



CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Gerencia de Área de Planificación

DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y GESTION ESTRATEGICA

APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO DEL CAH

ACTA: 09

RESOLUCIÓN: 22

FECHA: 21/04/2026



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Contenido

1. Marco Estratégico	3
2. Aspectos Institucionales	3
2.1. Base Legal.....	3
2.2. Misión	4
2.3. Visión.....	4
3. Análisis de la Situación Institucional y el Entorno	4
3.1. Diagnóstico de Partida y Desafíos 2026	4
3.2. Objetivos Estratégicos (PEI 2024-2028).....	4
3.2.1. Objetivos Generales	4
3.2.2. Objetivos Específicos	4
3.3. Recursos Humanos* al cierre 2025.....	5
3.4. Infraestructura y Movilidad	5
4. Formulación de gestión del Año 2025.....	6
4.1. Estructura Orgánica Vigente.....	6
5. Cuadro Cuantitativo de vínculo entre el POA y el Presupuesto	7
5.1. Resumen Presupuestario por Tipo y Fuente de Financiamiento en G.	7
5.2. Árbol de Resultados Literal	7
6. Servicio a la deuda pública	8
7. Fichas Técnicas de Gestión Institucional.....	9
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	11
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE RIESGOS	17
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE OPERACIONES GENERALES.....	21
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE PLANIFICACIÓN	24
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE ÁREA DE SERVICIOS	28
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	33
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- AUDITORIA INTERNA, GERENCIA DE ÁREA.....	36
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN.....	39
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- ASESORÍA JURÍDICA, GERENCIA DE ÁREA.....	42
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- SECRETARÍA DEL CONSEJO DIRECTIVO	46
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	49
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- SECRETARÍA GENERAL (DIRECCIÓN).....	52
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE GABINETE DE LA PRESIDENCIA	55
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS ...	58
FICHA TÉCNICA AÑO 2026- ASESORÍA TÉCNICA EJECUTIVA	62



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTRATACIONES..... 64

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INOFRMACIÓN 67

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y PRENSA 70

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA CENTRO
..... 73

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA CENTRO
SUR..... 77

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA SUR ESTE
..... 80

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA NORTE . 85

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE SERVICIOS/CHACO 89



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

1. Marco Estratégico

El CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN (CAH), como actor clave de la Banca Pública de Desarrollo, orienta su gestión operativa 2026 hacia la profundización de la inclusión financiera de segmentos tradicionalmente excluidos. En prosecución de su sostenibilidad como entidad especializada en microfinanzas rurales, el CAH alinea su accionar con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 1 (Fin de la pobreza), N° 2 (Hambre cero) y N° 8 (Crecimiento económico y trabajo decente).

En este contexto, la institución articula sus esfuerzos bajo los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2030 y el Marco de Política del Sector Agropecuario, enfocándose en los siguientes ejes:

Sostenibilidad Institucional: Mediante la optimización de servicios financieros, la gestión de recursos de cooperación y el fortalecimiento del capital humano.

Eficiencia y Tecnología: Potenciando productos financieros innovadores e incrementando el uso de herramientas tecnológicas para la gestión del riesgo y la atención al cliente.

Impacto Social y Ambiental: Promoviendo la igualdad de oportunidades, la reducción de brechas de género en el acceso al crédito y la adopción de tecnologías climáticamente inteligentes para la resiliencia del productor.

Para el ejercicio 2026, el CAH reafirma su compromiso con la Meta 1.4 de los ODS, garantizando el acceso equitativo a servicios financieros, y la Meta 2.3, orientada a duplicar la productividad agrícola de la agricultura familiar mediante el financiamiento oportuno.

2. Aspectos Institucionales

2.1. Base Legal

La operatividad del CAH para el ejercicio 2026 se sustenta en el siguiente marco normativo vigente:

- Ley N° 5.361/2014: Carta Orgánica del Crédito Agrícola de Habilitación.
- Decreto N° 7.030/17: Reglamentación de la Ley N° 5.361/14.
- Ley N° 5.908/17: De Fortalecimiento Financiero y Reactivación Productiva de la Agricultura Familiar.
- Ley N° 5.527/15: De Rehabilitación Financiera y Educación Financiera.
- Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2028.
- Resoluciones vigentes de la Gerencia General para la Programación Presupuestaria 2026.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

2.2. Misión

Somos una Institución que brinda servicios financieros inclusivos, que promueve alianzas en la asistencia técnica, la comercialización y el desarrollo sostenible de emprendedores preferentemente rurales.

2.3. Visión

Ser una Institución líder en servicios financieros e innovadores, con excelencia en atención al cliente.

3. Análisis de la Situación Institucional y el Entorno

3.1. Diagnóstico de Partida y Desafíos 2026

El CAH inicia el ejercicio 2026 sobre una base de estabilidad financiera y eficiencia operativa. La gestión de la Dirección de Planeamiento destaca los siguientes indicadores clave como línea base:

Calidad de los Activos: Se ha logrado mantener una disciplina de riesgo ejemplar, situando la tasa de morosidad en un 1,78%, nivel que se pretende sostener mediante el fortalecimiento de los mecanismos de recuperación y seguimiento.

Gestión de Cartera: La institución administra una cartera total de 807.344.732.834 Gs, lo que representa una responsabilidad técnica crítica en cuanto a la colocación y el retorno de capital para la sostenibilidad del sistema. *(cierre del 2025)

Para el 2026 está proyectado un presupuesto de préstamos de \$ 500.596.847.000

3.2. Objetivos Estratégicos (PEI 2024-2028)

3.2.1. Objetivos Generales

- Fortalecer la sostenibilidad institucional.
- Mejorar la eficiencia de los servicios financieros.

