

# **SELECCIÓN DE LA FUNCION DE ALTA ESPECIALIZACIÓN EN: GESTION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**

## **BASES PARA EL CONCURSO PUBLICO ABIERTO**

### **1. Cometidos de la función y principales productos esperados**

*Se trata de una función que requiere especialización técnica y gerencial, cuyos cometidos principales son:*

Diseñar y supervisar proyectos de mejora de la calidad de servicios y trámites de la Administración Central, así como asesorar en la definición de políticas de racionalización, modernización y mejora de la calidad de servicios públicos a partir de un sistema de cooperación entre los distintos organismos del Estado, de acuerdos de modernización de la gestión pública y utilizando los avances en términos de gobierno electrónico.

*Los principales productos esperados son los siguientes:*

- Identificación y caracterización de áreas de mejora de la calidad de alto impacto del punto de vista del ciudadano y el sector privado
- Propuesta de políticas de mejora de la calidad de servicios y trámites públicos hacia el ciudadano y la empresa definidas, considerando los avances en términos de gobierno electrónico
- Análisis, en conjunto con las personas y organizaciones involucradas, de los procesos vinculados a las áreas identificadas, sus puntos críticos y áreas de mejora, en el marco de la política de mejora de la calidad definida
- Diseño de la estrategia de mejora y racionalización de trámites públicos realizado en conjunto con las organizaciones involucradas, evaluando la participación del sector privado en los procesos de modernización
- Coordinación de la implantación de las acciones de mejora de la calidad hacia el usuario final en el marco de acuerdos de modernización con el sector público y el sector privado
- Coordinación de las acciones de mejora de acceso a la información por parte de los usuarios externos de servicios y trámites públicos.
- Supervisión del mantenimiento, actualización y difusión del sistema de información relativo a los servicios públicos relevantes.
- Evaluación de los impactos de los cambios introducidos.

### **2. Ubicación institucional**

Funcionará en la Asesoría Técnica de la Unidad Ejecutora 004, Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) del Inciso 02 "Presidencia de la República y Oficina Dependientes" directamente dependiente del Director por su carácter de Presidente del Comité Ejecutivo para la Reforma del Estado (CEPRE), y coordinada por el Secretario Ejecutivo del CEPRE.

### 3. Requisitos a cumplir por los postulantes

- ***Formación Académica:***

Licenciado en Administración o equivalente, Contador Público o Economista preferentemente con Estudios de especialización de nivel terciario, dictado por Instituciones de probada idoneidad en la materia.

- ***Especialización Técnica***

- Formación y experiencia para dirigir y coordinar programas de mejora de la calidad de servicios y racionalización de trámites públicos de la Administración, relacionados con los usuarios externos.
- Conocimiento y experiencia en acuerdos o contratos de desempeño de la gestión pública.

- ***Especialización Gerencial***

- Se tendrá en cuenta la formación, asesorías y gerenciamiento de Proyectos en el área de la convocatoria.

***Experiencia no menor a 3 años en puestos de relevancia que revistan características similares.***

### 4. Aptitudes personales y competencias conductuales requeridas

- Adaptación rápida a situaciones cambiantes.
- Capacidad para identificar problemas y elegir entre un repertorio de soluciones, las adecuadas para la situación.
- Capacidad para el aprendizaje continuo.
- Atención al cliente
- Comunicación oral
- Toma de decisión rápida y capacidad para solucionar imprevistos, con autonomía e independencia de criterios.
- Flexibilidad
- Liderazgo de personas y capacidad para el trabajo en equipo.
- Planificación y organización
- Adecuados vínculos interpersonales y capacidad de empatía
- Tolerancia a situaciones estresantes.
- Capacidad docente

### 5. Prueba de suficiencia

La prueba de suficiencia se centrará en los requerimientos del perfil de la función y sus áreas relacionadas. El puntaje máximo será de 30 puntos y el mínimo para aprobar de 21 puntos. En el caso que el Tribunal estime no necesario realizar la prueba de suficiencia, por razones fundadas en la competencia de los aspirantes finalistas, la ponderación de los puntajes se hará proporcionalmente al 100% resultante de deducir la valoración de la mencionada prueba.

## 6. Evaluación de los postulantes

### • *Proceso de evaluación*

La selección será llevada a cabo por un Tribunal de Evaluación de Funciones de Alta Especialización, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Nro. 16736 de 5 de enero de 1996 y lo dispuesto por el Decreto 303/96, de 31 de julio de 1996. El mismo podrá contar con el apoyo técnico y profesional en las áreas que se requieran, mediante la contratación de profesionales para este fin.

El proceso consta de las siguientes fases:

- *Evaluación de antecedentes* con el objetivo de analizar y calificar las competencias para el desempeño de la función (Tendrá un peso porcentual de 60%). Se establecerá un puntaje mínimo para calificar, de acuerdo a la *Tabla 1*.
- *Evaluación psico-técnica* y entrevista con el Tribunal, con la finalidad de calificar las aptitudes personales y de comportamiento, así como indagar áreas de desempeño y resultados obtenidos, así como otros datos relevantes tales como experiencia acumulada (10%). El puntaje mínimo requerido es 7 puntos. Esta fase podrá llevarse a cabo en forma simultánea con la etapa anterior.
- *Prueba de Evaluación o Suficiencia*, si correspondiera, cuyo peso porcentual es de 30%. El puntaje mínimo es de 21 puntos.

