



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

---

**BASES DE CONCURSO**  
**GERENTE DE SECTOR ESPECIALIZADO**  
**ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE E**  
**INFORMACIÓN**  
**ESCALAFÓN “D” – GRADO 020**

---



**Banco de Previsión Social  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
SELECCIÓN Y DESARROLLO**

Las presentes Bases regirán para la provisión de un cargo de Gerente de Sector Especializado Asistencia al Contribuyente e Información, Escalafón "D", Grado 020, dependiente de la Dirección Técnica de Atyr.

El ranking resultante del concurso tendrá una vigencia de 36 meses desde la fecha de homologación por la autoridad competente. Las nuevas vacantes de igual cargo/puesto, cualquiera sea la causa de las mismas, podrán ser cubiertas siguiendo el ranking del concurso.

Este documento está basado, en todos sus términos, en el Reglamento de Concursos Internos aprobado por R.D. N° 10-1/2018 de fecha 11.04.2018 y su modificativa.

El cumplimiento de los requisitos se tomará a la fecha de cierre del período de inscripción.

<b>HABILITADOS PARA CONCURSAR</b>			
<b>Relación Funcional</b>	<b>Escalafón</b>	<b>Grados</b>	<b>Antigüedad</b>
Presupuestado	A	Del 010 al 019 del cargo Profesional.	5 años en el Organismo
	B	Del 010 al 012 del cargo Técnico.	
	C	Del 015 a 018	
	D	Del 015 a 019	
	E	Del 015 a 018	
	F	Del 015 ó 016	

<b>DEMÁS CARGOS QUE PUEDAN SER CUBIERTOS POR EL LLAMADO</b>
• Ninguno

<b>ETAPAS</b>	<b>FACTORES A CONSIDERAR</b>	<b>PUNTAJE</b>	
I) Evaluación de la Actuación y la Formación	Actuación funcional	20	
	Formación curricular	8	
	Formación no curricular	7	
<b>Total Ev. de la Actuación y la Formación</b>		<b>35</b>	
II) Prueba de Conocimiento		<b>25</b>	
<b>Sumatoria Etapas I) a II)</b>		<b>MÍNIMO</b>	<b>MÁXIMO</b>
		<b>36</b>	<b>60</b>
III) Propuesta de trabajo		<b>10</b>	
IV) Evaluación Psicolaboral		<b>20</b>	
V) Entrevista		<b>10</b>	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>MÍNIMO</b>	<b>MÁXIMO</b>
		<b>60</b>	<b>100</b>



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

TRIBUNAL DE CONCURSO	
Titulares	Suplentes
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Presidente: Liliana Mella</b></li><li>• <b>Heber Balsas</b></li><li>• <b>Alicia Etcheverrigaray</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Carolina Valverde</b></li><li>• <b>Italo Venossa</b></li></ul>



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

**FICHA DE OCUPACIÓN**

**GERENTE SECTOR**  
**ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE E INFORMACION**



**Objetivo de la ocupación**

Gestionar el proceso de asistencia a los contribuyentes con el fin de facilitar los trámites relativos a la gestión tributaria de ATYR, procurando la unificación de criterios y la actualización permanente de los funcionarios a su cargo de acuerdo a la normativa vigente.