3.2.2. Objetivos Específicos

En el marco del presente POA, se priorizarán las siguientes facultades:

Optimizar la gestión de los servicios financieros y procesos de recuperación.

Potenciar capacidades y bienestar del capital humano mediante el Plan de Capacitación 2026.

Gestionar recursos financieros y cooperación técnica nacional e internacional.

Implementar sistemas de comunicación apoyados en tecnología de punta.

Adaptar productos financieros a las necesidades emergentes de los clientes.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Incrementar el uso de herramientas tecnológicas innovadoras (Data Analytics) en la gestión.

Fortalecer la infraestructura física y la conectividad en los puntos de atención.

Impulsar alianzas público-privadas para la asistencia técnica y organización de productores.

3.3. Recursos Humanos* al cierre 2025

PERMANENTES	CONTRATADOS	COMISIONADOS	TOTAL:
356	44	19	419

3.4. Infraestructura y Movilidad* al cierre 2025

EDIFICIOS	VEHÍCULOS
<p>61 centros de Atención a Clientes (CAC) funcionando en edificios propios</p> <p>11 CAC con oficinas alquiladas.</p> <p>8 oficinas de CAC y puntos de atención al cliente cedidas/ compartidas con otras instituciones públicas.</p> <p>1 oficina Central.</p>	<p>96 vehículos de cuatro ruedas.</p> <p>14 vehículos de dos ruedas.</p>



5. Cuadro Cuantitativo de vínculo entre el POA y el Presupuesto
- 5.1. Resumen Presupuestario por Tipo y Fuente de Financiamiento en G.

Fuente	Presupuesto
10	5.390.592.973
30	597.541.347.727
Total	609.931.938.700

Fuente: Dirección de Presupuesto CAH

Observación: Servicio de la deuda en G., se encuentra dentro del total correspondiente a fuente 30.

5.2. Árbol de Resultados Literal

Producto Final: Prestar servicios financieros y no financieros preferentemente a los sujetos de la reforma agraria, a los micro y pequeños emprendedores que realicen actividades económicas, a las asociaciones, cooperativas y otras formas de organización que los nucleen, bajo criterios de sostenibilidad y eficiencia.

Programas de Acción – Actividades Centrales

Acciones de apoyo estratégico, administrativo y técnico que garantizan la operatividad institucional y el cumplimiento de los objetivos misionales del CAH.

- **Talento Humano:** Gestión del capital humano mediante programas de capacitación permanente, evaluación del desempeño por resultados consolidada y adecuación del plantel profesional en cantidad y calidad, asegurando un funcionamiento institucional eficaz y alineado a las normativas de la función pública.
- **Gestión de Riesgos:** Sistema de control y evaluación de riesgos institucionales consolidado, con énfasis en el monitoreo preventivo de la morosidad y la gestión de riesgos crediticios, socio-ambientales, legales y tecnológicos, orientados a salvaguardar el patrimonio institucional.
- **Administración y Finanzas:** Gestión orientada a la sostenibilidad financiera donde los ingresos cubren los costos operativos, optimizando la ejecución presupuestaria y asegurando la transparencia en el manejo de los recursos institucionales.
- **Planificación y Gestión Estratégica:** Modelo de gestión por resultados y reingeniería institucional plenamente operativos, generando sinergias efectivas con el sector público y privado para potenciar el impacto en el sector microempresario y rural.
- **Servicios Financieros:** Cartera de clientes activos gestionada con criterios de calidad, cuentas vigentes incrementadas y oferta de productos financieros innovadores que respondan a la demanda del mercado rural y emprendedor.
- **Gestión Operativa y Tecnología:** Arquitectura tecnológica y de comunicaciones modernizada y escalable, alineada a las mejores prácticas de seguridad de la información para una institución financiera especializada en microfinanzas.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

- **Apoyo y Asesoría:** Imagen institucional fortalecida y mecanismos jurídicos-financieros actualizados para la mitigación de riesgos. Ejecución eficaz del Plan Anual de Contrataciones conforme a la programación operativa.
- **Gerencias Departamentales de Servicios:** El objetivo fundamental de las Gerencias Departamentales para el ejercicio 2026 es brindar asistencia financiera y técnica oportuna a los sujetos de la reforma agraria y microemprendedores a nivel nacional. Si bien la misión es uniforme en todo el país, la ejecución operativa se adapta a las características productivas y potencialidades de cada zona, conforme a la siguiente distribución:
 - Zona Norte (Concepción, San Pedro, Amambay y Canindeyú): Asistencia financiera enfocada en el fortalecimiento de la agricultura familiar y emprendimientos rurales, con énfasis en la recuperación de cartera y el crecimiento sostenible en zonas de frontera.
 - Zona Centro (Caaguazú, Caazapá y Guaira): Colocación estratégica de créditos orientada a la producción diversificada, el apoyo a cadenas de valor regionales y el fortalecimiento de organizaciones de productores.
 - Zona Centro Sur (Central, Cordillera, Paraguarí, Misiones y Ñeembucú): Impulso a micro-emprendimientos rurales y urbanos, priorizando la inclusión financiera de jóvenes y mujeres en rubros de servicios, pequeña industria y agricultura periurbana.
 - Zona Sur Este (Alto Paraná e Itapúa): Consolidación del apoyo financiero en zonas de alta intensidad agrícola, promoviendo la adopción de tecnologías climáticamente inteligentes para la resiliencia de los cultivos.
 - Zona Chaco (Boquerón, Presidente Hayes y Alto Paraguay): Gestión de productos financieros adaptados a la realidad de la región occidental, con foco en la producción ganadera menor, emprendimientos locales y apoyo a poblaciones vulnerables.
 - Oficina Central y Gran Asunción: Prestación de servicios financieros especializados a microemprendedores del área metropolitana, bajo estándares de excelencia en atención al cliente y gestión centralizada.

