

R.D. N° 17-1/2026.-

Montevideo, 27 de mayo de 2026.-

**ADECUACIÓN DE ESTRUCTURA
ORGANIZATIVA, CREACIÓN GERENCIA
DE ÁREA ATENCIÓN CIUDADANA Y
COMUNICACIONES INSTITUCIONALES.-**

GCIA.GRAL./2217

VISTO: la necesidad de dotar a la Institución de un área que brinde un servicio de atención ciudadana y comunicaciones institucionales transparente, accesible y que brinde confianza en el Organismo;

RESULTANDO: **I)** que la solución propuesta en el informe emitido por la Gerencia de Planificación y Control Institucional consiste en unificar en una unidad dependiente de la Gerencia General como Atención Ciudadana y Comunicaciones Institucionales, los actuales servicios de atención y comunicaciones de la Gerencia de Administración y la Secretaría General de Directorio;

II) que a su vez, del informe surge la necesidad de crear las secciones “Comunicaciones”, “Relaciones Institucionales” y “Gestión de Identidad Ciudadana” y eliminar las secciones “Relaciones Públicas” y “Prensa” y “Producción”, las tres dependientes de Secretaría General de Directorio;

III) que también se considera necesario crear el grupo de trabajo “Unidad Analítica de Servicios de Información y Atención”;

CONSIDERANDO: **I)** que se entienden convenientes las modificaciones de la estructura planteadas, diseñándose los nuevos organigramas y describiéndose las funciones acordes;

II) que las modificaciones propuestas no generan costos asociados de acuerdo al informe de la Gerencia de Planificación y Control Institucional;

III) que se cuenta con informe favorable de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto contenido en expediente Apia N° 2026-28-1-018909;

ATENTO: a lo expuesto precedentemente;

EL DIRECTORIO DEL BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL

R E S U E L V E :

- 1º) CREAR LA GERENCIA DE ÁREA “ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES INSTITUCIONALES” (R022), LA CUAL DEPENDERÁ

R.D. N° 17-1/2026.-

FUNCIONALMENTE DE LA GERENCIA GENERAL Y TÉCNICAMENTE DE DIRECTORIO.-

- 2º) CREAR EL GRUPO DE TRABAJO “UNIDAD ANALÍTICA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN” SIN CARGO DE SUPERVISIÓN ASOCIADO, EL CUAL DEPENDERÁ DE LA GERENCIA DE ÁREA “ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES INSTITUCIONALES”.-
- 3º) TRASLADAR LA DEPENDENCIA JERÁRQUICA DEL SECTOR “ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN” (D020), DEPENDIENTE DE LA REPARTICIÓN “ADMINISTRACIÓN”, PASANDO A DEPENDER DEL ÁREA “ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES INSTITUCIONALES” Y A DENOMINARSE “CANALES DE ATENCIÓN”.-
- 4º) TRASLADAR LA DEPENDENCIA JERÁRQUICA DEL DEPARTAMENTO “ATENCIÓN AL USUARIO” (D018), DEPENDIENTE DEL SECTOR “ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN”, JUNTO CON LAS CUATRO SECCIONES QUE DE ESTE DEPENDEN (“LÍNEA DE ATENCIÓN A, B, C Y D”), PASANDO A DEPENDER DE “CANALES DE ATENCIÓN”.-
- 5º) MODIFICAR LA DENOMINACIÓN DE LAS SECCIONES “LÍNEA DE ATENCIÓN A, B, C Y D” (C015), DEPENDIENTES DEL DEPARTAMENTO “ATENCIÓN AL USUARIO”, PASANDO A DENOMINARSE “ATENCIÓN TELEFÓNICA A” (C015), “ATENCIÓN TELEFÓNICA B” (C015), “ATENCIÓN TELEFÓNICA C” (C015) Y “CANALES DIGITALES” (C015).-
- 6º) ELIMINAR LAS SECCIONES “RELACIONES PÚBLICAS”, “PRENSA” Y “PRODUCCIÓN”, DEPENDIENTES DEL SECTOR “COMUNICACIONES INSTITUCIONALES”, LAS CUALES NO CUENTAN CON CARGO PRESUPUESTAL ASOCIADO.-
- 7º) TRASLADAR LA DEPENDENCIA JERÁRQUICA Y MODIFICAR EL CARGO ASOCIADO DEL SECTOR “COMUNICACIONES INSTITUCIONALES” (A020), DEPENDIENTE DE LA “SECRETARÍA GENERAL DE DIRECTORIO”, PASANDO A DEPENDER DEL ÁREA “ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES INSTITUCIONALES”, A DENOMINARSE “IMAGEN INSTITUCIONAL” Y PASAR A SER UN CARGO D020.-
- 8º) TRANSFORMAR UN CARGO JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVO (C015) EN JEFE DE SECCIÓN ESPECIALIZADO (D015) Y UTILIZAR DICHO CARGO PARA CREAR LA SECCIÓN “COMUNICACIONES” (D015), LA CUAL DEPENDERÁ DEL SECTOR “IMAGEN INSTITUCIONAL” (D020).-

