

## FIDEICOMISO 53383/2012

### LLAMADO EXTERNO A INTERESADOS PARA LA PROVISIÓN DE

#### 1 CARGO DE SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

#### AUDITORIO NACIONAL ADELA RETA

AÑO 2022

#### **Ámbito del llamado:**

Orientamos nuestra búsqueda a personas con formación en Ciencias Sociales y Humanas y experiencia en áreas relacionadas a la atención al público, con clara capacidad proactiva y resolutive, de trabajo en equipo y destacadas habilidades de relacionamiento. Debe tener un sólido enfoque de servicio y atención al cliente y a la mejora continua del servicio prestado por el área de Atención al Público.

Esta persona debe contar con capacidad de organización y capacidad de tomar decisiones que se reflejen en una adecuada capacidad para la resolución de problemas. Debe contar con capacidad para reaccionar frente a situaciones de estrés y tolerancia a la presión.

Debe contar con vocación de servicio, orientación a la excelencia y habilidades de liderazgo y capacidad para llevar adelante las tareas asignadas por la Jefatura del área.

#### **Perfil de formación y experiencia**

#### **Requisitos excluyentes:**

##### **Formación:**

- Estudiante avanzado en Ciencias Sociales o Humanas.
- Inglés intermedio.
- Manejo de Paquete Office.

##### **Experiencia mínima:**

- 3 años desempeñando roles en áreas relacionadas con la atención al público.
- 1 año a cargo de equipos.

#### **Requisitos valorados, sin ser excluyentes:**

- Experiencia de trabajo en ámbitos culturales.
- Experiencia en cargos de coordinación.
- Formación y/o experiencia en Gestión Humana.
- Formación y/o experiencia en Gestión Cultural.
- Formación académica (seminarios, talleres, etc.) con temáticas relacionadas al área.
- Conocimientos de otros idiomas.

**Competencias clave**

- Liderazgo.
- Muy buen relacionamiento interpersonal.
- Trabajo en equipo.
- Actitud positiva.
- Proactividad y capacidad resolutive.
- Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios.

**Nombre del cargo:** Supervisor/a de Atención al Público

**Área:** Atención al Público

**Reporta a:** Jefe/a y Coordinador del Área de Atención al Público

**Propósito Central:**

Liderar y conducir al equipo de Asistentes de Atención al Público implementando las acciones acordadas con la Coordinación y la Jefatura de acuerdo al cronograma y políticas establecidas. Realizar todas las tareas vinculadas a la atención de público, visitantes y terceros, siendo necesario contar con una natural actitud para la atención al público, simpatía, amabilidad, respeto.

**Principales Tareas:**

1. Organizar junto a la Coordinación las instancias de eventos o espectáculos, asumiendo la responsabilidad de liderar el personal de atención al público, guiando, capacitando, supervisando y dando soporte a las tareas asignadas.
2. Ejecutar y dar seguimiento a los planes, procesos y procedimientos necesarios para lograr la excelencia en el servicio de Atención al Público. Apoyar la realización de los servicios de Atención al Público.
3. Asistir a la Coordinación en la planificación y coordinación de los horarios de los equipos de trabajo. Supervisar y controlar el cumplimiento de los mismos. Reportar a la Jefatura y Coordinación el procesamiento mensual de los datos relativos al personal.

4. Contribuir con el desarrollo de los programas de capacitación, inducción, devolución de inicio y evaluación del personal del área.
5. Referenciar al equipo de Asistentes, acompañando procesos de aprendizaje individuales y grupales.
6. Recepcionar, junto a su equipo, consultas del público en forma personal y/o telefónica, relativas a toda la información vinculada a la institución en general y los espectáculos en particular (historia cultural del Sodre, integración, etc.). Atender todas las consultas que le sean realizadas derivando aquellas cuya respuesta no esté a su alcance.
7. Recepcionar y realizar el seguimiento y atención de quejas, sugerencias y/o reconocimientos de manera telefónica, presencial y a través del buzón de sugerencias.
8. Participar como referente del Área en las reuniones con el Área Técnica y la producción del evento. Comunicar los detalles del evento a la Coordinación y evaluar las necesidades a atender y las posibles dificultades a resolver.
9. Realizar el seguimiento de la programación previa del espectáculo asignado: convocatoria, flujo de público, horarios, distribución del personal de Sala. Organizar y sugerir a la coordinación la distribución del personal de sala, el cual ejecuta acorde a la autorización o sugerencia realizada.
10. Articular con el área de Regidores las solicitudes de los productores relativas al público y visitantes; gestión de invitaciones, bloqueos de sala.
11. Articular visitas guiadas y recorridas por la institución para distintos actores y/o agrupaciones.
12. Realizar tareas diversas de soporte administrativo: registros, informes, sistematización, control de documentación, relevamiento de datos y otras que puedan ser asignadas.
13. Supervisar las tareas vinculadas a la atención de público vinculadas a la atención en espectáculos y eventos.
14. Verificar las condiciones de las salas y su entorno con la debida antelación previa al inicio de las funciones (limpieza de pasillos, baños y sala, butacas, iluminación, etc.) realizando las comunicaciones pertinentes.
15. Asumir en forma personal la resolución de los problemas que puedan presentarse con el público cuya resolución esté a su alcance; guiando, en caso de emergencia, en la evacuación de las instalaciones.
16. Además de las funciones específicas del cargo y especialidad por lo que se le contrata, deberá trabajar en equipo y colaborar con otras tareas de acuerdo a las necesidades.
17. Realizar un adecuado uso y mantenimiento de los materiales velando por su conservación y cuidado.
18. Realizar todas las acciones de prevención/chequeos necesarios para garantizar la realización del trabajo en las máximas condiciones de seguridad y salud ocupacional.