6. Servicio a la deuda pública

La deuda pública de la Administración Central constituye un compromiso financiero que se eleva a una categoría de obligación contractual asumida por el CAH mediante la suscripción y legalización de los distintos compromisos con las partes acreedoras. A dichos compromisos se les denomina “Servicios de la Deuda Pública”, los cuales están integrados por las amortizaciones y pagos de capital, intereses, comisiones y gastos, originados por operaciones de crédito público. El saldo posterior al pago de diciembre es de Gs. 128.218.791



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

7. Fichas Técnicas de Gestión Institucional

Las fichas técnicas constituyen el instrumento analítico que detalla la situación operativa de cada dependencia del Crédito Agrícola de Habilidadación. Estas herramientas permiten verificar de manera objetiva el alineamiento de la gestión sectorial con las políticas y prioridades del Gobierno Nacional e internacional, asegurando que cada unidad administrativa contribuya de forma directa al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024-2028.

En esta sección, se presenta la matriz de articulación donde la gestión del CAH se vincula estratégicamente con los ejes del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2030, el Eje 3 del Marco de Política del Sector Agropecuario (MPSA) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1, 2 y 8, pilares en los que la institución genera un impacto directo en la inclusión financiera y el desarrollo rural.

Posteriormente, se desglosa la ficha técnica por dependencia, destacando la vinculación específica de sus actividades con los objetivos estratégicos institucionales, garantizando así la trazabilidad entre los recursos asignados y los resultados esperados para el Ejercicio Fiscal 2026.

Eje Estratégico	Objetivos de Impacto Institucional
Eje 1: Reducción de la pobreza y desarrollo social	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de ingresos y protección social: Generar condiciones para aumentar ingresos con igualdad de género y mejorar la vida de poblaciones vulnerables mediante el acceso al sistema de protección social. • Servicios sociales de calidad: Aumentar el bienestar mediante la mejora de la calidad en la prestación de servicios financieros públicos. • Desarrollo local participativo: Articulación territorial para la entrega y evaluación de servicios de desarrollo en las comunidades. • Hábitat adecuado y sostenible: Contribuir a la mejora de condiciones de vida mediante el financiamiento de infraestructura básica y saneamiento.
Eje 2: Crecimiento económico inclusivo	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo y competitividad: Fomentar la competencia leal, formación técnica y empleo decente, optimizando el marco regulatorio para la inclusión de todos los agentes económicos. • Productividad e innovación: Mejorar la conectividad y fomentar la investigación y desarrollo tecnológico aplicados a la producción. • Regionalización y diversificación: Aprovechar ventajas regionales y activar cadenas de valor integrando a micro y pequeñas empresas. • Valorización del capital ambiental: Promover el entorno natural como activo económico dentro de una economía sostenible.
Eje 3: Inserción de Paraguay en el mundo	<ul style="list-style-type: none"> • Participación global: Posicionar la imagen país mediante atractivos productivos de alto valor. • Atracción de inversiones y comercio exterior: Diversificar exportaciones y abrir nuevos mercados para los productos de los clientes del CAH. • Integración económica regional: Mejorar infraestructura transfronteriza y logística para el comercio. • Sostenibilidad del hábitat global: Gestión de riesgos y adaptación al cambio climático en los procesos productivos.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

**Eje 4: Fortalecimiento
Político Institucional**

- **Modernizar la administración pública:** Profesionalizar la carrera del servicio civil, simplificar trámites (servicios en línea) y asegurar transparencia y rendición de cuentas.
- **Descentralización efectiva:** Desconcentrar la gestión de servicios a nivel territorial mediante acuerdos con gobiernos subnacionales.

Marco de Referencia	Metas y Compromisos Institucionales
ODS 1: Fin de la pobreza	Meta 1.4: Garantizar que hombres y mujeres, especialmente pobres y vulnerables, tengan acceso equitativo a servicios financieros, incluida la microfinanciación.
ODS 2: Hambre cero	Meta 2.3: Duplicar la productividad agrícola y los ingresos de productores a pequeña escala, asegurando el acceso a servicios financieros y mercados con valor añadido.
ODS 8: Crecimiento económico inclusivo	Meta 8.3: Promover el emprendimiento, la formalización y el crecimiento de las MIPYMES mediante el acceso a servicios financieros de calidad.
Eje 3 MPSA: Fortalecimiento de Servicios Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento sectorial: Fomento de instrumentos financieros (fondos de garantía, plazos y tasas diferenciadas) para la producción. • Gestión de la información: Mecanismos que incentiven la formalización tributaria y sanidad; fortalecimiento del diálogo público-privado. • Gestión del Riesgo Climático: Adopción de paquetes tecnológicos que incorporen la gestión de riesgos y recuperación de suelos.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