**Principales funciones**

- Proponer políticas de asistencia al contribuyente, así como generar acciones en forma proactiva con el fin de anticiparse a los cambios y canalizar los impactos que puedan ocurrir ante cambios normativos o de procedimientos.
- Establecer acciones eficaces que fortalezcan la calidad del servicio, velando por una atención multicanal, uniforme e integrada.
- Garantizar el correcto y más completo asesoramiento utilizando un léxico accesible, orientado a las necesidades del contribuyente.
- Gestionar la información almacenada, procurando que se encuentre ordenada, actualizada y disponible, generando la posibilidad de evacuar consultas a nivel externo e interno.
- Controlar los mensajes a comunicar a los contribuyentes por posibles cambios normativos o comunicados periódicos, enmarcado en el Plan Estratégico de comunicaciones a través de los distintos canales de comunicación.
- Desarrollar el Plan Estratégico de Comunicaciones de ATYR, planificando estrategias de comunicación interna y externa, velando por la imagen corporativa del instituto.
- Controlar los indicadores de gestión de atención al contribuyente, proponiendo las acciones correctivas necesarias ante la detección de desvíos y obteniendo insumos para la elaboración de informes y toma de decisiones.
- Garantizar la gestión del conocimiento entre los funcionarios a su cargo, así como la actualización permanente de los documentos que manejan como las fuentes de información.
- Elaborar en conjunto con los responsables de las unidades el plan de capacitación que sustente el nivel técnico de la Unidad, con cursos internos o externos al BPS, con el fin de mantener un flujo de información permanente y actualizada.
- Controlar y evaluar los resultados de la unidad a su cargo para identificar desvíos y/o adaptar o modificar los procesos de trabajo.
- Cumplir con toda otra actividad afín a su competencia que le sea encomendada por su jerarquía.



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

Competencias institucionales
Atender a las necesidades de la sociedad en materia de seguridad social
Gestionar y potenciar a los colaboradores de la organización
Anticipar y adaptarse a las exigencias de un entorno cambiante
Gestionar la información
Gestionar el conocimiento
Transparencia
Desarrollar la gestión hacia el logro de resultados

Competencias transversales conductuales		
Competencia	Grado desarrollo	Descripción grado desarrollo
<p><b>Adaptabilidad:</b> Demostrar apertura para introducir las modificaciones requeridas por cambios del entorno. Adecuar su desempeño frente a diversidad de situaciones, equipos y personas</p>	4	<p>Promover las acciones necesarias en su equipo de trabajo y en los procesos que forma parte, de acuerdo a la normativa y los lineamientos definidos.</p> <p>Introducir cambios en la forma de trabajar para mejorar la respuesta a los requerimientos de la organización y su entorno.</p> <p>Adecuar su desempeño a un entorno variado, que exige cambios de contexto frecuentes. El nivel de presión cotidiana es medio alto y tiene impacto en otras personas o procesos.</p>
<p><b>Comunicación:</b> Transmitir mensajes con claridad y precisión, en forma verbal, escrita y gestual verificando su comprensión y utilizando un lenguaje ajustado al interlocutor. Escuchar activamente y fomentar la comunicación abierta y en ambos sentidos.</p>	5	<p>Mantener comunicaciones con otras instituciones y equipos en sentido ascendente o descendente, asegurando la confidencialidad de la información.</p> <p>Evaluar y definir estrategias de comunicación en función del impacto que desea obtener y el interlocutor.</p> <p>Proponer y decidir acerca de información que se envía a toda la organización.</p> <p>Utilizar nuevos canales de comunicación cuando los implementados no son efectivos.</p>
<p><b>Coordinación:</b> Identificar procesos, áreas, equipos y personas dentro y fuera de la organización con quienes unir esfuerzos para lograr objetivos comunes y/o compartidos.</p>	4	<p>Coordinar equipos de trabajo con miembros internos y/ o externos al BPS.</p> <p>Implementar y promover</p>



