o de la Empresa donde se desarrollaron las tareas.

4) FORMA DE INSCRIPCIÓN Y PLAZOS

La inscripción se realizará únicamente a través de la página WEB de O.S.E. (www.ose.com.uy) completando el formulario dispuesto a tal fin.

Período de Inscripción: a partir del día 7/3/2024 hasta las 24 horas del día 22/3/2024.

5) ELABORACIÓN DE LA LISTA DE CONCURSANTES

Esta lista estará integrada por los y las postulantes seleccionados/as a través de un procedimiento de ordenamiento aleatorio (similar a sorteo) y por quienes hayan cumplido funciones en O.S.E. o en O.S.E.-U.G.D. y están comprendidos en los siguientes párrafos:

Exonerados del ordenamiento aleatorio general: serán aquellos postulantes inscriptos/as que cumplan los requisitos y acrediten, mediante el formulario “Constancia de Desempeño” (FCD_V05/2023), haber trabajado en O.S.E. o en O.S.E.-U.G.D en tareas afines al cargo de Asistente Comercial o Ayudante de Oficina, a partir del 1° de enero del 2020 y por un período igual o mayor a 120 días continuos. Estas personas no deberán haber tenido calificaciones o informes negativos y la contratación puede haber sido bajo cualquier modalidad: contratado a término, becario, pasante, zafral y/o tercerizado. Cumpliendo con lo antes expuesto, estos postulantes pasarán directamente a la etapa de Evaluación de Méritos.

El formulario “Constancia de Desempeño” debe estar firmado por el Encargado de O.S.E. u O.S.E.- U.G.D. del Servicio para el que prestó funciones.

Ordenamiento aleatorio General: con los/as postulantes inscriptos en la página web que no quedaron en el listado de Exonerados del sorteo, se procederá al orden aleatorio general.

Los postulantes preseleccionados/as (hasta 30), deberán presentar la documentación en lugar y fecha establecidos en el ítem 7) de las presentes bases.

Todos los Ordenamientos Aleatorios, (proceso similar a Sorteo), se realizarán en las Oficinas de OSE Montevideo ante Escribano Público.

Finalmente la Lista de Concursantes será publicada en la página web de O.S.E.,

6) DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA INSCRIPCIÓN

- Original y fotocopia de Cédula de Identidad vigente
- Original y fotocopia de Credencial Cívica
- Original y fotocopia del certificado de escolaridad firmado y sellado 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 acreditar formación presentar original y copia de los comprobantes de cursos emitidos por el instituto de enseñanza que corresponda.
 - A los efectos de valorar experiencia presentar carta en hoja membretada de la empresa firmada y sellada que acredite tareas desarrolladas y tiempo trabajado.
- Declaración Jurada O.N.S.C. (Oficina Nacional del Servicio Civil) completa con los datos y firma del aspirante.
- Formulario Médico (Disponible en la página Web, junto a estas Bases).
- Constancia de domicilio policial (emitida por el Ministerio del Interior).
- Constancia del Desempeño en OSE u OSE - UGD (para los casos que corresponda, disponible en la página Web, junto con éstas Bases)

La inscripción será válida si se cumple con el llenado del formulario (vía web) y con la presentación de la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos excluyentes en tiempo y forma.

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

En caso de no ser suficiente la cantidad de postulantes que hayan presentado la documentación en el plazo previsto (hasta 30), la Administración mediante el Tribunal del concurso evaluará la posibilidad de extender dicho plazo y la cantidad de postulantes a presentar, siguiendo el estricto orden de prelación del listado de sorteados. Esta información será publicada en la página web de OSE.

IMPORTANTE: Toda la documentación que se proporcione será verificada con los originales al momento de la recepción y deberá estar numerada correlativamente.

7) RECEPCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

EXONERADOS del Orden Aleatorio (ver punto 5 de estas bases): **desde el 11/3/2024 hasta el 25/3/2024 inclusive en el horario de 9.30 a 16.00 horas.**

Ordenados Aleatoriamente GENERAL: se publicará en la página web de OSE el resultado del sorteo donde se indicará los postulantes sorteados y el plazo para la presentación de la documentación.

LUGAR: Oficina Administrativa de la Unidad de Gestión Desconcentrada – Recursos Humanos, en la ciudad de Maldonado, Oficina Central de O.S.E. – U.G.D. Calle Ledesma esq. Sarandí.

8) CONVOCATORIAS, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Todas las convocatorias, comunicaciones y notificaciones referentes al presente llamado se realizarán por la página Web del Organismo. (www.ose.com.uy)

Será de responsabilidad exclusiva de las personas que se postulan, informarse de los resultados de las instancias establecidas en las Bases del llamado, del lugar y horario de las diferentes etapas.

Al finalizar cada etapa de: Preselección (orden aleatorios, lista de concursantes), Evaluación de Méritos y Antecedentes, así como también la Etapa de Entrevistas, se publicarán los puntajes obtenidos por quienes participan identificados por el número de cédula de identidad.

9) PROCESO DE SELECCIÓN

La selección se realizará por Concurso de Méritos y Antecedentes.

En este proceso participará un Tribunal integrado por:

- Gerenta Comercial Cra. Patricia González
- Supervisor Gral. Daniel Martínez
- Supervisor Alberto Sánchez
- Supervisor Maximiliano Caetano.

Las etapas del Proceso de Selección serán las siguientes:

- 1- Evaluación de Méritos y Antecedentes
- 2- Entrevista con el Tribunal
- 3- Evaluación Psicolaboral

Orden Aleatorio	SI	
Evaluación de requisitos excluyentes	SI	
Valoración de méritos y antecedentes	Mínimo 30 puntos	Máximo 50 puntos
Evaluación con el tribunal	Mínimo 15 puntos	Máximo 30 puntos

Evaluación psicolaboral	Mínimo 6 puntos	Máximo 20 puntos
--------------------------------	-----------------	------------------

9.1) Evaluación de méritos y antecedentes - (Máximo 50 puntos – mínimo 30 puntos)

Estudiada la documentación presentada se procederá a la Evaluación de Méritos y Antecedentes, valorándose la formación, antecedentes laborales y experiencia acordes al cargo que se postula, de acuerdo al siguiente detalle:

a) Formación curricular específica, relacionada a las tareas inherentes a la función (Max. 10 puntos)

Formación terciaria en Administración y/o Gestión Comercial:

- Carrera finalizada _____ 8 puntos
- Por año finalizado _____ 2 puntos por año.

b) Experiencia en trabajos similares (MAX 30 puntos)

Experiencia excluyente 2 años, en tareas similares dentro de la actividad pública o privada.

Se consideran tareas similares a trabajos realizados en Atención al Cliente en oficinas comerciales, procesos de solicitudes comerciales, gestión de trámites comerciales, etc.

Dentro de OSE:

- a. De 0 a 6 meses _____ 15 puntos
- b. Mayor a 6 meses hasta 1 año _____ 20 puntos
- c. Mayor a 1 año hasta 2 años _____ 25 puntos
- d. Mayor a 2 años _____ 30 puntos

Fuera de OSE

- a. De 0 a 6 meses _____ 10 puntos
- b. Mayor a 6 meses hasta 1 año _____ 15 puntos
- c. Mayor a 1 año hasta 2 años _____ 20 puntos

c) Otros (max.10 puntos)

- a. Operador Informático que incluya Microsoft Office _____ 5 puntos
(Word, Excel cómo mínimo)
- b. Sistema Comercial SGC (Indra) _____ 10 puntos
- c. Cursos que acrediten conocimientos específicos _____ 2 puntos por curso
de más de 20 horas.

Se valorará la experiencia y conocimientos (cursos) que se acrediten en las actividades especificadas en el punto 3.2 de estas Bases.