1. Nivel	1.7.9
2. Resultado	Asegurar la disponibilidad oportuna de recursos financieros, presupuestarios y logísticos para el funcionamiento de todas las dependencias del CAH, garantizando la transparencia y eficiencia en la ejecución del gasto público conforme al PEI.
3. Definición	Consiste en coordinar y supervisar los procesos de contabilidad, programación presupuestaria, servicios generales y mantenimiento de infraestructura. Incluye la gestión de normas y sistemas para la optimización de procesos administrativos y la ejecución de obras edilicias según la disponibilidad presupuestaria.
4. Línea de base	Sistema de contabilidad y presupuesto integrado; infraestructura física de oficinas y flota vehicular operativa; marco normativo institucional actualizado y procesos de gestión administrativa certificados bajo estándares de calidad.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Contabilidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Control y bienes Patrimoniales ○ Unidad de Procesamiento y análisis de Estado • Dirección de Presupuesto <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Diseño y Programación Presupuestaria ○ Unidad de Control y Evaluación Presupuestaria • Dirección de Servicios Generales <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Transportes ○ Unidad de Taller Mecánico • Unidad de Obras y Proyectos • Unidad de Normas y Sistemas de Gestión
6. Objetivo Estratégico Institucional	<p>Para la GAAF, el enfoque estratégico en 2026 se centra en la solvencia administrativa y el soporte físico para la colocación de créditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo mediante una ejecución presupuestaria del 100% y una gestión contable transparente. • Mejorar la gestión de procesos internos a través de la Unidad de Normas para agilizar el soporte a las áreas misionales. • Fortalecer la infraestructura física y tecnológica de los Centros de Atención al Cliente (CAC) para



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

	garantizar la excelencia en la atención.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	Optimizar la gestión de servicios financieros: Asegurar la disponibilidad de recursos y suministros para los CAC y Gerencias Departamentales para su correcto funcionamiento operativo.
	Gestionar recursos financieros y presupuestarios: Coordinar con el Ministerio de Economía la asignación oportuna de fondos y supervisar que la ejecución financiera respalde el crecimiento de la cartera. “Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología” Al menos 90% de las oficinas cuentan con equipos y conectividad requeridos para el buen funcionamiento.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	Fortalecer la infraestructura y logística institucional: Ejecutar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular y de los edificios. Supervisar a través de la Unidad de Obras la adecuación y mejoras edilicias de los Centros de Atención al Cliente (CAC) para asegurar condiciones óptimas de atención.

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA DE ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Componente: Componente: Gestión Financiera y Presupuestaria

Foco: Solvencia, Programación y Ejecución.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Análisis Financiero y Posición Mensual.	Informe	12 informes	Memorándum de informe a Gerencia.	Gerente GAAF
Elaboración del Plan Financiero Anual.	Plan	1 plan presentado	Expediente SIME (MEF).	Dir. Presupuesto
Formulación del Anteproyecto de Presupuesto.	Proyecto	1 anteproyecto	Expediente SIME - Plurianual.	Dir. Presupuesto
Modificaciones y Ejecución Mensual.	Informe	100% tramitado	Notas a DGCP y reportes SIAF.	Dir. Presupuesto

Componente: Contabilidad y Patrimonio

Foco: Estados Contables, Impuestos y Bienes.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Emisión de Balances de Sumas y Saldos.	Balance	12 balances	Libro Diario, Mayor y Balances.	Dir. Contabilidad



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Conciliación Bancaria Mensual.	Conciliación	12 (al día 15)	Extractos bancarios y registros.	Dir. Contabilidad
Gestión Tributaria (IVA/Hechauka/DJ).	Presentación	100% al día	Constancias de DNIT (Marangatu).	Dir. Contabilidad
Facturación Electrónica de Ingresos: Emitir comprobantes de venta electrónicos por el 100% de los intereses y comisiones cobrados	% de emisión	100%	Registro de facturas electrónicas.	Dir. Contabilidad
Inventario Físico de Bienes (Dec. 20.132).	Acta	136 inventarios	Formularios FC10 actualizados.	Enc. Patrimonio
Registro de Altas y Bajas Patrimoniales.	Registro	100% actualizado	Actas de movimiento patrimonial.	Enc. Patrimonio

Componente: Componente: Normas y Sistemas de Gestión

Foco: Control Interno y Estandarización de Procesos.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Integridad Institucional: Gestionar la actualización de políticas y códigos institucionales (Ética, Buen Gobierno, TH).	Nº de Documentos actualizados	3 documentos actualizados y aprobados	Resoluciones y documentos aprobados	Encargado de Normas, Comités de Ética y Buen Gobierno y Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas
Gestionar la actualización y revisión de documentos estratégicos (PEI, POA).	Documento PEI-POA	2 documentos revisados y aprobados	Actas de reunión y resoluciones.	Gerencia de Planificación y áreas involucradas
Gestionar la revisión de documentos de Gestión por Procesos (Mapas, formatos caracterización,	Mapa de Proceso, Fichas y Normogramas	2 documentos revisado y aprobado	Actas de reunión y resoluciones.	Encargado de Normas/Áreas involucradas



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

normogramas)				
Gestionar la revisión/actualización y socialización de Manuales de Funciones.	Manual revisado y actualizado	1 manual	Manual de funciones y registros de socialización.	Gerencia de Planificación y áreas involucradas
Gestionar la actualización de Formatos de Identificación y Evaluación de Riesgos de macroprocesos	Formatos de Riesgos	Formatos de Riesgos actualizados de al menos 50% de los macroprocesos	Formatos de lyER actualizados y validados. Resoluciones del Consejo Directivo	Gerencia de Riesgos /Áreas involucradas
Gestionar la actualización/visión de Políticas operacionales, procedimientos del componente	Políticas Procedimientos	1 política Operacional revisada 1 procedimiento revisado y actualizado	Políticas Operacionales y Manual de procedimientos aprobados.	Encargado de Normas, Gerencia de Riesgos y áreas involucradas
Gestionar la actualización/visión de Política de Información, buzón de quejas y Política de Rendición de Cuentas .	Política de Rendición de Cuentas y Política de Información	1 Política de Rendición de Cuentas y 1 Política de Información revisados y actualizados	Actas de reunión y resoluciones.	Dirección de Comunicación y Dirección de Transparencia