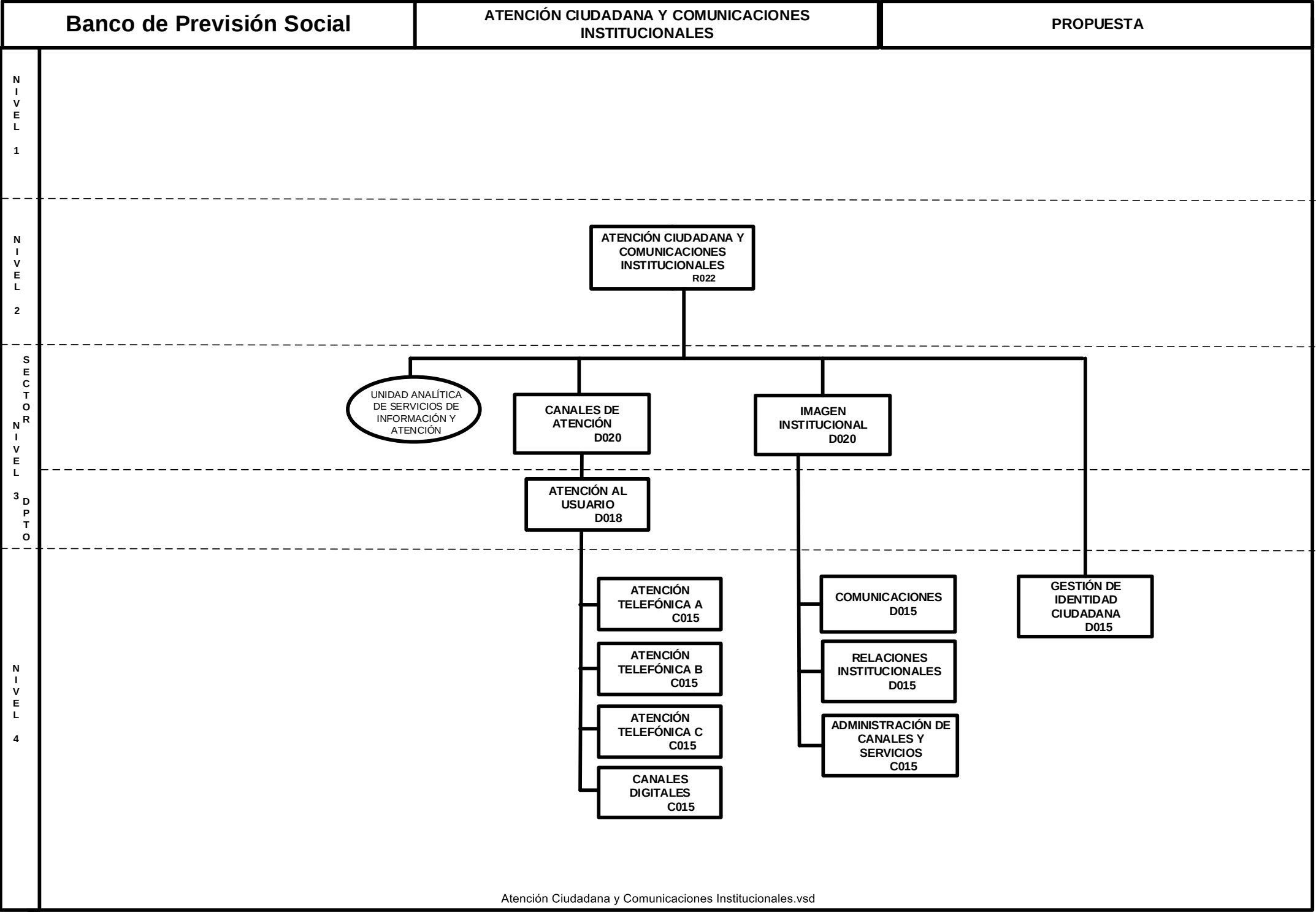
R.D. N° 17-1/2026.-

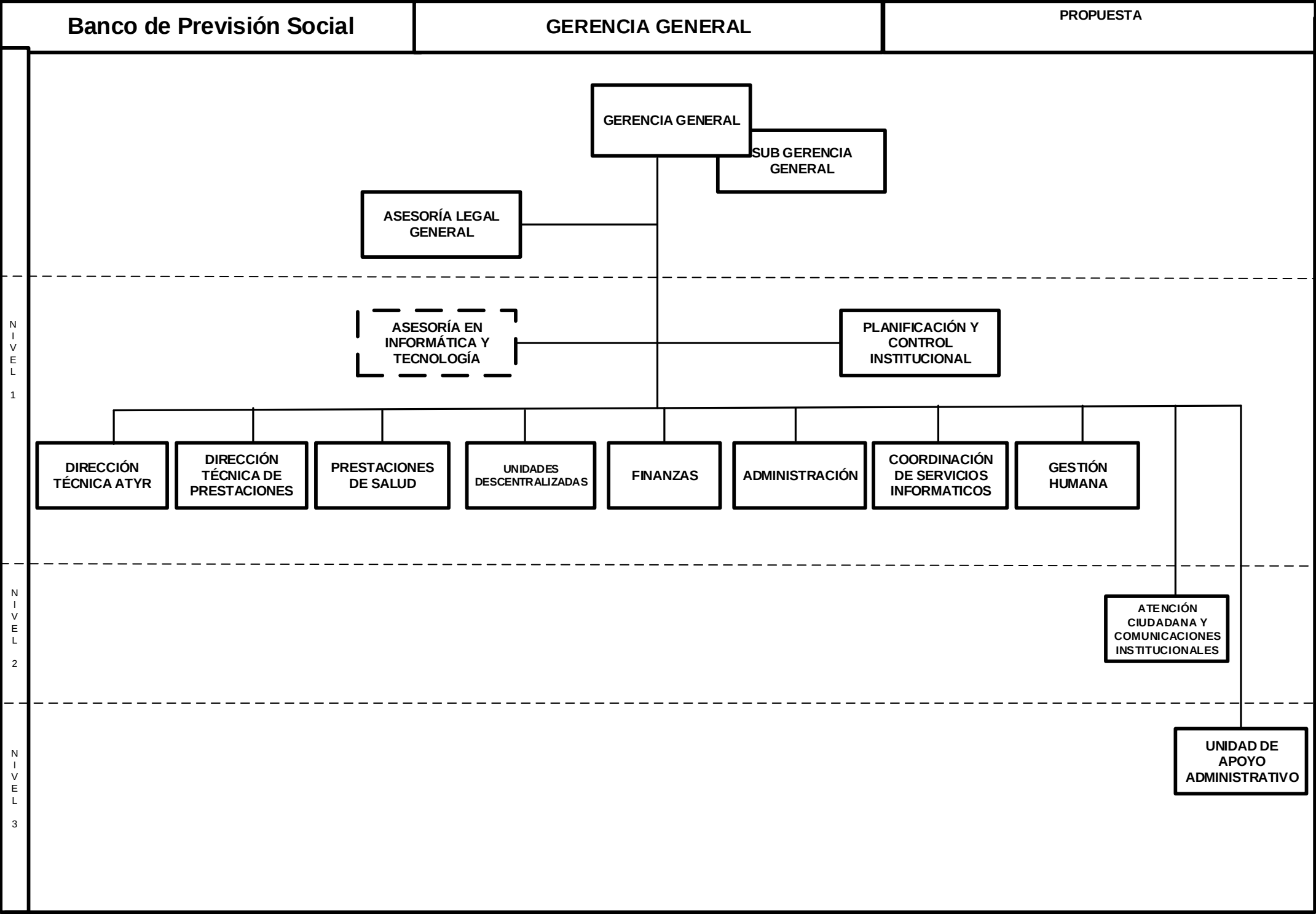
- 9°) TRANSFORMAR UN CARGO JEFE DE SECCIÓN ADMINISTRATIVO (C015) EN JEFE DE SECCIÓN ESPECIALIZADO (D015) Y UTILIZAR DICHO CARGO PARA CREAR LA SECCIÓN “RELACIONES INSTITUCIONALES” (D015), DEPENDIENTE DEL SECTOR “IMAGEN INSTITUCIONAL”.-
- 10°) TRANSFORMAR UN CARGO SUPERVISOR PROFESIONAL (A015) EN JEFE DE SECCIÓN ESPECIALIZADO (D015) Y UTILIZAR DICHO CARGO PARA CREAR LA SECCIÓN “GESTIÓN DE IDENTIDAD CIUDADANA” (D015), DEPENDIENTE DEL ÁREA “ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES INSTITUCIONALES”.-
- 11°) TRASLADAR LA DEPENDENCIA JERÁRQUICA DE LA SECCIÓN “INFORMACIÓN Y CONTENIDOS WEB” C015, PASANDO A DEPENDER DEL SECTOR “IMAGEN INSTITUCIONAL” Y A DENOMINARSE “ADMINISTRACIÓN DE CANALES Y SERVICIOS”.-
- 12°) APROBAR EL ORGANIGRAMA QUE RECOGE LA PRESENTE ADECUACIÓN ORGANIZATIVA Y QUE FORMA PARTE INTEGRANTE DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN.-
- 13°) COMUNÍQUESE A TODAS LAS UNIDADES Y PASE A LA GERENCIA GENERAL A SUS EFECTOS.-