**TABLA1: PUNTAJES MÍNIMOS Y MÁXIMOS**

CONCEPTO	PUNTAJES MAXIMOS	PUNTAJES MÍNIMOS REQUERIDOS
1. FORMACION ACADEMICA	25	42
2. ESPECIALIZACIÓN TECNICA (incluye experiencia y formación)	25	
3. ESPECIALIZACION GERENCIAL(incluye experiencia y formación)	10	
4. APTITUDES PERSONALES Y COMPETENCIAS CONDUCTUALES - ENTREVISTA CON EL TRIBUNAL	10	7
7. PRUEBA DE SUFICIENCIA	30	21
TOTALES	100	70

Tal como se deduce de la lectura del cuadro precedente, el puntaje mínimo de aprobación del concurso será el 70% del puntaje total, requiriéndose, además, alcanzar los puntajes mínimos establecidos en cada una de las fases del proceso.

El Tribunal de Evaluación de Funciones de Alta Especialización emitirá un informe con los puntajes obtenidos por cada uno de los postulantes en las distintas instancias, así como el puntaje total, recomendando la contratación de las personas más idóneas para el cumplimiento de la función.

## **7. Presentación de Antecedentes**

Los Antecedentes se evaluarán en función de los requerimientos de la función. En caso de ser funcionario público se tomará en cuenta el desempeño en funciones en la Administración Pública, con excepción de las desempeñadas en cargos políticos o de particular confianza, pudiéndose solicitar informes adicionales que permitan valorar los méritos y capacidades del postulante. Se considerará especialmente la formación y experiencia técnica y gerencial obtenida en el ámbito nacional, regional e internacional, en el ámbito público o privado, así como el curso de Formación de Altos Ejecutivos en la Administración Pública.

*Los aspirantes presentarán sus antecedentes de acuerdo al Formulario que se adjunta a estos efectos en el Anexo 1.*

## **8. Remuneración**

Las funciones detalladas precedentemente serán remuneradas con una retribución mensual total de \$ 32.087 (treinta y dos mil ochenta y siete pesos uruguayos) valor nominal, vigente al 1 de setiembre de 2003, exigiéndose una dedicación *permanente* pero no exclusiva.

### **NOTA:**

Los aspirantes presentarán sus antecedentes en el Edificio Libertad, Luis A de Herrera N° 3350, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, 3er. Piso Sección Recursos Humanos. El plazo vence el día 9 de enero de 2004, a las 15:00 horas. Aquellas solicitudes que hayan sido entregadas fuera de este plazo no se tendrán en cuenta para su calificación.

## ANEXO 1

### FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE MERITOS

- Nombre Completo
- Fecha de nacimiento
- Dirección
- Teléfonos

#### **FORMACIÓN**

##### - Formación académica<sup>1</sup>

- Título de Grado
  - Títulos de post – grado
  - Master
  - Doctorado
  - Otros cursos recibidos (especificar nombre, carga horaria total, institución, fecha)
- **Docencia Universitaria** (incluir asignatura, grado docente, antigüedad, institución o centro.
  - **Docencia no universitaria** (incluir asignatura, antigüedad, Institución)
  - **Publicaciones/ Investigaciones** (incluir Nombre de las publicaciones o investigaciones, Fecha, Institución)

#### **EXPERIENCIA TECNICA<sup>2</sup>**

**Experiencia General:** Se refiere a las actividades de todo tipo desempeñadas a partir de la obtención del título profesional sean o no relevantes a la convocatoria.

*Explicitar para cada actividad:*

- Resumen de la misma
- Nombre del cargo o contrato
- Fechas en las que se desempeñó
- Empresa/ organización

**Experiencia Preponderante:** Indicar las actividades afines a la convocatoria, desempeñadas a partir de la obtención del título profesional (Consultorías, Asesorías, etc.)

---

<sup>1</sup> Se detallarán títulos obtenidos y cursos de post grado y de especialización relevantes en las áreas y temas relacionados con el objeto del llamado.

<sup>2</sup> Se trata de la experiencia nacional o internacional, general, preponderante o específica ya sea en la administración pública como en la privada.

*Explicitar para cada actividad:*

- Resumen de la misma
- Nombre del cargo o contrato
- Fechas en las que se desempeñó
- Empresa / organización

**Experiencia específica:** Indicar las actividades que impliquen experiencia en el área del llamado y en la función.

*Explicitar para cada actividad:*

- Tipo de actividad
- Nombre del cargo o contrato
- Período en que se desempeñó
- Empresa u Organización

### EXPERIENCIA GERENCIAL<sup>3</sup>

*Explicitar para cada actividad:*

- Tipo de actividad
- Nombre del cargo o contrato
- Período en que se desempeñó
- Empresa u Organización

### OTROS

- Idiomas<sup>4</sup>

*El postulante podrá agregar otros datos complementarios que le parezcan de interés.*

<sup>3</sup> Como es un cargo asesor se podría cambiar el nombre por "experiencia en asesorías"

<sup>4</sup> Detallar el nivel alcanzado.