

**REGISTRADO N° R 392**  
Bahía Blanca, 09 de mayo de 2017  
Corresp. Expte. N° 3211/2016  
(Conc. cat. 4 agrup. M,P, SG. – Telefonistas)

**VISTO**

El Capítulo IV del Convenio Colectivo para el Sector No Docente de las Instituciones Universitarias Nacionales (homologado por el Decreto 366/06).

El Reglamento de Concursos para el Personal No Docente de la UNS, Resolución R- N° 167/2009, que reglamenta el Título IV del Decreto 366/06.

**Y CONSIDERANDO:**

Que la Dirección de Intendencia presenta la necesidad de contar con un agente que cumpla funciones de Jefe de División del servicio telefónico;

Que por Resolución CSU 16/2017 se crea un cargo categoría 4 del Agrupamiento Mantenimiento, Producción y Servicios Generales con funciones en la Dirección de Intendencia;

Que resulta conveniente proceder a la selección de aquella persona que cumpla con las condiciones requeridas para el desarrollo de las funciones y tareas a desarrollar.

**Por ello,**

**LA VICERRECTORA  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SUR  
RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°:** Llamar a concurso cerrado para cubrir un cargo categoría 4 del Agrupamiento Mantenimiento, Producción y Servicios Generales (Decreto 366/06), en forma permanente, para cumplir funciones de Jefe de División del servicio telefónico, dependiente de la Dirección de Intendencia. La remuneración prevista para la categoría citada comprende un sueldo básico de \$ 22.706,80 (Pesos veintidós mil setecientos seis con 80/100), más un adicional remunerativo bonificable de \$ 110 (Pesos ciento diez), más las bonificaciones y adicionales propios del agente y los establecidos por convenio, menos los descuentos correspondientes.

**ARTÍCULO 2°:** Establecer los siguientes requisitos, condiciones generales y particulares, y función correspondientes al llamado a concurso:

**Requisitos:**

- Edad: Ser mayor de 18 años.
- Nacionalidad: Argentina, nativo, por opción o naturalizado.
- Estudios Cursados: Estudios medios aprobados (No excluyente).

- Horario a cumplir: 35 horas semanales, 6.30 a 13.30 horas
- No estar comprendido en las causales de inhabilitación para el ejercicio de cargos públicos.
- Conocimientos certificados de Higiene y Seguridad Laboral y/o Saneamiento de ambientes de trabajo y planes de evacuación.

**Condiciones generales:**

- Poseer conocimientos generales sobre leyes y disposiciones que rigen el desenvolvimiento administrativo de la UNS
- Convenio Colectivo para el Sector No Docente de las Instituciones Universitarias Nacionales (homologado por el Decreto 366/06)
- Reglamento de Concursos para el Personal No Docente de la UNS (Resolución R-167/09 y su anexo)
- Manejo de herramientas informáticas a nivel de usuario de PC, procesadores de texto, correo electrónico)

**Condiciones Particulares:**

- Poseer conocimientos de las técnicas y normas de atención telefónica necesarias para establecer los enlaces y comunicaciones entre interlocutores internos y externos utilizando los equipos existentes
- Buen nivel de comunicación oral; tolerancia y consideración hacia otras personas.
- Conocimientos de la operatividad de las Centrales Telefónicas de la UNS.
- Responsabilidad en el adecuado uso de la central telefónica y detección de fallas.
- Poseer conocimiento de la ubicación de las distintas dependencias de la Universidad Nacional del Sur.
- Gestión de conflictos: tratamiento de quejas, reclamos, noticias difíciles.
- Poseer conocimientos de técnicas de comunicación y atención al Usuario orientadas a conseguir la máxima calidad de servicio y satisfacción.

**Función:** Jefe de División del Servicio Telefónico.

**Principales Acciones a desarrollar:**

- Gestionar las conexiones y comunicaciones telefónicas entre interlocutores internos y externos a la Institución, mediante la utilización de los equipos existentes y la aplicación de las técnicas oportunas.
- Recepcionar y mantener actualizadas las referencias e informaciones relativas a la organización de la UNS, sus Secretarías, Departamentos académicos, Direcciones, con el objeto de gestionar la información necesaria para brindar un buen servicio.
- Facilitar la información recepcionada y actualizada de manera fehaciente a todo el personal a su cargo.
- Controlar el funcionamiento y actividad del servicio, mediante el seguimiento de sus incidencias y el registro de los reclamos.
- Estructurar y Organizar el trabajo del personal a su cargo, garantizando la continuidad del servicio ante ausencias y/o situaciones de contingencia no previstas; asimismo, estimar los tiempos teniendo en cuenta alteraciones y/o obstáculos en el corto y mediano plazo.