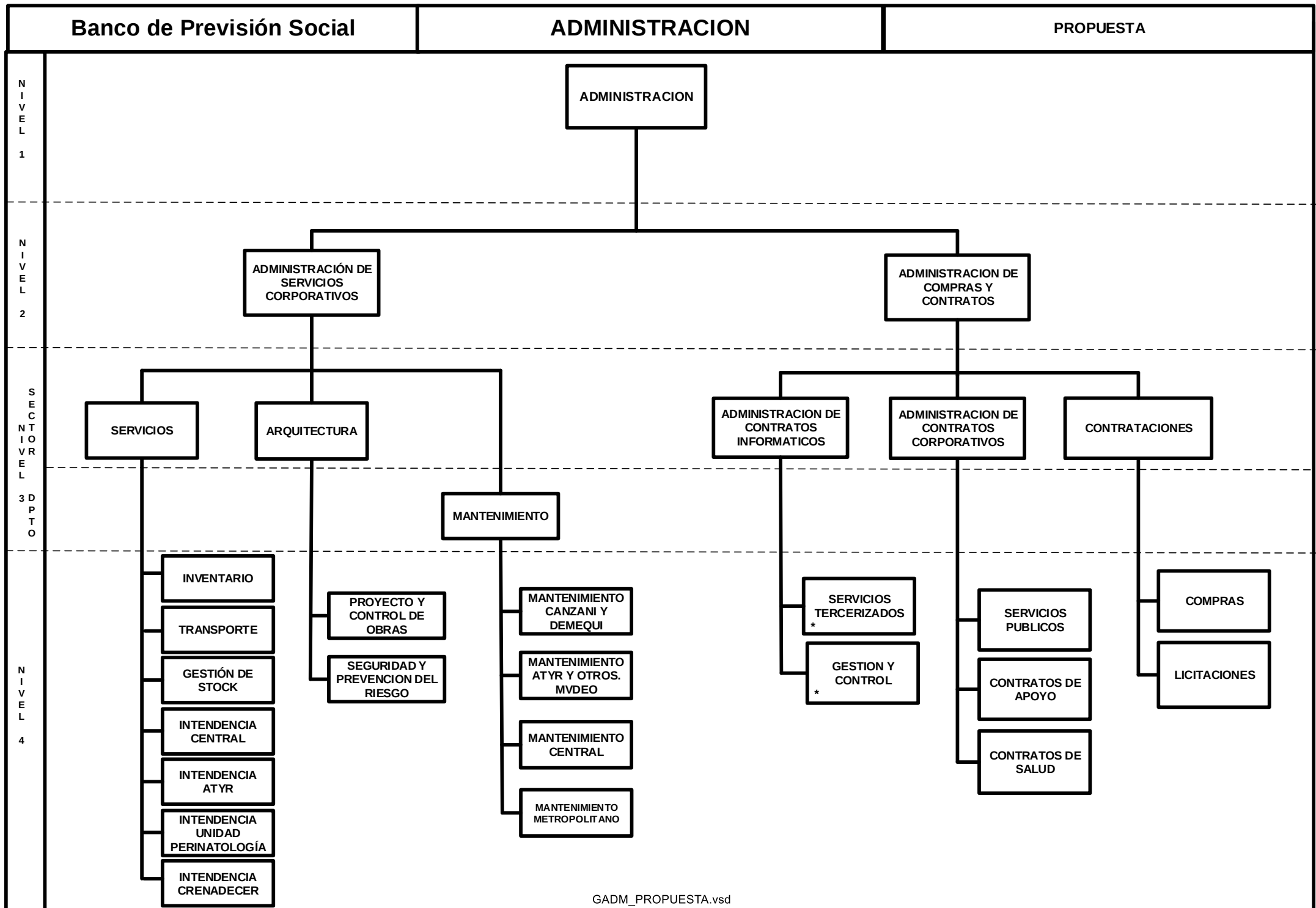
PABLO PAZOS
Secretario General

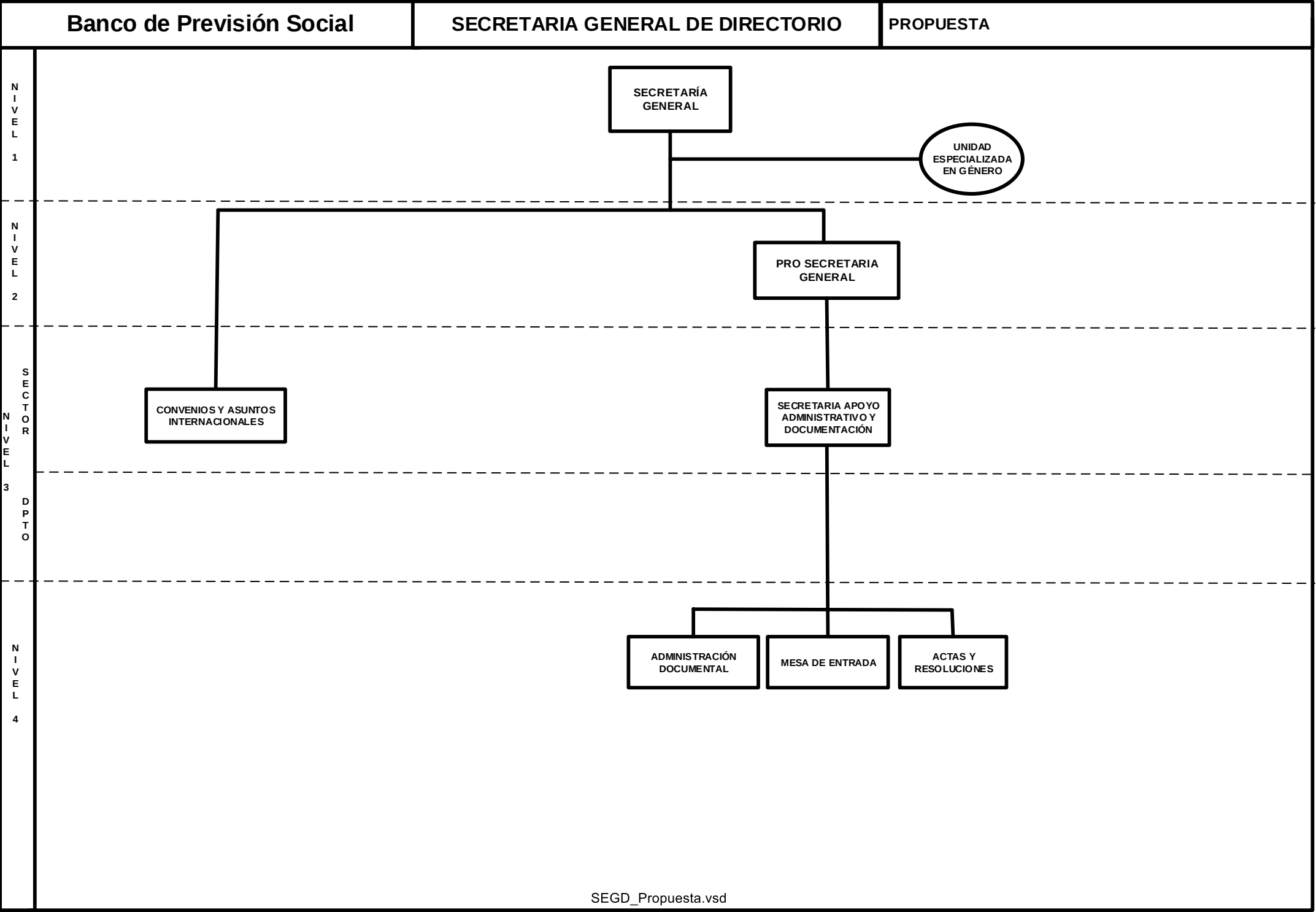
JIMENA PARDO
Presidenta

ja/vd











Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

Documento de

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES

Versión 2026



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

INDICE

ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES INSTITUCIONALES.....3

 UNIDAD ANALÍTICA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN.....5

 CANALES DE ATENCIÓN.....7

 ATENCIÓN AL USUARIO.....9

 ATENCIÓN TELEFÓNICA - A, B, C.....11

 CANALES DIGITALES.....12

 IMAGEN INSTITUCIONAL.....13

 COMUNICACIONES.....15

 RELACIONES INSTITUCIONALES.....16

 ADMINISTRACIÓN DE CANALES Y SERVICIOS.....17

 GESTIÓN DE IDENTIDAD CIUDADANA.....18



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

ÁREA ATENCIÓN CIUDADANA Y COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

MISIÓN

Generar y analizar información estratégica sobre la atención ciudadana y el funcionamiento de los canales del organismo, proporcionando evidencia para la toma de decisiones, el monitoreo del desempeño y la mejora continua del modelo institucional de atención y comunicación.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Definir y controlar la aplicación de las políticas, lineamientos y pautas del modelo institucional de atención y comunicación del organismo.
- ✓ Elaborar y promover el cumplimiento del Plan de Comunicación Institucional, aprobado por el Directorio del organismo, asegurando criterios coherentes con los valores, objetivos e identidad institucional del BPS.
- ✓ Impulsar una gestión de atención y comunicación accesible, inclusiva, transparente y centrada en las necesidades de la ciudadanía, que contemple las necesidades de los diversos colectivos usuarios del organismo, aplicando criterios de equidad, perspectiva de género y adecuaciones específicas que aseguren el acceso efectivo a la información y a los servicios.
- ✓ Armonizar criterios de atención y comunicación entre las distintas áreas y oficinas del organismo, garantizando respuestas uniformes en todo el país.
- ✓ Definir las directrices para la gestión de consultas, solicitudes y reclamos de los usuarios a través de los distintos canales de atención.
- ✓ Supervisar estratégicamente el rendimiento de los canales y servicios vinculados a la atención ciudadana y comunicación institucional.