Componente: Servicios Generales

Foco: Mantenimiento, Seguridad y Transporte.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Gestión de Subasta Pública de bienes.	Expediente	1 subasta Anual	Resolución, tasaciones y actas.	Servicios Generales
Control de Portería, Seguridad y Limpieza.	Registro Diario	100% supervisado	Libros de parte y reportes de ingreso.	Servicios Generales
Mantenimiento preventivo de flota y	Ficha Técnica	100% del parque	Fichas de vehículos y órdenes de	Servicios Generales



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

equipos.			servicio.	
Gestión de Seguros y Documentación Vehicular.	Póliza/Habilitación	100% al día	Comprobantes de pago y RASP.	Encargado Transporte
Componente: Obras y Proyectos				
<i>Foco: Mantenimiento, adecuación y fiscalización de la infraestructura edilicia institucional para garantizar espacios seguros, funcionales y alineados a los estándares de atención al cliente y preservación del patrimonio físico.</i>				
Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Mantenimiento edilicio Preventivo y Correctivo: Supervisar las reparaciones de infraestructura (eléctrica, plomería, pintura, climatización) en Sede Central y CAC, como apoyo a administraciones de contratos relacionados	% de Solicitudes Atendidas	100%	Actas de conformidad de la dependencia y/o informes de ejecución de los administradores de contrato.	Encargado de Unidad
Fiscalización de Obras y Mejoras: Supervisar técnicamente la ejecución de construcciones, remodelaciones o ampliaciones contratadas por la institución.	% de cantidad de contratos firmados y ejecutados	100%	Informes técnicos de avance de obra y Actas de recepción.	Encargado de Unidad
Elaboración de Proyectos Técnicos: Desarrollar planos y cómputos métricos presupuestos referenciales para llamados a licitación de infraestructura. Gestiones municipales y otros.	% de Cantidad de proyectos definidos por el PAC y licitaciones autorizadas por el C. Directivo.	100%	Legajo técnico de proyectos (Planos y Presupuestos) y Licitaciones realizadas.	Encargado de Unidad



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Gestión de Siniestros y Contingencias: Realizar relevamientos técnicos ante daños por fenómenos climáticos o siniestros en locales institucionales.	Cantidad de siniestros ocurridos	100%	Informes de daños y certificados de reparación.	Encargado de Unidad
---	----------------------------------	------	---	---------------------

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	-
Director de Contabilidad	1	-
Director de Presupuesto	1	-
Director de Servicios Generales	1	-
Encargados de Unidad	7	1
Técnicos	16	2
Profesional Senior	2	2
Profesional Junior	1	3
Asistentes de la Gerencia	1	1
Total	31	9
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	GAAF	
Responsable	Gerente de Área	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE RIESGOS

1. Nivel	1.7.6
2. Resultado	Asegurar la estabilidad y solvencia institucional mediante la identificación, medición y mitigación de los riesgos crediticios, operacionales y financieros, garantizando una cartera sana y procesos seguros.
3. Definición	Consiste en la gestión integral de los riesgos que puedan afectar el patrimonio del CAH. Incluye el control de la morosidad, la seguridad de los procesos internos y el monitoreo de la liquidez y mercado.
4. Línea de base	Metodologías de minimización de riesgos implementadas; meta de morosidad proyectada; manuales de riesgos operativos y financieros vigentes
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Riesgos Crediticios <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Análisis de Solicitudes • Dirección de Riesgos Financieros • Dirección de Riesgos Operacionales
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo (dimensión valor público, cliente y financiero). • Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras mediante procesos internos seguros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Riesgos Crediticios: Monitorear el 100% de la aplicación de reglamentos para reducir la morosidad estructural y mejorar la calidad de la cartera.
	• Riesgos Financieros: Supervisar la liquidez y solvencia institucional, asegurando que los ingresos cubran los costos operativos y de fondeo.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Riesgos Operacionales: Identificar y evaluar los riesgos en los procesos internos para evitar fallas que afecten la atención al cliente o la seguridad de la información.
	• Tecnología e Innovación: Implementar herramientas digitales de evaluación de riesgos (Credit Scoring) para agilizar el otorgamiento de créditos.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE RIESGOS

Componente: Dirección de Riesgos Operacionales

Foco: Mitigación de debilidades en procesos y control operacional.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Evaluación de procesos críticos para identificar debilidades de gestión.	Informe de resultados	3 procesos	Informes técnicos documentados.	Riesgos Operacionales
Revisión y/o propuesta de fichas técnicas de cultivos y otras actividades para el financiamiento	Informe	1 revisión al año	Informes técnicos documentados.	Riesgos Operacionales
Concienciación y orientación a Gerencias Zonales y CACs sobre posibles eventos de riesgos y sugerencias de acción	Dependencia asistida	100% dependencias	Registros de correo, memos y capturas.	Riesgos Operacionales
Propuesta de reglamentos para la mejora de la gestión del negocio.	Proyecto de norma	Al menos 1	Expediente presentado a superioridad.	Riesgos Operacionales
Evaluación de resultados de la gestión de cobranzas de los Jefes de CAC en el marco del PIM 2026	Expediente	4	Expediente presentado	Riesgos Operacionales