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

Generar contactos e instancias de intercambio y acuerdo para integrar esfuerzos. Realizar acciones conjuntas y coordinadas, respetando las especificidades de los diferentes ámbitos y actores.		modalidades de trabajo que añaden valor a los resultados grupales. Generar y promover vínculos e instancias de intercambio y acuerdo.
<b>Decisiones de conducción:</b> Identificar, analizar y resolver situaciones en forma ágil, decidida y transparente, adoptando entre diversas alternativas posibles la más pertinente, considerando todas las variables involucradas.	4	Tomar decisiones tácticas, con impacto en distintos procesos. Considerar el impacto de sus decisiones en términos de recursos y personas desde una perspectiva integral. Tomar decisiones, logrando satisfacer a las personas involucradas, con elevado nivel de compromiso. Resolver situaciones con efectividad y criterio ajustado a la realidad.
<b>Gestión del aprendizaje:</b> Demostrar interés y apertura al aprendizaje y mantenerse actualizado en forma permanente. Implica desde compartir hasta socializar conocimientos y aprender de otros en forma colaborativa.	5	Mostrar inquietud constante de actualización para sí mismo y el equipo de trabajo, con visible inclinación intelectual para buscar información pertinente. Investigar y utilizar herramientas útiles e innovadoras para llevar adelante la gestión. Desarrollar acciones formativas y/o elaborar contenidos y material de formación.
<b>Iniciativa:</b> Empezar acciones y mejorar resultados sin necesidad de un requerimiento externo. Generar ideas y proponer nuevos cursos de acción con responsabilidad y sentido crítico.	5	Actuar preventivamente, para crear oportunidades o evitar problemas potenciales, no evidentes para los demás. Analizar las situaciones con profundidad y elaborar planes de contingencia. Liderar la participación y la generación de ideas entre sus colaboradores. Motivar a las personas para trabajar en el mismo sentido, dentro de los equipos de trabajo.
<b>Innovación y mejora continua:</b> Identificar y analizar oportunidades de mejora en los procesos y metodologías de trabajo, incorporar experiencias exitosas y proponer alternativas y herramientas innovadoras con el fin de optimizar la gestión. Supone además, diseñar estrategias e implantar acciones con el objetivo de facilitar los procesos de mejora, involucrando y sensibilizando sobre sus	4	Aplicar nuevas soluciones o ideas para desarrollar mejoras en los procesos bajo estándares de calidad, buscando la mejora continua de los mismos. Realizar la adaptación y/o innovación de los procesos y métodos vigentes en la organización.



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

beneficios a los grupos de interés		Sensibilizar a todos los involucrados en la utilidad de la solución y sus implicancias.
<p><b>Liderazgo:</b> Promover un clima de compromiso y participación de los colaboradores, alineando sus intereses con los objetivos organizacionales, guiándolos y motivándolos hacia el logro de los objetivos establecidos. Propiciar el desarrollo de sus colaboradores, a través de la identificación y respuesta a las necesidades detectadas. Proponer, acordar y definir criterios y pautas de trabajo de los colaboradores. Respaldo, monitorear, evaluar y reconocer la labor de las personas a su cargo.</p>	4	<p>Guiar grupos heterogéneos de personas sobre los que existe o no, mando funcional, evaluando las oportunidades del entorno para generar objetivos que afecten a toda un área de la organización. Implantar proyectos o iniciativas de cambio.</p> <p>Detectar los valores apropiados a las condiciones futuras del área funcional. Fijar políticas y estrategias y motivar a los implicados para que se dirijan hacia esa dirección</p> <p>Sintetizar una serie de variables complejas para generar objetivos novedosos que supongan retos profesionales a corto y mediano plazo.</p> <p>Valorar la capacidad del grupo para asimilar y dirigirse hacia nuevos objetivos de cambio.</p>
<p><b>Negociación:</b> Identificar los intereses y necesidades de las partes involucradas. Actuar como mediador para conciliarlos y lograr acuerdos minimizando los impactos. Gestionar el respaldo formal en los acuerdos alcanzados, contemplando en sus propuestas los ámbitos técnico y político.</p>	4	<p>Generar y negociar acuerdos beneficiosos con las partes involucradas, acerca de temas relevantes para la organización. Adoptar una posición conciliadora frente a conflictos.</p> <p>Plantear una contrapropuesta ante cada alternativa a la que se opone, argumentando decididamente.</p>
<p><b>Orientación a la ciudadanía:</b> Establecer una comunicación empática con el usuario. Implica también identificar, anticipar y responder a sus expectativas y necesidades en un marco de confianza y transparencia, así como adecuar los servicios al perfil del usuario de acuerdo a los cometidos y la normativa y promover estrategias que tiendan a la mejora del servicio brindado y a su satisfacción.</p>	5	<p>Promover estrategias para fomentar la empatía y asegurar la implementación de mejoras en la atención y satisfacción del ciudadano en forma permanente</p> <p>Anticipar las necesidades y definir los estándares de calidad de los servicios alineados con la planificación estratégica del BPS.</p>
<p><b>Orientación a resultados:</b> Determinar las acciones requeridas para el logro de los objetivos propuestos, actuando con compromiso y transparencia, en el marco de la normativa. Planificar las acciones y gestionar eficientemente los recursos disponibles para obtener los resultados propuestos, en los plazos definidos.</p>	4	<p>Planificar y coordinar objetivos propios o de otros alineados con la estrategia institucional. Implica una amplitud mayor en los resultados a obtener y/o número de UO involucradas.</p> <p>Controlar y aplicar acciones correctivas ante la detección de una desviación respecto a lo</p>