- ✓ Promover acciones orientadas al fortalecimiento de la imagen del organismo y su relacionamiento con la ciudadanía y otros actores clave.
- ✓ Impulsar la mejora continua y la transformación digital aplicada a la experiencia ciudadana.
- ✓ Establecer mecanismos de evaluación de la calidad de atención, satisfacción y experiencia de los usuarios para la toma de decisiones.
- ✓ Asesorar y coordinar en materia de comunicación institucional ante situaciones de contingencia o manejo de crisis.



Banco de Previsión Social

Gerencia Planificación y Control Institucional

- ✓ Coordinar acciones y criterios de comunicación interna y externa, promoviendo la articulación con otros organismos e instituciones vinculadas.
- ✓ Liderar la estrategia de migración de trámites hacia la autogestión, reduciendo la carga de canales asistidos (teléfono) mediante la mejora continua de los canales digitales.
- ✓ Cumplir con toda otra responsabilidad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Directorio por su carácter de Órgano Desconcentrado y es Coordinado por la Gerencial General.

SUPERVISA A:

- Sector Canales de Atención
- Sector Imagen Institucional
- Sección Gestión de Identidad Ciudadana.
- Unidad Analítica de Servicios de Información y Atención



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

UNIDAD ANALÍTICA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN

MISIÓN

Generar y analizar información estratégica sobre la atención ciudadana y el funcionamiento de los canales de comunicación del organismo, proporcionando evidencia para la toma de decisiones, el monitoreo del desempeño y la mejora continua del modelo institucional de atención y comunicación.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Desarrollar y monitorear indicadores de desempeño, niveles de servicio, calidad y satisfacción vinculados a los servicios de atención.
- ✓ Identificar tendencias y necesidades de información relevantes para la mejora del modelo institucional de atención y comunicación.
- ✓ Proporcionar evidencia e insumos analíticos que apoyen la toma de decisiones y la evaluación del impacto de las estrategias del Área.
- ✓ Promover criterios y buenas prácticas para la registración, calidad y explotación de la información vinculada a los servicios de atención y comunicación.
- ✓ Realizar escucha activa y análisis de la interacción de los usuarios en medios y canales digitales.

