

FIDEICOMISO 53383 / 2012

BASES DEL LLAMADO PARA EL CARGO DE SUPERVISOR/A DE ATENCIÓN AL PÚBLICO **FIDEICOMISO FONDO DE DESARROLLO ARTÍSTICO Y CULTURAL DEL SODRE**

I. CONDICIONES DEL LLAMADO

Ámbito del llamado:

Orientamos la búsqueda a personas con buena comunicación y habilidades de liderazgo, proactivas, procedimentales y a la vez flexibles, con fuerte vocación de servicio y compromiso.

Competencias clave:

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

Condiciones contractuales: Contrato a plazo con posibilidad de renovación en caso de evaluación satisfactoria.

Remuneración: monto nominal mensual \$ 65.529 (pesos uruguayos sesenta y cinco mil quinientos veintinueve) valor marzo 2025, más los aumentos que se lauden según Consejo de Salarios para el Grupo 18 Subgrupo Residual.

Jornada de Trabajo Diaria: Ocho (8) horas diarias y cuarenta (40) horas semanales en turnos diarios y semanales rotativos y flexibles. Será indispensable contar con disponibilidad horaria para adecuarse a la planificación semanal del trabajo del área

El llamado tendrá vigencia hasta el día **11 de mayo de 2025 inclusive**, antes del mencionado plazo el postulante deberá presentarse vía mail a través del envío del C.V. a la siguiente dirección: **llamadosupervisordeatp@sodre.gub.uy**

Una vez recibido el llamado el postulante recibirá un correo automático de respuesta.

En el marco de la Ley 19.691 el llamado incluye a candidato/as inscriptos/as en el Registro Nacional de Personas con Discapacidad de la Comisión Nacional Honoraria de Discapacitados.

II. REQUISITOS

Perfil de formación y experiencia

A) Requisitos excluyentes:

A.1 Formación:

Profesional o estudiante avanzado de ciencias sociales, Profesional o estudiante avanzado de ciencias humanas, Profesional o estudiante avanzado en Gestión cultural y/o, Profesional o estudiante avanzado de Turismo.

A.2 Conocimientos:

- * Inglés - nivel intermedio (B1)
- * Manejo de Paquete Office.

A.3 Experiencia mínima:

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

B) Requisitos valorados, sin ser excluyentes:

- Experiencia de trabajo en ámbitos culturales.
- Experiencia en cargos de coordinación.
- Formación y/o experiencia en gestión humana.
- Formación académica en temáticas relacionadas al área.
- Conocimientos de otros idiomas.

III. TERMINOS DE REFERENCIA

Nombre del cargo: Supervisor/a de Atención al Público

Área: Atención al Público

Reporta a: Jefatura y Coordinación del Área de Atención al Público.

Propósito Central:

Liderar y conducir al equipo de Asistentes/as de Atención al Público, implementando las acciones acordadas acorde 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 y 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.
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/es, 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 todas las tareas 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.).
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:

Condiciones contractuales: Contrato a plazo con posibilidad de renovación en caso de evaluación satisfactoria.

Remuneración: monto nominal mensual \$ 65.529 (pesos uruguayos sesenta y cinco mil quinientos veintinueve) valor marzo 2025, más los aumentos que se lauden según Consejo de Salarios para el Grupo 18 Subgrupo Residual.

Jornada de Trabajo Diaria: Ocho (8) horas diarias y cuarenta (40) horas semanales en turnos diarios y semanales rotativos y flexibles. Será indispensable contar con disponibilidad horaria para adecuarse a la planificación semanal del trabajo del área

Evaluación: Evaluaciones periódicas de acuerdo con las políticas de evaluación especificadas por Capital Humano.

IV. PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección del/la aspirante estará a cargo del área de Capital Humano del Fideicomiso Fondo de Desarrollo Artístico y Cultural del Sodre y de la Jefatura de Atención al Público.

El análisis de las postulaciones se realizará según los siguientes componentes:

PUNTAJES

CV	ENTREVISTA GRUPAL Y/O INDIVIDUAL	PRUEBA
30	40	30

Criterios 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.

En caso de ser convocado a la entrevista individual deberá acudir con los comprobantes que acreditan: i) los requisitos excluyentes, ii) copia del carnet de salud y iii) copia del documento de identidad.

La Institución se reserva el derecho a realizar un sorteo inicial en caso que el número de postulantes que cumplan las condiciones excluyentes sea mayor a cien.

Las personas que completen el proceso de selección de acuerdo con las bases quedaran en una lista de prelación la que será conservada durante el plazo de 2 años (dos).