Componente: Dirección de Riesgos Crediticios

Foco: Calidad de cartera, scoring y análisis de solicitudes.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Análisis técnico de solicitudes para el Comité Nacional y Consejo.	Solicitud analizada	100% de casos	Hojas de evaluación y Sistema de expedientes.	Dirección de Riesgos Crediticios /Unidad de Análisis de Solicitudes
Gestión administrativa y actas del Comité Nacional de Crédito.	Acta de sesión	100% de sesiones	Libros de actas y Resoluciones cargadas.	Riesgos Crediticios
Revisión de indicadores del Score Mbarete y reporte Equifax.	Informe de revisión	2 semestrales	Resumen de revisión y ajustes técnicos.	Riesgos Crediticios
Gestión ante Equifax para habilitar usuarios del buró de crédito	Solicitud de usuarios	100% de los pedidos	Correo institucional.	Riesgos Crediticios
Controles presenciales a CACs priorizados por	Acta de	10 controles	Informes de resultados y	Riesgos Crediticios



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

volumen de cartera.	control		hallazgos.	
Revisión de políticas de riesgo y ajustes al Manual de Crédito.	Informe técnico	3	Propuestas presentadas o Resoluciones.	Riesgos Crediticios

Componente: Dirección de Riesgos Financieros

Foco: Viabilidad de productos, liquidez y parámetros financieros.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Elaboración de dictámenes de viabilidad financiera para nuevos productos o ajustes de tasas.	Dictamen Técnico	4 dictámenes	Documentos técnicos remitidos a Gerencia General.	Riesgos Financieros
Monitoreo y reporte trimestral de los indicadores de liquidez y solvencia institucional.	Informe de Riesgo	4 informes	Memorándum de reporte de indicadores financieros.	Riesgos Financieros
Generación de Alertas Financieras: Emitir avisos tempranos mediante reportes periódicos sobre desviaciones en los indicadores de liquidez y solvencia.	% de Alertas Emitidas	100%	Memorándum de alertas y registros de comunicación.	Riesgos Financieros
Monitoreo de Indicadores Financieros: Elaborar reportes semanales sobre morosidad, desembolsos, colocaciones y tratamientos basados en el sistema informático.	Reporte Semanal	52	Reportes de sistema y archivos de la Dirección.	Riesgos Financieros
Gestión de Mitigación de Riesgos: Revisar y actualizar las políticas y herramientas de mitigación en conjunto con la Dirección de Riesgos Crediticios.	% de Políticas Revisadas	100%	Resoluciones de ajuste y documentos técnicos validados.	Riesgos Financieros

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
---	-----------------	------	-----------------------------	------------------

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	-
Director	3	-
Encargado de Unidad	1	-
Analista	1	1
Técnicos	0	0
Asistentes de la Gerencia	3	1
Total	9	2
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia de Area de Riesgos	
Responsable	Gerente de Área	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE OPERACIONES GENERALES

1. Nivel	1.7.10
2. Resultado	Garantizar la eficiencia en los procesos de colocación y desembolso de préstamos, asegurando la disponibilidad de liquidez inmediata y el cumplimiento de las metas de ejecución financiera institucional.
3. Definición	Consiste en coordinar el ciclo operativo del crédito y el flujo de caja institucional. Incluye la supervisión de las operaciones de préstamos y la gestión de tesorería para el cumplimiento de obligaciones y desembolsos a clientes
4. Línea de base	Resolución de Creación de la Gerencia, independiente del área tecnológica, aplicada al año 2026
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Operaciones <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Operaciones ○ Unidad de Rendición de Cartera • Dirección de Tesorería <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Liquidación y Pago
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficiencia de los servicios financieros mediante la agilidad en los desembolsos. • Fortalecer la sostenibilidad institucional optimizando el flujo de caja y la rotación de capital.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	<ul style="list-style-type: none"> • Tesorería: Gestionar recursos financieros y asegurar la liquidez necesaria para dotar a los CAC's y Gerencias Departamentales del plantel de recursos para su funcionamiento y colocación. • Eficiencia: Asegurar que el 100% de las obligaciones financieras se cumplan en tiempo y forma para mantener la calificación institucional.
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología” Al menos 90% de las oficinas cuentan con equipos y conectividad requeridos para el buen funcionamiento.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	<ul style="list-style-type: none"> • Operaciones: Potenciar los productos financieros mediante la reducción de tiempos de respuesta en el desembolso de préstamos, alineados a las necesidades de los clientes. • Tecnología: Incrementar el uso de herramientas tecnológicas para la trazabilidad de las operaciones de préstamos y pagos electrónicos.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE OPERACIONES GENERALES