ACTIVIDADES

- ✓ Recopilar, sistematizar y analizar información proveniente de los distintos canales y servicios de atención del organismo.
- ✓ Diseñar y gestionar tableros de control para el monitoreo de indicadores vinculados al funcionamiento, desempeño y niveles de servicio de los canales de atención.
- ✓ Elaborar informes periódicos sobre calidad de servicio, tiempos de respuesta, satisfacción y desempeño de los canales y servicios de atención.
- ✓ Diseñar y administrar herramientas e instancias de medición de satisfacción y experiencia de usuarios.
- ✓ Elaborar proyecciones de demanda y análisis predictivos para apoyar la planificación y mejora de los servicios de atención.



Banco de Previsión Social

Gerencia Planificación y Control Institucional

- ✓ Identificar tendencias, desvíos, oportunidades de mejora y posibles cuellos de botella en los procesos y servicios vinculados a la atención ciudadana.
- ✓ Verificar la consistencia y calidad de la información registrada en los sistemas vinculados a la atención y comunicación institucional.
- ✓ Analizar la interacción, comportamiento y percepción de los usuarios en medios y canales digitales del organismo.
- ✓ Elaborar diagnósticos e informes técnicos sobre el impacto de acciones, campañas y mejoras implementadas en los servicios de atención y comunicación.
- ✓ Participar en la definición de criterios y buenas prácticas para la registración y calidad de la información, coordinando con las áreas técnicas y de sistemas para garantizar la explotación de los datos.
- ✓ Elaborar recomendaciones e insumos técnicos que sustenten procesos de mejora continua, toma de decisiones y el cumplimiento de estándares de transparencia proactiva.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDEN DE: Atención ciudadana y comunicaciones institucionales



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECTOR CANALES DE ATENCIÓN

MISION

Liderar una gestión integrada de los canales no presenciales del organismo, articulando con las distintas reparticiones del BPS para garantizar información consistente, accesible, actualizada y centrada en las necesidades de la ciudadanía, promoviendo estándares homogéneos de atención y mejora continua.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Coordinar la gestión integral de los canales no presenciales del organismo, articulando con las distintas áreas de comunicación institucional la actualización, consistencia y accesibilidad de la información brindada a la ciudadanía.
- ✓ Supervisar el funcionamiento general de los canales no presenciales, impulsando acciones de innovación y mejora continua.
- ✓ Promover, junto a las áreas competentes, la implementación y evolución de herramientas, funcionalidades y soluciones vinculadas a la atención ciudadana.
- ✓ Contribuir con la Unidad Analítica de Servicios de Información y Atención el relevamiento y suministro de información vinculada al funcionamiento y desempeño de los canales no presenciales.

ACTIVIDADES

- ✓ Optimizar el modelo de capacidad operativa, asegurando que el dimensionamiento de las secciones telefónicas y digitales responda a la demanda proyectada por la Unidad Analítica.
- ✓ Liderar el diseño de flujos de atención no presencial, priorizando la resolución en el primer contacto y la facilidad de uso (usabilidad) para el ciudadano.
- ✓ Garantizar la actualización técnica de los guiones y contenidos de respuesta, asegurando que la información operativa sea consistente con las campañas de Imagen Institucional.
- ✓ Velar por la actualización y mantenimiento de los manuales y protocolos de calidad.



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

- ✓ Diseñar la matriz de competencias técnicas para la atención ciudadana, coordinando con Gestión Humana y el Centro de Estudios capacitaciones específicas en nuevas herramientas digitales.
- ✓ Efectuar informes en el área de su competencia, por iniciativa o a solicitud de las jerarquías.
- ✓ Gestionar el cumplimiento de los niveles de servicio y calidad de atención definidos previamente, interviniendo oportunamente en las desviaciones en cuanto a los tiempos y calidad de respuestas.
- ✓ Articular con las áreas competentes la actualización y consistencia de la información, así como también la implementación de herramientas y soluciones de atención.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Área Atención Ciudadana y Comunicaciones Institucionales

SUPERVISADO: Departamento Atención al Usuario



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

DEPARTAMENTO ATENCIÓN AL USUARIO

MISION

Gestionar y asegurar la prestación de los servicios de atención a la ciudadanía a través de los canales no presenciales del organismo, brindando información, asesoramiento y soporte operativo de forma eficiente, oportuna y de calidad, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio, la resolución en primer contacto y una experiencia de usuario consistente con los estándares institucionales.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios de atención no presencial, asegurando la adecuada asignación de recursos en función de la demanda.
- ✓ Velar por la calidad de las interacciones en todos los canales (voz, chat, correo), asegurando el cumplimiento de los protocolos de atención y la precisión técnica de la información brindada.
- ✓ Optimizar los flujos operativos de las secciones dependientes, asegurando el cumplimiento de los tiempos de respuesta y niveles de servicio establecido.
- ✓ Asegurar la actualización permanente de los equipos de trabajo en relación con cambios en prestaciones, normativa y herramientas digitales, promoviendo la mejora continua del servicio.
- ✓ Monitorear el desempeño operativo del servicio y reportar desvíos, proponiendo acciones correctivas en coordinación con el Sector Canales de Atención.