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

		previsto Identificar y asignar los recursos y establecer tiempos para el logro de los objetivos.
<b>Relacionamiento interpersonal:</b> Establecer y mantener relaciones asertivas y constructivas, manejando las emociones, en el entorno laboral. Participar y colaborar en grupos de trabajo, solicitando y brindando apoyo a los demás para el logro de los objetivos.	4	Realizar nuevos contactos y mantener relaciones con equipos externos e internos del BPS, tanto en sentido ascendente o descendente. Colaborar en el fortalecimiento del relacionamiento de los miembros del equipo de trabajo. Poseer seguridad en sí mismo y mantener un autocontrol de los impulsos, aún en situaciones difíciles. Promover el apoyo entre distintos equipos para el logro de los objetivos.
<b>Resolución de problemas:</b> Identificar y analizar la información relevante sobre el problema, las relaciones causales, el contexto y los impactos. Manejar y evaluar distintas alternativas para resolverlo, proponiendo soluciones viables y fundamentadas en base al marco normativo y ética institucional.	4	Realizar análisis complejos aplicando un razonamiento lógico, estableciendo relaciones causales de forma dinámica e incorporando la nueva información para llegar a conclusiones y/o soluciones sólidas. Tomar decisiones o analizar alternativas, integrando información de diferentes fuentes, incluyendo análisis previos y considerando los objetivos y prioridades definidos por el BPS. Evaluar variables y aplicar acciones ante la detección de una desviación respecto a lo previsto, manteniendo una atención alternante. Analizar impactos a corto y mediano plazo en diferentes procesos.



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

<b>Competencias técnicas</b>		
<b>Competencia</b>	<b>Definición</b>	<b>Grado de desarrollo</b>
<b>Asegurar la aplicación normativa y procedimental para el logro de los objetivos Institucionales</b>	Gestionar el marco normativo y de funcionamiento, detectando desvíos, inconsistencias, o mejoras a introducir en su ámbito de desempeño. Informar, asesorar, promover o implementar medidas para cumplir los objetivos institucionales con eficiencia y transparencia.	4
<b>Trabajar en modalidad de proyectos</b>	Utilizar la metodología de gestión de proyectos, planificando, ejecutando, monitoreando y/o controlando actividades con el propósito de lograr los objetivos establecidos en los plazos previstos.	3
<b>Gestionar eficientemente los recursos institucionales para el logro de los objetivos</b>	Asegurar el uso eficiente y control de los recursos y bienes materiales asignados, para cumplir con sus funciones en los plazos previstos, aplicando la normativa y criterios de transparencia.	3
<b>Gestionar por procesos</b>	Desarrollar una gestión enfocada en procesos, que permita su mejora permanente y la de los servicios del BPS, cumpliendo con los estándares de calidad, buscando la satisfacción del usuario interno y externo.	4
<b>Cuidar la salud y atender la seguridad ocupacional</b>	Cuidar la salud y atender la seguridad previniendo los riesgos del ambiente laboral.	2
<b>Gestionar planes orientados al cumplimiento de objetivos</b>	Ejecutar el proceso de planificación y control de gestión, realizando el seguimiento de actividades a través de la creación, medición y evaluación de la información relevante para la toma de decisiones.	4
<b>Gestionar la información asegurando la calidad y seguridad</b>	Organizar, almacenar, recuperar y disponer oportunamente de la información y/o datos aplicando conocimiento y metodologías que permitan lograr su integridad, calidad y confidencialidad.	5
<b>Gestionar la comunicación para los diferentes grupos de interés</b>	Gestionar las comunicaciones internas y externas de la institución, a través de diferentes medios, considerando los distintos grupos de interés.	3