Componente: Dirección de Tesorería

Foco: Gestión de liquidez, cumplimiento de obligaciones financieras y control del flujo de caja institucional.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Ejecución y verificación de pagos y compromisos obligados en el sistema.	Comprobante de Pago	100%	Registros del sistema financiero.	Dir. Tesorería
Gestión de cobranzas de préstamos en ventanilla de Casa Central.	Recibo Oficial	100%	Recibo CAH 36 y boletas de depósito.	Dir. Tesorería
Ejecución de cierres diarios de caja y registro en el sistema institucional.	Cierre diario	256 cierres	Informes de cierre diario firmados.	Dir. Tesorería
Monitoreo de saldos y conciliación de cuentas bancarias y caja tercerizada.	Conciliación	100%	Informes mensuales de saldos bancarios.	Dir. Tesorería
Elaboración del flujo de caja proyectado para el calce de ingresos y gastos.	Informe de Flujo	12 (1 Mensual)	Reporte de posición financiera.	Dir. Tesorería
Gestoría: Depósitos y/o notas a bancos u otras instituciones	Formularios	100%	Reporte diario	Dir. Tesorería
Monitoreo de pagos y rendiciones de cuentas de viáticos y reportes a CGR y Anticorrupción CAH	Informe Mensual	12 informes presentados	Reporte mensual	Dir. Tesorería
Implementación de firma digital de pagos varios	Eventos diarios	100 % cada día.	Reporte diario	Dir de Tesorería.

Componente: Dirección de Operaciones

Foco: Administración de la cartera activa, regularización técnica de cuentas y soporte documental operativo.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Aplicación de resoluciones del Consejo Directivo	Estado de cuenta	100%	Informe de cartera de préstamos.	Dirección Operaciones
Generación de desembolsos para Entidades Externas	Gestión técnica	100%	Informe de cartera de préstamos.	Unidad de Operaciones



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Ajustes y correcciones en el sistema de cartera de préstamos	Expediente	100%	Informes de conciliación de cartera.	Dir. Operaciones / Unidad de Operaciones
Cierre diario de operaciones de préstamos.	Gestión técnica	100%	Informes de conciliación de cartera.	Unidad de Operaciones
Control de rendiciones documentarias de operaciones de préstamos.	Legajo controlado	100%	Documentos ordenados y foliados.	Unidad de Rendición Documental
Provisión de documentación de préstamos para procesos de demanda judicial.	Expediente	100%	Registro en sistema de expedientes.	Unidad de Rendición Documental
Evaluación de metas operativas en el marco del Plan de Incentivos Monetarios.	Informe de evaluación	4 (Trimestral)	Informes presentados vía expediente.	Dir. Operaciones

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	-
Directores	2	-
Encargado de Unidad	1	2
Profesional Senior	1	1
Técnicos	0	0
Asistentes de la Gerencia	3	1
Total		
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia de Área de Operaciones Generales.	
Responsable	Gerente de Área	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE PLANIFICACIÓN

1. Nivel	1.7.8
2. Resultado	Consolidar un sistema de gestión estratégica basado en datos y procesos optimizados, que asegure la alineación del CAH con el PEI 2024-2028 y facilite la toma de decisiones mediante estudios económicos y reportes gerenciales.
3. Definición	Consiste en la rectoría institucional de la planificación, el diseño de la estructura organizacional y la generación de inteligencia de datos. Incluye la evaluación de planes, la estandarización de métodos de trabajo y el análisis del entorno económico.
4. Línea de base	PEI 2024-2028 vigente; Manuales de procesos y funciones;
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Planeamiento y Gestión Estratégica <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Organización y Métodos • Dirección de Información Gerencial • Dirección de Estudios Económicos
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional mediante la mejora de procesos y eficiencia operativa. • Incrementar la capacidad de análisis institucional para la optimización de los servicios financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno. Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Eficiencia Organizacional: Garantizar la actualización del 100% de los manuales de funciones y procedimientos para asegurar que la estructura orgánica respalde la estabilidad del CAH.
	• Monitoreo Estratégico: Evaluar semestralmente el cumplimiento del POA y anualmente el PEI, identificando desviaciones críticas que afecten la sostenibilidad financiera.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Inteligencia de Datos: Prover reportes gerenciales precisos sobre el desempeño de la cartera y la inclusión financiera para la toma de decisiones basada en evidencia
	• Análisis de Impacto: Realizar estudios sobre el entorno económico y rural que permitan ajustar los productos financieros a las necesidades reales de los productores.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE PLANIFICACIÓN

Componente: Planeamiento y Gestión Estratégica

Foco: Rectoría de la planificación institucional, gestión de cooperación técnica internacional y optimización de la estructura organizacional.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Evaluación técnica del cierre del POA 2025 y seguimiento intermedio del POA 2026.	Informe de Evaluación	2 (Feb / Jul)	Resoluciones y documentos de evaluación técnica.	Dir. de Planeamiento
Monitoreo de indicadores de impacto y alineación estratégica del PEI 2024-2028.	Informe de Seguimiento	1 (Octubre)	Reporte de desempeño y cumplimiento estratégico.	Dir. de Planeamiento
Gestión PNUD: Coordinación técnica y operativa de proyectos bajo convenios con el PNUD.	Informe de Avance	2 informes anuales	Documentos de gestión y reportes de ejecución.	Dir. de Planeamiento
Cooperación: Gestión, negociación y seguimiento de convenios interinstitucionales.	Convenio / Acta	Al menos 2	Convenios suscritos o actas de mesas de trabajo.	Dir. de Planeamiento
Formulación participativa del POA 2027 y articulación con el anteproyecto de presupuesto.	Plan aprobado	1 (Diciembre)	Resolución del Consejo y Plan consolidado.	Dir. de Planeamiento
O&M: Actualización de la estructura organizacional y manuales de funciones/procesos.	Manual / Norma	Al menos 2	Resoluciones y documentos técnicos finales.	Dir. de Planeamiento

Componente: Información gerencial

Foco: Generación de información analítica y reportes de alto nivel para la toma de decisiones institucionales, asegurando la transparencia y la rendición de cuentas ante la Presidencia del CAH y organismos externos del Poder Ejecutivo.

