



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

BASES DE CONCURSO
JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVO
LÍNEA DE ATENCIÓN
ESCALAFÓN "C" – GRADO 015



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

Las presentes Bases regirán para la provisión de dos cargos de Jefe de Sección Administrativo Línea de Atención A (UO 1344) y Línea de Atención C (UO 1346), escalafón "C", grado 015, dependientes de la Gerencia de Administración.

El ranking resultante del concurso tendrá una vigencia de 24 meses desde la fecha de homologación por la autoridad competente. Las nuevas vacantes de igual cargo, 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 sus modificativas.

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

HABILITADOS PARA CONCURSAR				
Relación Funcional	Escalafón	Grados	Antigüedad	Permanencia
Presupuestado	C	Del 002 al 010	5 años en el Organismo	2 años en cargo presupuestal habilitante

ETAPAS	FACTORES A CONSIDERAR	PUNTAJE	
I) Evaluación de la Actuación y la Formación	Actuación funcional	20	
	Formación curricular	4	
	Formación no curricular	6	
Total Ev. de la Actuación y la Formación		30	
II) Prueba de Conocimiento		30	
Sumatoria Etapas I) a II)		MÍNIMO	MÁXIMO
		36	60
III) Evaluación Psicolaboral		25	
IV) Entrevista		15	
PUNTAJE TOTAL		MÍNIMO	MÁXIMO
		60	100



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

TRIBUNAL DE CONCURSO	
Titulares	Suplentes
<ul style="list-style-type: none">• Presidente: Matías Morosini• Erika Gorski• Elizabeth Canclini	<ul style="list-style-type: none">• Verónica Severi• Sebastián Rodríguez



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

FICHA DE OCUPACIÓN

JEFE SECCIÓN
ATENCIÓN REMOTA A USUARIOS



Objetivo de la ocupación

Controlar y organizar el proceso de atención remota a los usuarios, para brindar servicios de consulta y gestión a través de diversos canales, cuidando la calidad de la información y minimizando los tiempos de respuesta de acuerdo a la normativa vigente.

Principales funciones

- Supervisar la aplicación de los lineamientos de atención y el entrenamiento a los funcionarios, asegurando la uniformidad y calidad en la entrega del servicio, así como la aplicación de normativa y buenas prácticas.
- Controlar y evaluar la atención brindada y los resultados de la unidad a su cargo para identificar desvíos y/o adaptar o modificar los procesos de trabajo.
- Colaborar en el diseño y propuesta de soluciones para brindar servicios de atención remota a los usuarios del organismo.
- Supervisar y monitorear la demanda del tráfico de comunicaciones, de los tiempos de respuesta y del dimensionamiento apropiado de la instalación a su cargo.
- Controlar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene de acuerdo con lo establecido en el decreto que regula la actividad de call center, así como también la implantación de procesos y medidas de prevención de riesgos definidos por el organismo.
- Coordinar con las unidades correspondientes la actualización de la información incorporada a los sistemas.
- Gestionar junto a las áreas de negocio los reclamos que surjan respecto a información brindada por el servicio.
- Organizar la actualización y mantenimiento de los manuales y protocolos de calidad, controlando su cumplimiento.
- Monitorear el sistema de agenda atendiendo los requerimientos de los usuarios internos.
- Realizar informes de gestión sobre estadísticas del servicio, a fin de generar información para el control y la toma de decisiones.
- Cumplir con toda otra actividad afín a su competencia que le sea encomendada por su jerarquía.

Ejes de competencias de la ocupación

Toma de decisiones y resolución de problemas
Orientación a resultados y cumplimiento de objetivos
Orientación a la ciudadanía
Comunicación y coordinación
Gestión del aprendizaje
Liderazgo
Relacionamiento Interpersonal
Asegurar la aplicación de normativa y procedimental para el logro de objetivos institucional
Adaptabilidad



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

Conocimientos específicos

- **Formación curricular excluyente:** Bachillerato completo o equivalente.
- **Se valorará conocimientos en:**
 - Ley de protección de datos personales.
 - Ley de acceso a la información pública.
 - Normativa que regula la actividad de los call center.
 - Prestaciones y servicios que brinda BPS.
 - Comunicación oral y escrita.
 - Negociación.

