



## **BASES LLAMADO ABIERTO PARA EL INGRESO DE COORDINADOR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CENTRAL DE UDELAR**

Las presentes Bases contienen ANEXOS que son parte integrante de las mismas.

### **1. CARACTERÍSTICAS DEL CARGO**

<b>Escalafón/ Denominación</b>	<b>Coordinador del Servicio de Atención Central de la Udelar</b> Escalafón R, Código R.0.01
<b>Grado/ Remuneración</b>	<b>Grado 14</b> / remuneración correspondiente al mismo según escala de sueldos vigente.
<b>Cantidad de cargos</b>	1 cargo
<b>Carácter de la designación</b>	Interino
<b>Carga horaria</b>	40 hs.

### **2. REQUISITOS EXCLUYENTES**

- **Ciudadanía natural o legal.**
- **Formación y Experiencia**
  - Título de grado en Comunicación, Administración, Ciencias Sociales o afines, expedido o revalidado por la Universidad de la República o titulación equivalente de carreras reconocidas por el MEC.
  - Contar con experiencia de al menos 3 años en coordinación de equipos de trabajo, servicios de atención al público y/o sistemas de información.

Estos requisitos deberán cumplirse indefectiblemente al vencimiento del período de inscripción por internet.

### **3. INSCRIPCIONES – a través de la web**

[www.concursos.udelar.edu.uy](http://www.concursos.udelar.edu.uy)

Los interesados deberán preinscribirse en: [www.concursos.udelar.edu.uy](http://www.concursos.udelar.edu.uy). Antes de la fecha y hora de cierre se deberá completar la inscripción en Sección Concursos Docentes - Av. 18 de Julio 1968 – 1er. piso de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 hs.. Tel.: 2400 92 01/05 (int. 214).

Requisitos para la presentación: Concurrir con documento de identidad vigente y documentación solicitada en las bases.

Información y bases: [www.concursos.udelar.edu.uy](http://www.concursos.udelar.edu.uy)

#### 4. NOTIFICACIONES

El postulante deberá denunciar su domicilio real, y constituir un domicilio electrónico al momento de la inscripción por el sistema de Concursos. Dicho domicilio electrónico se tendrá como válido para notificarle a través del mencionado sistema sobre los actos, resultados, integración del Tribunal o Comisión Asesora, aprobación del fallo y otra información sobre el llamado.

Es responsabilidad del postulante notificarse e informarse a través de este medio.

En caso que alguno de los domicilios (real y electrónico) sean modificados, el interesado tendrá la carga de comunicar por escrito ese cambio a la Sección Concursos Docentes del Departamento de Personal.

El ofrecimiento del cargo también se realizará a través del correo electrónico constituido.

#### 5. PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

El postulante deberá presentar la siguiente documentación:

- Documentos **indispensables** (originales, fotocopias y versión digital):
  - **Cédula de identidad vigente.**
  - **Credencial Cívica o certificado de inscripción en el Registro Cívico Nacional.**
  - **Título de grado expedido o revalidado por la Universidad de la República, o titulación equivalente de carreras reconocidas por el MEC.**
  - **Documento escrito de no más de 12.000 caracteres donde el/la aspirante desarrolle un plan de acción para el Servicio de Atención Central a las luz de los lineamientos del Modelo de Atención Multicanal. El documento deberá incluir un diagnóstico, el programa de desarrollo y un apartado sobre los mecanismos de evaluación y monitoreo previstos para el servicio.**
  - **Formulario “Declaración Jurada - Relación de antecedentes. Acompañada de timbre profesional (valor actual \$230)**

La documentación deberá ser presentada en una CARPETA y la forma de presentación de la misma se encuentra detallada en el **ANEXO II “CARPETA Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR”**.

**En esta instancia no se deberá presentar documentación probatoria de lo declarado en el Formulario “Declaración Jurada”**

La Comisión Asesora que entenderá en el llamado establecerá si la documentación presentada se ajusta a los requisitos del llamado y podrá solicitar la documentación probatoria de los méritos presentados en cualquier momento del proceso de evaluación.

