

División Secretaría General

15 de julio de 2022

ORDEN DE SERVICIO N° 018/2022

Ref: DIVISIÓN CAPITAL HUMANO – LLAMADO A CONCURSO PARA LA PROVISIÓN DE UN CARGO DE JEFE DE DEPARTAMENTO DEL ESCALAFÓN GERENCIAL – POSICIÓN: DEPARTAMENTO ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Se pone en conocimiento de los señores funcionarios, que con **fecha 14 de julio de 2022, en Exp. 2022-52-1-04003, se adoptó la resolución de Directorio N° 0209/22, Acta N° 14.849,** se aprobó el proyecto de resolución formulado por el Departamento Desarrollo de Recursos Humanos, que se transcribe a continuación:

"VISTO: La necesidad de proveer un cargo vacante de Jefe de Departamento correspondiente a la posición del Departamento Atención Personalizada.

CONSIDERANDO: I) Que de acuerdo a lo establecido en el Reglamento General de Ascensos la provisión de estos cargos debe realizarse por concurso de oposición y méritos.

II) Que en su actuación de fecha 7 de julio del corriente, la Asesoría Letrada manifiesta no tener objeciones que formular al respecto.

RESUELVE: 1.- Autorizar la realización de un llamado a concurso interno para la provisión del cargo Jefe de Departamento para cubrir como posición inicial la correspondiente al Departamento Atención Personalizada.

2.- Aprobar las bases particulares para el llamado a concurso de que se trata.

3.- Establecer que para el presente llamado a concurso regirán las disposiciones contenidas en el Reglamento General de Ascensos.

4.- Disponer que se recurrirá al listado resultante del concurso, para el caso de que el cargo a concursar quede vacante en forma permanente, en el plazo de un año desde su designación.

División Secretaría General

5.- Designar para integrar al tribunal evaluador en representación del Directorio a los funcionarios Cr. Pablo Liard y Cr. Álvaro Gandolfo, quienes actuarán en calidad de titular y suplente, respectivamente.

6.- Circular la presente resolución por Orden de Servicio.

A continuación, se transcriben las bases particulares aprobadas precedentemente:

"BASES LLAMADO A CONCURSO JEFE DE DEPARTAMENTO ATENCIÓN PERSONALIZADA

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

- 1.1 DENOMINACIÓN DEL CARGO: JEFE DE DEPARTAMENTO
- 1.2 NATURALEZA DE LA FUNCIÓN: Ejecutiva
- 1.3 ESCALAFÓN: GERENCIAL
- 1.4 GEPU: 50

2. RELACIONES DE DEPENDENCIA

- 2.1 RECIBE SUPERVISIÓN DE: Gerente de División Banca Persona
- 2.2 SUPERVISA A: Personal bajo su dependencia

3. OBJETIVO DE LA POSICIÓN

Brindar atención y asesoramiento al cliente sobre los productos y servicios que más se adapten a sus necesidades, buscando la satisfacción y fidelización del mismo. Ejecutar las acciones definidas para su plan comercial y gestionar la vinculación con los socios estratégicos.

4. COMETIDOS

- Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos del Departamento.
- Asegurar el cumplimiento de la atención de clientes para todos los productos y servicios del Banco.
- Monitorear y mantener actualizada la información de los clientes.
- Asegurar mecanismos para la correcta transmisión de información de acuerdo a los procesos definidos.
- Asignar y coordinar a los asesores profesionales vinculados a las operaciones que realiza.

División Secretaría General

- Corroborar la correcta recepción de las constancias que solicite el cliente acerca del estado de sus operaciones en el Banco para presentar a instituciones u organismos del estado.
- Participar en la elaboración e implementación de la política y procedimientos de otorgamiento de préstamos y de gestión de depósitos del Banco.
- Ejecutar las políticas y los planes que garanticen el fortalecimiento y crecimiento de la cartera de ahorristas y la calidad final de la cartera de préstamos hipotecarios.
- Desarrollar iniciativas vinculadas con la captación de ahorro, el otorgamiento de préstamos y las garantías de arrendamiento.
- Asegurar la correcta actualización de la información relativa a las cuentas de ahorro previo, de garantías de arrendamiento y a los préstamos solicitados.
- Monitorear las operaciones de apertura y modificación de cuentas bajo su administración. Informar al cliente sobre saldos de cuentas o préstamos.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los canales de información hacia los escribanos de los clientes.
- Controlar la correcta coordinación y las escrituras de préstamos.
- Ejercer los controles necesarios en las liquidaciones y pólizas de seguro de vida, proporcionando información de las condiciones del contrato al cliente.
- Controlar la realización del estudio notarial de la documentación de las operaciones de préstamo y sus garantías, así como de otras originadas en la atención al cliente.
- Coordinar con el Departamento Canales de Atención, las acciones necesarias para garantizar una atención integral del cliente a través de los distintos canales que gestione el Banco.
- Mantener actualizados a los asesores profesionales en los procedimientos de trabajo definidos.
- Presentar propuestas, promover su discusión y cumplimiento ante los comités que rigen dentro de su marco de acción.
- Implantar y cumplir las políticas, metodologías y procedimientos definidos con relación a los riesgos que gestiona.
- Asegurar el mantenimiento y la actualización de los registros informáticos relacionados con las transacciones y operaciones propias del sector.
- Promover la capacitación permanente del personal a su cargo.
- Promover la mejora continua en los procesos y generar sistemas de medición de resultados.
- Optimizar la gestión del personal bajo su dependencia.
- Generar reportes de los resultados de la gestión.

División Secretaría General

- Cumplir con las demás funciones que se le asignen, dentro del ámbito de su puesto.

5. REQUERIMIENTOS DEL CARGO

5.1 REQUISITO EXCLUYENTE: Bachillerato completo

5.2 REQUISITOS A VALORAR

5.2.1 FORMACIÓN ACADÉMICA

Otros títulos técnicos/terciarios de grado y postgrado vinculados al objetivo de la posición.

5.2.2 CURSOS, SEMINARIOS TALLERES O EQUIVALENTES

- Negocio bancario e hipotecario
- Normativa del BHU y del BCU
- Normativa de la gestión pública.
- Marketing
- Gestión de personas
- Gestión de proyectos
- Gestión de procesos
- Gestión de riesgos
- Gestión de calidad
- Aquellos de cualquier tipo, vinculados al objetivo de la posición o del cargo.

5.2.3 COMPETENCIAS REQUERIDAS

- Liderazgo
- Visión estratégica
- Integridad
- Orientación al cliente
- Orientación a resultados
- Negociación y flexibilidad
- Planificación y organización
- Inteligencia emocional
- Capacidad de análisis
- Creatividad e innovación".