Grado de autonomía requerida

Grado	Definición del grado de autonomía
4	La ocupación requiere un grado de autonomía medio-alto, que le permite priorizar y alcanzar los objetivos establecidos, aplicando procedimientos y estándares definidos. El trabajo es supervisado en el avance y cumplimiento de los objetivos pre-definidos.

Grado de complejidad de la ocupación

Grado	Definición del grado de complejidad de la ocupación
3	La ocupación demanda la solución de situaciones de complejidad media-alta, aplicando un razonamiento deductivo e integrando información relacionada u homogénea.

Entorno de trabajo

Trabajo en oficina

Unidad a la que pertenece

GADM - 1344, 1345, 1346 y 1347 ATENCIÓN AL USUARIO

Descripción ampliatoria de los ejes de competencias

Competencia	Grado desarrollo	Descripción grado desarrollo
Adaptabilidad: Demostrar apertura para introducir las modificaciones requeridas por cambios del entorno. Adecuar su desempeño frente a diversidad de situaciones y personas.	4	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. Introducir cambios en la forma de trabajar para mejorar la respuesta a los requerimientos de la organización y su entorno. Adecuar su desempeño a un entorno variado, que exige cambios de contexto frecuentes.
Comunicación: 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	4	Mantener comunicaciones con equipos o ámbitos, tanto en sentido ascendente o descendente, asegurando la comprensión de quien recibe el mensaje y la confidencialidad de la información. Fomentar la generación de instancias de comunicación, promoviendo la



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

comunicación abierta y en ambos sentidos.		escucha activa en el equipo de trabajo. Utilizar los canales de comunicación adecuados al contexto e involucrados. Generar instancias de diálogo e intercambio de información entre los involucrados, transmitiendo su opinión en instancias formales de discusión.
Coordinación: Identificar procesos, áreas, equipos y personas dentro y fuera de la organización con quienes unir esfuerzos para lograr objetivos comunes y/o compartidos. 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.	3	Intercambiar opiniones o abordar el análisis de una situación. Proponer instancias de intercambio y colaboración a través de distintas acciones con la finalidad de lograr objetivos comunes y/o compartidos.
Toma de decisiones: Identificar, analizar y resolver situaciones en forma ágil, decidida y transparente, adoptando entre diversas alternativas posibles la más pertinente, considerando todas las variables involucradas.	3	Tomar decisiones operativas, en su ámbito de aplicación. Decidir sobre distintas soluciones con diferentes enfoques. Analizar impactos de sus decisiones a corto y mediano plazo. Poner en marcha acciones contingentes ante situaciones imprevistas.
Liderazgo: 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. Respalda, monitorear, evaluar y reconocer la labor de las personas a su cargo.	2	Guiar grupo o grupos de trabajo con características funcionales similares sobre los que existe mando funcional hacia la consecución de objetivos alineados con los de la organización, en situaciones de cambio, con directrices y líneas de acción a seguir definidas. Detectar situaciones susceptibles de mejora en su trabajo y proponer vías de cambio que faciliten su ejecución. Reconocer los logros de los miembros del grupo y elogiar su comportamiento tras la realización de una buena tarea. Supervisar el propio comportamiento y solicitar información de modo proactivo sobre su actuación para poder mejorarla.
Orientación a la ciudadanía: Establecer una comunicación empática con el usuario. Implica también identificar, anticipar y responder a las expectativas y necesidades del usuario externo 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.	4	Fomentar un relacionamiento empático. Investigar y estudiar las necesidades y demandas del usuario para adecuar o diseñar respuestas satisfactorias. Implementar acciones de mejora en los procesos de atención, controlando la calidad y cumplimiento de la normativa.