La Comisión Asesora podrá realizar una entrevista a los aspirantes que cumplan con los requisitos establecidos en el ítem 5 de estas bases. Allí se profundizará sobre el perfil del postulante y el candidato podrá defender el documento elaborado.

## 6. CARACTERÍSTICAS DEL LLAMADO

El cargo será provisto mediante llamado abierto a aspirantes.

## 7. PROCESO DE SELECCIÓN

### 7.1 Llamado a aspirantes

La provisión se inicia mediante un llamado abierto a aspirantes.

El Consejo Delegado de Gestión de la Universidad de la República designará, a propuesta de la Unidad de Comunicación de la Udelar, una Comisión Asesora que entenderá en este llamado.

La Comisión Asesora evaluará los méritos y el documento escrito de los aspirantes y propondrá la designación y la conformación de una lista de prelación con vigencia de un año.

Una vez finalizado su trabajo, la Comisión Asesora emitirá un informe debidamente fundamentado que será remitido a consideración al Consejo Delegado de Gestión.

## 8. PROVISIÓN DE LOS CARGOS

Quien supere las etapas del llamado, una vez convocado para ocupar el cargo, deberá presentarse en la **Sección Designaciones**, con:

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES.

CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES SEGÚN LEY N° 19791.

CERTIFICADO DE NO INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE VIOLADORES Y ABUSADORES SEXUALES - LEY N° 19889.

CARNET DE SALUD VIGENTE

(Ver **ANEXO IV - “DESIGNACIONES – Aptitud psico- física”**).

La designación será realizada con carácter interino, por períodos de 1 año, renovables hasta la provisión efectiva del cargo, de acuerdo al Reglamento para la Provisión y Renovación de cargos que Requieren Renovación Permanente de Conocimientos y procedimiento de renovación en él establecido (ver **“Anexo I- NORMATIVA APLICABLE”**).

## **ANEXO I- NORMATIVA APLICABLE**

La provisión del cargo se realizará de acuerdo con lo establecido en la normativa universitaria, y particularmente en la "Ordenanza sobre cargos no docentes sujetos a renovación permanente de conocimientos técnicos", en el "Estatuto de los funcionarios que desempeñan tareas que requieren renovación permanente de conocimientos" y en el "Reglamento para la provisión y renovación de cargos que requieren renovación permanente de conocimientos".

### **A) Estatuto de los Funcionarios No Docentes:**

**Art. 2º Literal A** "- Los ciudadanos legales no podrán ser designados sino tres años después de haberseles otorgado la carta de ciudadanía".

**Art. 3º – Atribución de las tareas** - "Todas las tareas no docentes serán atribuidas a cargos de carrera, excepto las siguientes:

- a) Las de miembro de un órgano mencionado en el Art. 6º de la Ley N.º 12549;
- b) Las que, sin ser docentes, requieren una renovación permanente de conocimientos técnicos;
- c) Las de particular confianza;..."

"...Las excepciones de los ordinales b) y c) requieren previa declaración de que la naturaleza de las funciones importa la calificación del caso, emitida por el Consejo Directivo Central, con el voto conforme de dos tercios de los componentes, a propuesta del Rector, del respectivo Consejo de Facultad o Instituto asimilado a Facultad o de la Comisión Directiva del Hospital de Clínicas, según corresponda."

**Art. 5º – Provisorio**- "Los funcionarios que ingresen a la Universidad, cualquiera fuere la naturaleza del vínculo, serán designados provisionalmente, pudiendo ser separados por decreto fundado, dentro del plazo de seis meses contados a partir de la toma de posesión, por la autoridad que los nombró. Transcurrido el plazo del inciso anterior, el funcionario adquiere ipso jure, derecho al desempeño interino o efectivo del cargo, quedando amparado por el presente estatuto".