- Articular con los mayordomos el servicio de limpieza y seguridad de los puestos de trabajo del servicio de atención telefónica.
- Articular con la Dirección de telecomunicaciones el mantenimiento y funcionamiento de los puestos de trabajo del servicio de atención telefónica.
- Colaborar en otras tareas afines a la categoría del puesto que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio, siempre y cuando no repercutan en el normal desarrollo sus funciones.
- Conocer y mantener actualizados los contactos operativos con los distintos servicios de urgencia.
- Registrar diariamente las llamadas telefónicas nacionales e internacionales realizadas.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de Seguridad Integral, establecidos por la Institución y darlas a conocer cuando corresponda.
- Utilizar aplicaciones informáticas que permitan organizar, localizar y manejar información con la mayor celeridad posible.
- Usar la ropa de trabajo que debe suministrarle el empleador de acuerdo a lo establecido por Resolución CSU-822/2014.

Mayor información puede solicitarse en la Secretaría General Técnica, Tel 4595024 - interno 1035 – Correo electrónico: [sectec@uns.edu.ar](mailto:sectec@uns.edu.ar)

**ARTÍCULO 3º:** Publicar el llamado a concurso, dándole la difusión correspondiente, conforme a lo dispuesto en el Art. 4º del Anexo I de la Resolución R- 167/2009, durante el período comprendido entre los días 12 de mayo y 02 de junio de 2017.

**ARTÍCULO 4º:** Fijar el período comprendido entre los días 05 al 16 de junio de 2017, como período para que los interesados en inscribirse en el mencionado concurso puedan ingresar en la página web de la Universidad ([www.uns.edu.ar](http://www.uns.edu.ar), Sección Concursos de Personal) y completar el formulario de preinscripción. Una copia del mismo deberá presentarse en la Dirección de Asistencia y Legajos de la Dirección General de Personal, en el horario de 7.30 hs. a 12.30 hs. para la confirmación de la inscripción, junto con los correspondientes antecedentes, antes de que opere el cierre de inscripción.

**ARTÍCULO 5º:** Indicar que en la evaluación de las pruebas de oposición se ponderará el desempeño del aspirante conforme al siguiente criterio:

Examen: setenta (70%) por ciento; entrevista personal: treinta (30%) por ciento.

Accederán a la entrevista personal los postulantes que superen el cincuenta (50%) por ciento del puntaje máximo correspondiente a la evaluación escrita.

**ARTÍCULO 6º:** Fijar las siguientes fechas para las mencionadas evaluaciones:

- Examen escrito: 28 de junio de 2017.

- Entrevista Personal (sólo para quienes superen el 50% del examen escrito): 30 de junio de 2017.

**ARTÍCULO 7º:** Designar como integrantes del Jurado que deberá entender en el llamado a concurso a Alejandra Ramborger (Legajo N° 11790), Martín Barcia (Legajo N° 8145)

y Patricia Hünicken (Legajo N° 5139), como miembros titulares, y Rafael Bittar (Legajo N° 8191), Marcelo Tedesco (Legajo N° 10055) y Natalia Andrea Romero (Legajo N° 13175), como miembros suplentes.

**ARTÍCULO 8°:** Designar como veedores a propuesta de la Asociación de Trabajadores de la Universidad Nacional del Sur (ATUNS), a la agente Lizette Berroni (Legajo N° 9612) como titular, y en calidad de suplente la agente Claudia Mendiburo (Legajo N° 8167), conforme la nota de la entidad gremial según consta en las actuaciones.

**ARTÍCULO 9°:** Establecer que el Jurado dejará constancia de lo actuado en un acta, donde constará el orden de mérito de quienes se encuentren en condiciones de cubrir el cargo que se concursa, conforme lo señalado en el Art. 26° del Dec. 366/06 y demás especificaciones consignadas en el art. 21° del Anexo I de la Resolución R- 167/2009.

**ARTÍCULO 10:** Registrar. Pasar a la Dirección General de Personal para su conocimiento y demás efectos. Por Secretaría General Técnica, cursar las notificaciones de estilo. Girar a la Dirección de Intendencia, al Consejo Superior Universitario y ATUNS. Cumplido, archivar.