9.2) Entrevista con el Tribunal – (Máximo 30 puntos- mínimo 15 puntos)

La misma tendrá como objetivo determinar si cada postulante reúne las condiciones y competencias necesarias para el perfil del cargo al que se aspira. Duración aproximada 30 minutos.

Competencias a Evaluar: Comunicación oral y escrita, Relacionamiento, Vocación de Servicio y Orientación al Cliente, Adaptabilidad y Flexibilidad, Trabajo bajo presión, Ajuste a las normas.

9.3-) Evaluación Psicolaboral mínimo 6 puntos, máximo 20 puntos.

Los/las aspirantes mejor calificados/as (hasta 4 por cada puesto a cubrir), condición que resulta de la suma de los puntajes obtenidos en las etapas previas, serán convocados/as 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. Se otorgará un puntaje a cada postulante, de acuerdo al resultado global del desarrollo de las competencias en los niveles requeridos. Si el número de postulantes no resultare suficiente o se dispone ampliar la cantidad de puestos a cubrir, se procederá a evaluar los/as siguientes en estricto orden de prelación.

La no presentación a cualquiera de las instancias anteriores implicará su renuncia a la totalidad del proceso de selección.

10) ELABORACIÓN DEL RESULTADO FINAL.

Cumplidas las instancias previas el Tribunal procederá a realizar la sumatoria de los puntajes obtenidos por cada postulante en las etapas del proceso de Selección, y confeccionará la nómina final (Titulares - Suplentes) en orden de puntajes finales decrecientes. De esta manera quedará definido el orden de prelación o Ranking Final.

En caso que exista empate de puntajes finales entre dos o más postulantes, se procederá a realizar Sorteo ante la presencia de Escribano/a Público/a.

El orden de prelación tendrá una vigencia de **18 (dieciocho) meses** contados a partir de la fecha de Resolución de Contratación.

La nómina final se elevará a consideración y aprobación del Directorio, quien autorizará la contratación de las/os ciudadanas/os seleccionadas/os en estricto orden de prelación de acuerdo al Ranking Final.

11) DESIGNACION DE LOS/AS POSTULANTES SELECCIONADOS/AS Y CONDICIONES DE INGRESO.

- Se citará a los o las seleccionadas vía telefónica o vía correo electrónico (datos proporcionados por quienes se postulan en el formulario de inscripción) Una vez convocados deberán presentarse en el plazo que se les indicará.
- Quedará sin efecto la autorización de contratación de toda persona convocada y notificada del ingreso que no acepte, no cumpla las condiciones requeridas o no se presente en el plazo establecido, recurriéndose a la lista de prelación.
- En caso de que algún postulante designado desista o no acepte la convocatoria para ocupar un puesto, deberá hacerlo saber en forma escrita, personalmente a Recursos Humanos de OSE – UGD, Ledesma esq. Sarandí de la ciudad de Maldonado o por correo electrónico a rrhh@ugd.ose.com.uy.

- De acuerdo a lo dispuesto, previo al ingreso a la Administración se requerirá que quienes fueren seleccionados presenten la siguiente documentación:

- Cédula de identidad vigente original.
- Credencial Cívica original.
- Carné de salud vigente original y copia.
- Constancia de Jura de la Bandera original y copia.
- Certificado de habilitación policial (Certificado de buena conducta)
- Constancia Policial de Residencia en el Departamento de Maldonado

OBSERVACIONES:

- Cada postulante participará en todas las etapas del Proceso de Selección con su número de Cédula de Identidad, asociado al código de inscripción, que lucirá en la constancia de inscripción recibida por el/la postulante en su correo electrónico.

- La Administración se reserva el derecho de ingresar menor cantidad de puestos de los solicitados y publicados en este Llamado.

- 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 del Concurso y/o la Gerencia Administrativa y Financiera de UGD, quien elevará la consulta fin de tomar resolución.