### **Reglamento para la Provisión y Renovación de Cargos que requieren Renovación Permanente de Conocimientos.**

**Art. 11-** "Para la renovación de la designación se requerirá:

un informe sintético de actuación durante el período correspondiente y propósitos de futuro, presentados por el funcionario, con por lo menos dos meses de anticipación al vencimiento del período, dirigido al jerarca del cual dependa;

Un informe evaluatorio del desempeño del cargo y opinión fundada sobre la pertinencia si corresponde hacer lugar o no a la renovación, elevado por el jerarca inmediato del funcionario al Consejo Directivo Central".

## ANEXO II- CARPETA Y DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

### Carpeta

#### A) ¿Qué debe contener?

La carpeta deberá contener copia de:

- 1) **Cédula de Identidad vigente.**
- 2) **Credencial Cívica** o certificado de inscripción en el Registro Cívico Nacional.
- 3) **Título** de grado expedido o revalidado por la Universidad de la República, o titulación equivalente de carreras reconocidas por el MEC.
- 4) **Documento escrito donde el/la aspirante desarrolle un plan de acción** de acuerdo a lo establecido en el ítem 5 “PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN” / Documentos indispensables de las Bases.
- 5) Formulario **Declaración Jurada - Relación de antecedentes. Acompañada de timbre profesional (valor actual \$230)**

*En caso que el aspirante tenga una relación laboral con la Universidad de la República, el Tribunal podrá solicitar los legajos a través de la Sección Inscripciones del Departamento de Concursos de la DGP. Los servicios universitarios deberán entregar una fotocopia autenticada del legajo completo según instructivo sobre legajos de personal aprobado por Res. N°3 del CED de fecha 20/08/2007.*

*La sola postulación al llamado supondrá el consentimiento del titular a los efectos de que la Administración gestione y obtenga de las correspondientes Instituciones u organismos nacionales o extranjeros, públicos – incluida la propia Universidad de la República – o privados, la documentación respaldatoria de los requisitos exigidos, así como de los méritos y antecedentes alegados.*

### **ANEXO III – COMISIÓN ASESORA**

La Comisión Asesora estará a cargo del proceso de selección de los postulantes. Entre sus atribuciones, se mencionan las siguientes,

- Establecer si la documentación presentada se ajusta a los requisitos del llamado.
- Evaluar los méritos.
- Actuar en otras actividades conforme lo establece la normativa que regula la provisión de cargos del Escalafón R.

Será de aplicación lo dispuesto en la Res. N° 8 del Consejo Directivo Central (CDC) del 15/03/85, modificada por Res. N°65 del CDC del 02/07/85: “Las comisiones asesoras en el estudio de los méritos, tendrán en cuenta la experiencia en tareas afines a las del cargo a desempeñar, así como los antecedentes en trabajos científicos o técnicos, y los cargos desempeñados en la Administración Pública o Privada. A los efectos de esto último no se tendrán en cuenta los cargos obtenidos en la Administración Pública durante el gobierno de facto”.

Se considerarán los concursos de pruebas, de antecedentes y pruebas y las pruebas de suficiencia realizadas con anterioridad al 27/10/73 y con posterioridad al 04/03/85.

### **ANEXO IV – DESIGNACIONES**

#### **Aptitud psico- física**

El control en salud vigente (ex- carné de salud) será presentado en la División Universitaria de la Salud, en las fechas indicadas por la misma, para gestionar el certificado de aptitud psico- física (Art. 2° del Estatuto de los Funcionarios No Docentes de la Universidad de la República), que le habilitará para desempeñar el cargo.



## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

### 1. CARACTERÍSTICAS

<b>Denominación</b>	Coordinador del Servicio de Atención Central de Udelar
<b>Escalafón</b>	R - "Renovación Permanente de Conocimientos".
<b>Grado</b>	14
<b>Carga horaria</b>	40 hs.

### 2. PROPÓSITO

Coordinar el Servicio de Atención Central (SAC) de la Universidad de la República.

### 3. COMPETENCIAS GENERALES

- Trabajar y relacionarse efectivamente con otras personas.
- Contribuir a la realización de los fines institucionales, planes estratégicos y valores de la institución.
- Cumplir con las normas y programas de seguridad y salud en el trabajo establecidos para su área de competencia.
- Contribuir con los procesos de mejora continua y el servicio orientado al usuario.
- Actuar con profesionalismo y demostrar interés por la formación continua.