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

<p>Orientación a resultados: 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>	3	<p>Planificar y coordinar las acciones operativas propias o de otros para obtener los objetivos esperados, priorizando demoras y asuntos pendientes de resolución. Predefinir y/o utilizar controles para validar el cumplimiento de los patrones establecidos en los resultados obtenidos. Administrar los recursos y tiempo laboral de forma eficiente.</p>
<p>Relacionamiento interpersonal: 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.</p>	3	<p>Promover buenas relaciones interpersonales, pudiendo comprender a los demás con empatía. Cuidar a los demás, siendo conciliador y generando un clima de trabajo armónico. Anticipar las necesidades de los demás y brindar apoyo para el logro de los objetivos. Promover adecuada actitud ante situaciones estresantes, manteniendo un estado de serenidad aún en situaciones adversas.</p>
<p>Resolución de problemas: 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.</p>	3	<p>Analizar situaciones complejas que incluyan múltiples variables o relaciones de causa – efecto, manteniendo una atención sostenida en las tareas que realiza. Identificar y consultar a fuentes de información relevantes para analizar un tema o entregar soluciones. Brindar una respuesta rápida y de calidad en base a los procedimientos, normas y ética que rigen su actuación. Analizar el impacto considerando el proceso o ámbito de control.</p>
<p>Gestionar planes orientados al cumplimiento de objetivos: 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.</p>	3	<p>Definir y realizar el seguimiento de los planes operativos de su unidad alineados con los objetivos del BPS. Extraer e interpretar la información para realizar informes de seguimiento del BPS. Realizar actividades de control de gestión según procedimiento. Diseñar metodologías o herramientas de planificación o control de gestión.</p>
<p>Gestión del aprendizaje: 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.</p>	3	<p>Demostrar iniciativa para capacitarse, para desarrollarse con solvencia técnica en su área de actuación. Demostrar inquietud por estar actualizado y capacitado para su desarrollo. Compartir conocimiento útil con los demás.</p>
<p>Asegurar la aplicación de normativa y procedimental para el logro de objetivos institucional: Gestionar el</p>	3	<p>Controlar la aplicación de los procesos y procedimientos de acuerdo con la normativa en su equipo de trabajo/unidad.</p>



Banco de Previsión Social
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
SELECCIÓN Y DESARROLLO

<p>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.</p>		<p>Prevenir errores o inconsistencias tomando medidas correctivas para evitar el impacto en el usuario interno o externo. Identificar desvíos e inconsistencias proponiendo cambios en los procesos, procedimientos y dispositivos de control. Analizar propuesta de mejora a los procesos y aplicación de las normas que faciliten alcanzar los objetivos organizativos. Conocer el marco normativo en el que interviene y la aplicación en su ámbito de trabajo.</p>
--	--	--



R.D. N° 4-7/2023.-

Montevideo, 1° de marzo de 2023.-

BASES DE CONCURSO JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVO LÍNEA DE ATENCIÓN A Y LÍNEA DE ATENCIÓN C ESCALAFÓN C, GRADO 015
Aprobación.-

RRHH/4327

VISTO: el documento de bases del concurso Jefe de Sección Administrativo Línea de Atención A (U.O. 1344) y Línea de Atención C (U.O. 1346), a efectos de ocupar dos cargos presupuestales, Escalafón C, Grado 015, dependientes de la Gerencia de Administración;

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

R E S U E L V E :

- 1°) APRUÉBASE EL DOCUMENTO BASES DE CONCURSO JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVO LÍNEA DE ATENCIÓN A Y LÍNEA DE ATENCIÓN C, ESCALAFÓN C, GRADO 015, QUE SE CONSIDERA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.-
- 2°) COMUNÍQUESE A LA GERENCIA GENERAL, A LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN, A LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL INSTITUCIONAL Y PASE A LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS A SUS EFECTOS.-

JAVIER SANGUINETTI
Secretario General

ALFREDO CABRERA
Presidente

pm/gp