**Banco de Previsión Social**  
**GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**  
**SELECCIÓN Y DESARROLLO**

**Conocimientos específicos**

Se valorará:

- Nivel de formación: Universitario
- Normativa sobre administración tributaria y prestaciones que brinda el organismo.
- Normativa de acceso a la información pública.
- Conocimientos en gestión de la información y calidad de datos.
- Materia Gravada.
- Gestión por proyectos.
- Gestión del cambio.
- Gestión por procesos.
- Gestión de calidad.
- Indicadores de gestión.
- Comunicación escrita.
- Normativa que regula la actuación administrativa.
- Sistemas y aplicativos de informática de uso habitual en el organismo.

**Requisitos excluyentes**

<b>Formación</b>	Bachillerato Completo o equivalente CETP	<b>Experiencia</b>	5 años de antigüedad en el organismo.
<b>Habilitados</b>	A: gr. 010 al 019 del cargo Profesional B: gr. 010 al 012 del cargo Técnico C: gr. 015 a 018 D: gr. 015 a 019 E: gr. 015 a 018 F: gr. 015 ó 016		

**Grado de autonomía requerida**

<b>Grado</b>	<b>Definición del grado de autonomía</b>
5	La ocupación requiere grado de autonomía alto, que le permite priorizar sus propios objetivos y/o los de otros para alcanzar las metas propuestas aplicando las políticas y lineamientos del BPS. El trabajo es asignado en función de su especialidad, requiriendo una validación una vez que concluye.

**Grado de complejidad de la ocupación**

<b>Grado</b>	<b>Definición del grado de complejidad de la ocupación</b>
4	La ocupación demanda la solución de situaciones de complejidad alta, que tienen impacto en la organización.



**R.D. N° 5-7/2020.-**

**Montevideo, 19 de febrero de 2020.-**

**BASES DE CONCURSO GERENTE DE  
SECTOR ESPECIALIZADO - ASISTENCIA AL  
CONTRIBUYENTE E INFORMACIÓN  
ESCALAFÓN D, GRADO 020  
Aprobación.-**

**RRHH/6696**

**VISTO:** el documento Bases de Concurso Gerente de Sector Especializado - Asistencia al Contribuyente e Información (U.O. 945), a efectos de ocupar un cargo presupuestal Escalafón D, Grado 020, dependiente de la Dirección Técnica de ATYR;

**RESULTANDO:** que la Gerencia de Selección y Desarrollo dependiente de la Gerencia de Recursos Humanos eleva el documento mencionado en el Visto de la presente Resolución;

**CONSIDERANDO:** que corresponde aprobar el referido documento;

**ATENTO:** a lo expuesto precedentemente;

**EL DIRECTORIO DEL BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL**

**RESUELVE :**

- 1º) APRUÉBASE EL DOCUMENTO BASES DE CONCURSO GERENTE DE SECTOR ESPECIALIZADO - ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE E INFORMACIÓN, ESCALAFÓN D, GRADO 020, EL QUE SE CONSIDERA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.-
- 2º) COMUNÍQUESE A LA GERENCIA GENERAL, A LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE ATYR, A LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL Y PASE A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS A SUS EFECTOS.-

**OMAR MAURENTE**  
Prosecretario General  
va/gp

**HEBER GALLI**  
Presidente