ACTIVIDADES

- ✓ Planificar la dotación de personal en los distintos canales, asegurando la cobertura del servicio y la adecuada respuesta a la demanda.
- ✓ Monitorear la operación de los canales y gestionar desvíos, garantizando el cumplimiento de los niveles de servicio y tiempos de respuesta establecidos.
- ✓ Supervisar la calidad de las interacciones, verificando el cumplimiento de protocolos de atención y la consistencia de la información brindada.



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

- ✓ Coordinar la actualización y difusión de contenidos, guiones y materiales de apoyo para la atención.
- ✓ Gestionar la capacitación y el seguimiento del desempeño de los equipos, promoviendo la mejora continua del servicio.
- ✓ Elaborar reportes operativos sobre el funcionamiento de los canales, identificando desvíos y oportunidades de mejora.
- ✓ Realizar la evaluación del desempeño de los contratos a término bajo su dependencia y el informe de asesoramiento para su renovación.
- ✓ Canalizar incidencias operativas y coordinar con las áreas correspondientes la implementación de mejoras en procesos, herramientas y flujos de atención.
- ✓ Velar por el uso adecuado de los sistemas de atención y la correcta registración de la información.
- ✓ Gestionar la atención de la central telefónica 1997 y la atención de los canales digitales.
- ✓ Realizar la actualización y mantenimiento de los manuales y protocolos de calidad, controlando su cumplimiento.
- ✓ Difundir información institucional a las distintas oficinas bajo su gestión.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Sector Canales de Atención

SUPERVISA A:

- Sección Atención Telefónica A
- Sección Atención Telefónica B
- Sección Atención Telefónica C
- Sección Canales Digitales



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECCIÓN ATENCIÓN TELEFÓNICA - A, B, C

ACTIVIDADES

- ✓ Atender las consultas de los usuarios a través de los canales telefónicos, brindando información clara, precisa y actualizada.
- ✓ Gestionar solicitudes y trámites que se canalicen por vía telefónica, conforme a los procedimientos establecidos.
- ✓ Agendar citas y derivar consultas a las áreas correspondientes cuando corresponda.
- ✓ Registrar adecuadamente las interacciones en los sistemas definidos, asegurando la calidad de la información.
- ✓ Aplicar los protocolos de atención y estándares de calidad establecidos, promoviendo la resolución en primer contacto.
- ✓ Cumplir con los tiempos de respuesta y niveles de servicio definidos.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Atención al Usuario



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECCIÓN CANALES DIGITALES

ACTIVIDADES

- ✓ Atender consultas de los usuarios a través de canales digitales (web, correo electrónico, redes sociales y otros), brindando información clara, precisa y actualizada.
- ✓ Cumplir con los tiempos de respuesta y niveles de servicio definidos.
- ✓ Gestionar solicitudes y trámites que se canalicen por medios digitales, conforme a los procedimientos establecidos.
- ✓ Responder y dar seguimiento a las consultas recibidas, asegurando su correcta resolución o derivación.
- ✓ Agendar citas y derivar consultas a las áreas correspondientes cuando corresponda.
- ✓ Registrar adecuadamente las interacciones en los sistemas definidos, asegurando la calidad de la información.
- ✓ Aplicar los protocolos de atención y estándares de calidad establecidos en los canales digitales.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Atención al Usuario



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECTOR IMAGEN INSTITUCIONAL

MISIÓN

Liderar y coordinar la comunicación institucional del organismo, fortaleciendo su imagen y asegurando la difusión clara, accesible y consistente de los servicios y prestaciones, promoviendo el vínculo con la ciudadanía y la participación en el sistema de seguridad social.

RESPONSABILIDADES

- ✓ Elaborar, implementar y actualizar el Plan de Comunicación Institucional, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos del organismo.
- ✓ Definir lineamientos y criterios de comunicación institucional, garantizando coherencia, consistencia y calidad en todos los mensajes y canales.
- ✓ Coordinar la comunicación institucional con las distintas áreas del organismo, promoviendo un enfoque integrado.
- ✓ Gestionar y fortalecer la imagen institucional, desarrollando acciones y campañas dirigidas a la ciudadanía y actores clave.
- ✓ Promover una cultura organizacional orientada a la comunicación, fortaleciendo capacidades internas en la materia.
- ✓ Evaluar el impacto de las acciones de comunicación y proponer mejoras en función de los resultados obtenidos.
- ✓ Promover la difusión de los valores, principios y acciones institucionales, contribuyendo al posicionamiento del organismo en materia de responsabilidad social institucional.
- ✓ Gestionar el relacionamiento institucional, con medios de comunicación y proveedores del sector, promoviendo sinergias, optimizando el uso de recursos destinados a la difusión institucional y fortaleciendo la negociación con empresas proveedoras.

ACTIVIDADES

- ✓ Diseñar y coordinar campañas y acciones de comunicación institucional, liderando la definición de lineamientos de comunicación para su desarrollo e implementación.

Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

- ✓ Supervisar la producción de materiales comunicacionales y la pauta de medios, asegurando su coherencia con la estrategia y su adecuación al público objetivo.
- ✓ Coordinar la relación con medios de comunicación y otros actores, incluyendo la agenda de prensa, entrevistas, solicitud de auspicios y otras acciones de difusión institucional.
- ✓ Supervisar los contenidos institucionales difundidos en los distintos canales (web, redes sociales, intranet y otros), asegurando su alineación con los lineamientos definidos.
- ✓ Supervisar la organización de eventos institucionales y acciones de relaciones públicas.
- ✓ Monitorear la presencia institucional en medios y canales digitales (prensa y redes), evaluando el clima de opinión y proponiendo acciones de mejora.
- ✓ Coordinar la generación y difusión de información institucional sobre servicios y prestaciones, tanto a nivel interno como externo.
- ✓ Promover el uso de canales no presenciales y soportes de comunicación, en articulación con las áreas competentes.
- ✓ Impulsar la adopción de buenas prácticas de comunicación en las distintas áreas del organismo.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Área Atención Ciudadana y Comunicaciones Institucionales

SUPERVISA A:

- Comunicaciones
- Relaciones Institucionales
- Administración de Canales y Servicios



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECCIÓN COMUNICACIONES

ACTIVIDADES

- ✓ Elaborar contenidos institucionales (noticias, gacetillas, publicaciones y piezas gráficas) para los distintos canales de comunicación.
- ✓ Diseñar materiales comunicacionales (banners, folletería, cartelería y otros soportes), asegurando su adecuación a los lineamientos institucionales.
- ✓ Gestionar la publicación de contenidos en web, intranet y redes sociales, conforme a la planificación definida.
- ✓ Desarrollar contenidos audiovisuales y gestionar los recursos asociados (imágenes, videos, repositorios).
- ✓ Ejecutar publicaciones en medios y otros canales definidos, incluido el Diario Oficial.
- ✓ Mantener actualizados los contenidos y materiales institucionales.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

Depende de: Imagen Institucional



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECCIÓN RELACIONES INSTITUCIONALES

ACTIVIDADES

- ✓ Planificar y ejecutar eventos institucionales, incluyendo su organización logística y operativa.
- ✓ Coordinar la participación del organismo en actividades externas (ferias, exposiciones, stands), incluyendo todas las actividades necesarias para la adecuada representación del organismo.
- ✓ Gestionar la agenda institucional, incluyendo convocatorias, seguimiento de prensa y coordinación de entrevistas.
- ✓ Mantener bases de datos de actores institucionales, medios y otros públicos relevantes.
- ✓ Gestionar la distribución de materiales institucionales a los distintos públicos.
- ✓ Organizar visitas guiadas y acciones de relacionamiento institucional.
- ✓ Monitorear la presencia institucional en medios de comunicación.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.
- ✓ Definir criterios y asesorar en la selección de obsequios y materiales institucionales, asegurando su coherencia con la imagen del organismo.

DEPENDENCIA: Imagen Institucional



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECCIÓN ADMINISTRACIÓN DE CANALES Y SERVICIOS

ACTIVIDADES

- ✓ Administrar los contenidos y servicios publicados en los sitios web e intranet, asegurando su accesibilidad, usabilidad y orientación al usuario.
- ✓ Implementar y mantener actualizados los contenidos institucionales en coordinación con las áreas correspondientes.
- ✓ Gestionar las herramientas tecnológicas que dan soporte a la comunicación y atención de usuarios.
- ✓ Administrar usuarios y perfiles de acceso a los sistemas vinculados, garantizando su correcta gestión conforme a criterios de seguridad.
- ✓ Velar por la calidad, actualización y disponibilidad de la información publicada.
- ✓ Publicar contenidos vinculados a transparencia institucional conforme a los lineamientos vigentes.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Imagen Institucional



Banco de Previsión Social
Gerencia Planificación y Control Institucional

SECCIÓN GESTIÓN DE IDENTIDAD CIUDADANA

ACTIVIDADES

- ✓ Gestionar el alta, modificación y control de perfiles de usuarios externos en los sistemas y aplicativos definidos.
- ✓ Ejecutar los procedimientos y criterios establecidos para la gestión de identidad digital, conforme a los lineamientos institucionales y normativos.
- ✓ Verificar el uso adecuado de las identidades digitales por parte de los usuarios, promoviendo buenas prácticas y detectando posibles desvíos.
- ✓ Brindar soporte operativo en relación con la gestión de identidad digital y el acceso a servicios del organismo.
- ✓ Implementar mecanismos de relevo de la experiencia de los usuarios en su interacción con los sistemas y servicios digitales (encuestas, consultas, instancias de retroalimentación).
- ✓ Recopilar y sistematizar la información obtenida sobre la experiencia de usuario, para su derivación a las áreas correspondientes.
- ✓ Colaborar en la mejora de los procesos de acceso y uso de los servicios digitales, en coordinación con las áreas competentes.
- ✓ Cumplir con toda otra actividad afín a su cargo que le sea encomendada por sus jerarquías.

DEPENDENCIA: Área Atención Ciudadana y Comunicaciones Institucionales.