

División Secretaría General

22 de julio de 2022

ORDEN DE SERVICIO N° 020/2022

Ref: DIVISIÓN CAPITAL HUMANO – LLAMADO A CONCURSO PARA LA PROVISIÓN DE UN CARGO DE JEFE DE DEPARTAMENTO - POSICIÓN: DEPARTAMENTO CANALES DE ATENCIÓN.

Se pone en conocimiento de los señores funcionarios, que con fecha **20 de julio de 2022, en Exp. 2022-52-1-04004, se adoptó la resolución de Directorio N° 0218/22, Acta N° 14.850,** se aprobó el proyecto de resolución formulado por la División Capital Humano, que se transcribe a continuación:

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

CONSIDERANDO: I) Que las bases particulares del llamado a concurso de que se trata fueron acordadas en el ámbito paritario previsto en el convenio colectivo vigente.

II) 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.

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 Canales de Atención.

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.

5.- Designar para integrar al tribunal evaluador en representación del Directorio a los funcionarios Cr. Pablo Liard y Lic.

División Secretaría General

Gustavo Bordoni, 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 PARTICULARES JEFE DE DEPARTAMENTO CANALES DE ATENCIÓN

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 Canales y Apoyo Comercial
- 2.2 SUPERVISA A: Personal bajo su dependencia

3. OBJETIVO DE LA POSICIÓN

- Asegurar la administración y gestión de los canales de comunicación con el cliente que utilice el Banco, buscando la resolución de problemas, la fidelización y la promoción de la marca, productos y servicios.
- Desarrollar estrategias comunicacionales en materia de crédito hipotecario y proyección de la imagen institucional.

4. COMETIDOS

- Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos del Departamento.
- Monitorear el diseño, la implementación y la gestión de la atención remota a clientes por los canales que se definan, velando por la disponibilidad del servicio de depósitos y pagos de cuotas a través de los diferentes canales disponibles.
- Ejecutar campañas de contacto a potenciales clientes, prospección, promoción, comercialización y venta cruzada de

División Secretaría General

productos y servicios del Banco generando ideas innovadoras de canales de comunicación con el cliente.

- Gestionar los canales digitales, telefónicos y presenciales de la mesa de informes, apoyando la gestión de todos los procesos del BHU que requieran su uso.
- Establecer mecanismos que aseguren y garanticen la adecuada calidad de los servicios de atención.
- Establecer mecanismos que aseguren la actualización de la información del sitio web del Banco.
- Ejecutar investigaciones internas y de mercado que permitan mejorar la comunicación institucional y la comercialización de productos y servicios.
- Proponer políticas, planes y programas en materia de comunicación coordinando su implementación.
- Ejercer los controles necesarios a los servicios (tercerizados o no) que forman parte de la red comercial y la capacitación de los mismos, indicando acciones para la mejora recíproca.
- 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.
- 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.

División Secretaría General

5.2.2 CURSOS, SEMINARIOS TALLERES O EQUIVALENTES

- Negocio bancario e hipotecario
- Normativa del BHU y del BCU
- Normativa de la gestión pública.
- Marketing
- Publicidad y medios de comunicación
- 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”.