### **Condiciones aplicables para el cargo**

**Régimen laboral:** El cargo se desempeñará en régimen de 40 horas semanales en horarios rotativos y flexibles acorde al horario establecido.

**Remuneración mensual nominal:** \$53 592, cincuenta y tres mil quinientos noventa y dos (nominal a julio 2022) más los aumentos que se lauden según Consejo de Salarios para el Grupo 18 Subgrupo Residual.

### **Acreditación de comprobantes (requisitos obligatorios)**

En caso de pasar la instancia de selección, en dicha oportunidad los/las candidatos/as deberán presentar fotocopia de los siguientes documentos:

1. Cédula de identidad vigente.
2. Credencial Cívica (para ciudadanos uruguayos).
3. Carné de salud vigente.

El/la postulante deberá proporcionar domicilio constituido, número de teléfono (fijo y/o celular) y correo electrónico.

### **Instancias de evaluación del proceso**

Estará a cargo del área de Gestión Humana del Sodre con la participación de la Jefatura de Atención al Público.

El análisis se realizará según los siguientes componentes:

PUNTOS		
CV	ENTREVISTA GRUPAL E INDIVIDUAL	PRUEBA
30	40	30

#### **A) Méritos/curriculum vitae**

El puntaje máximo es de 100 (cien) puntos, que ponderará como el 30 % (treinta por ciento) del puntaje total siendo el puntaje mínimo aceptable el de 60 (sesenta) puntos.

Se puntuarán exclusivamente los méritos debidamente documentados que tengan relación con el cargo al que se postula.

## **B) Entrevista**

Para pasar a esta instancia se deberá superar el puntaje mínimo de aprobación para el componente CV.

El puntaje máximo es de 100 (cien) puntos, que ponderarán como el 40 % (cuarenta por ciento) del puntaje total siendo el puntaje mínimo aceptable de 60 (sesenta) puntos.

## **C) Prueba**

Se presentará a los candidatos una prueba de carácter práctica en la que se valorarán sus competencias en relación con los requerimientos del cargo.

Pasarán a esta instancia quienes hayan superado el puntaje mínimo de aprobación para el componente “entrevista”.

El puntaje máximo es de 100 (cien) puntos que ponderarán como el 30 % (treinta por ciento) del puntaje total siendo el puntaje mínimo aceptable es de 60 (sesenta) puntos.

## **Criterios generales de evaluación**

Cada una de las instancias tiene carácter eliminatorio. El puntaje mínimo de aprobación de cada prueba es el 60 % del máximo previsto.

**Quien no se presente a alguna de las instancias a las que sea convocado quedará automáticamente eliminado del llamado.**

## **Resultados del proceso**

Se elaborará una lista de prelación, ordenada de mayor a menor, con el puntaje total (CV + entrevistas + pruebas) obtenido por los/as postulantes que hayan alcanzado o superado los puntajes mínimos establecidos en estas Bases.

De originarse un empate entre dos o más postulantes, se procederá a ordenar dichas posiciones de mayor a menor de acuerdo con el puntaje obtenido en la instancia “prueba”. De registrarse también un empate en la instancia mencionada, el Comité tomará en cuenta el mayor puntaje del ítem “entrevista” entre los postulantes implicados, con el único cometido de desempatar y otorgar las posiciones que correspondan en la lista.

Esta lista de prelación tendrá vigencia de un año a efecto de cubrir futuras vacantes para el mismo rol.

**Plazos:**

El llamado tendrá vigencia entre el sábado 29 de octubre y el domingo 6 de noviembre inclusive período durante el cual el/la candidato/a deberá presentar el curriculum vita vía correo electrónico a la siguiente dirección: [seleccionpersonalatp@sodre.gub.uy](mailto:seleccionpersonalatp@sodre.gub.uy)