### 4. COMPETENCIAS PARTICULARES

- Excelente relacionamiento interpersonal.
- Liderazgo.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.

- Capacidad de gestión.

## 5. FUNCIONES PRINCIPALES

- Coordinar el Servicio de Atención Central para Udelar (SAC) de la Universidad de la República.
- Implementar los lineamientos generales del Modelo de Atención Multicanal de la Universidad de la República.
- Gestionar el primer nivel de atención de la Udelar para la comunidad universitaria y sociedad en general, a través de la información, orientación y derivación de las consultas recibidas.
- Coordinar la atención a la mensajería de las plataformas de comunicación centrales de la Udelar, por las vías presenciales, telefónicas, de correo electrónico, de redes sociales y por aplicaciones, tanto existentes como a crearse.
- Promover las buenas prácticas en relación a la atención general y ser referente de esta práctica.
- Articular y asesorar a la coordinación de la UCUR en el marco del Plan Estratégico de Comunicación.
- Supervisar al equipo técnico del Servicio de Atención.
- Orientación y guía para la derivación y orientación.
- Mantener actualizado el directorio institucional, repositorios, bases de contactos, así como las fichas de proceso, respuesta y derivación.
- Construir una red de equipos referentes en atención al público en la Udelar.
- Proponer, facilitar y difundir actividades de formación y capacitación.
- Establecer un vínculo permanente y regular con los servicios que generen información relevante para la comunidad universitaria. Por ejemplo: SCIBU, SRI, CSE, CSIC, etc.
- Velar por la calidad, rigurosidad y convergencia de la información brindada por el equipo técnico y los materiales elaborados por el Servicio de Atención.
- Notificar oportunamente sobre las actualizaciones de información a los ámbitos de atención universitaria que corresponda en cada caso.
- Atender y garantizar un óptimo servicio de atención central en los períodos de especial intensidad, como por ejemplo: inscripciones, elecciones universitarias, entre otros.
- Diseñar e implementar mecanismos de evaluación y monitoreo sobre las actividades del SAC.
- Identificar debilidades, proponer acciones de mejora y colaborar en la elaboración de materiales de comunicación dirigidos a la comunidad universitaria y sociedad en general, en base al diagnóstico de las demandas sobre el Servicio de Atención.
- Reportar regularmente a la coordinación de UCUR.
- Gestionar el servicio de venta en mostrador de las Ediciones Universitarias.

- Orientar sobre lineamientos de usabilidad, formato y diseño para la publicación de servicios y orientaciones para usuarios.

## 6. RELACIONES DE TRABAJO

<b>Depende del</b>	Coordinador de la Unidad de Comunicación de la Udelar
<b>Supervisa a</b>	Personal que integra el Servicio de Atención Central de la Udelar - SAC
<b>Coordinación y colaboración</b>	<p>Unidades de comunicación del resto de los ámbitos de Udelar</p> <p>PROGRESA</p> <p>SECIU</p> <p>Ámbitos de Udelar que brinden atención a usuarios como Bedelías y Unidades de Apoyo a la Enseñanza.</p> <p>Servicios que generen información relevante para la comunidad universitaria como SCIBU, SRI, CSE, CSIC, etc.</p>

## 7. REQUISITOS

<b>Aptitud moral y psico-física</b>	Comprobar aptitud moral, y tener aptitud psico-física, para cumplir todas las funciones y requisitos establecidos en esta descripción, certificada por la División Universitaria de la Salud.
<b>Formación</b>	Título de grado en Comunicación, Administración, Ciencias Sociales o afines, expedido o revalidado por la Universidad de la República o titulación equivalente de carreras reconocidas por el MEC.
<b>Experiencia</b>	Contar con experiencia de al menos 3 años en coordinación de equipos de trabajo, servicios de atención al público y/o sistemas de información.