Sistematización y análisis de datos clave para la elaboración de informes técnicos de gestión.	Informe Gerencial	3 tipos (Trimestral)	Documentos de presentación técnica.	Dir. Inf. Gerencial
Elaboración del Balance Anual de Gestión Pública correspondiente al ejercicio fiscal 2025.	Balance de Gestión	1 (Ene/Feb)	Documento de presentación institucional.	Dir. Inf. Gerencial
Reporte técnico de Gestión Institucional correspondiente al primer semestre del año 2026.	Informe de Gestión	1 (Julio)	Documento de presentación de informe.	Dir. Inf. Gerencial



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Elaboración de informes de gestión integral para la Presidencia de la República.	Informe Ejecutivo	1 (Abr/Jun)	Cargo de presentación o expediente.	Dir. Inf. Gerencial
Análisis técnico para apertura o cambio de categoría de oficinas de campo (bajo solicitud).	Informe de Viabilidad	100% de solicitudes	Documentos de presentación técnica.	Dir. Inf. Gerencial
Atención a requerimientos de información puntual de Ministerios, Secretarías y Presidencia.	Informe / Correo	100% de solicitudes	Registro de expedientes y correos oficiales.	Dir. Inf. Gerencial
Diseño de presentaciones estratégicas para la Gerencia General y Presidencia del CAH.	Presentación	Según solicitud	Archivos de presentación y correos enviados.	Dir. Inf. Gerencial

Componente: Estudios Económicos

Foco: Investigación y análisis del entorno macroeconómico y sectorial para medir su impacto en la gestión del CAH

Análisis de variables e indicadores económicos con incidencia en la cartera y recuperación institucional.	Estudio Económico	1 (Semestral)	Documentos de investigación publicados.	Dir. Estudios Económicos
---	-------------------	---------------	---	--------------------------

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	-
Directores	2	1
Encargado de Unidad	0	1
Profesional Senior	0	1
Técnicos	1	2
Asistentes de la Gerencia	0	2
Total	4	7
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia de Area.	
Responsable	Gerente de Área	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE ÁREA DE SERVICIOS

1. Nivel	1.7.1
2. Resultado	Consolidar un sistema de gestión estratégica basado en datos y procesos optimizados, que asegure la alineación del CAH con el PEI 2024-2028 y facilite la toma de decisiones mediante estudios económicos y reportes gerenciales.
3. Definición	Consiste en diseñar, implementar y monitorear los servicios financieros y no financieros del CAH. Lidera la política crediticia, la gestión de negocios y el control estratégico de la calidad de la cartera de préstamos
4. Línea de base	PEI 2024-2028 vigente; Manuales de procesos y funciones;
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Política Crediticia • Dirección de Gestión de Negocios • Dirección de Genero y Juventud • Dirección de Análisis y Control de Cartera <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Administración de Cartera Vencida • Unidad Operativa de Gerencias Departamentales
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	Optimizar la gestión de servicios financieros diseñando productos que respondan a la dinámica de las actividades económicas a financiar. Reducción de mora estructural al 10% anual
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo con las necesidades de los clientes, impulsando alianzas para mejorar la asistencia técnica y organización de los productores. Incrementar el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de servicios.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE SERVICIOS

Componente: Política Crediticia

Foco: Establecer la rectoría normativa del ciclo del crédito, equilibrando la agilidad operativa con la mitigación de riesgos para asegurar que los productos financieros sean herramientas de desarrollo técnica y legalmente viables

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Ajustar/actualizar el Manual de Crédito y reglamentos para optimizar la concesión y recuperación.	Documento aprobado	2	Resolución del Consejo Directivo.	Dir. Política Crediticia
Diseño de Productos: Estructurar técnicamente nuevos productos financieros alineados a las necesidades.	Producto propuesto	2	Memorándum de presentación técnica.	Dir. Política Crediticia
Transferencia Técnica: Capacitar a funcionarios de campo sobre la aplicación de normas, procesos y nuevos productos.	Taller realizado	4	Actas de reunión y registros de asistencia.	Dir. Política Crediticia
Dictamen Técnico: Elaborar respuestas y providencias para expedientes que requieren interpretación normativa.	Dictamen / Providencia	100%	Sistema de gestión de expedientes.	Dir. Política Crediticia
Soporte a CACs: Brindar asistencia técnica a los Centros de Atención para la correcta ejecución de las políticas de crédito.	Informe de apoyo	12	Registros de trabajo y reportes mensuales.	Dir. Política Crediticia

Componente: Gestión de Negocios

Foco: Impulsar el crecimiento sostenible de la cartera mediante la identificación de nuevos nichos de mercado, la fidelización de clientes y la articulación estratégica con las Gerencias Departamentales.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Diseño y Desarrollo: Estructurar productos y servicios financieros adaptados a la demanda con criterios de inclusión.	Producto desarrollado	2	Resoluciones del Consejo Directivo.	Dir. Gestión de Negocios
Socialización Técnica: Difundir nuevos productos y modificaciones normativas a los CAC y Gerencias Departamentales.	Jornada de difusión	4	Planillas de asistencia y registros digitales.	Dir. Gestión de Negocios
Alianzas Estratégicas: Gestionar convenios y acuerdos interinstitucionales para generar	Convenio firmado	2	Documentos de convenio suscritos.	Dir. Gestión de Negocios



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

modelos de negocio autosostenibles.				
Evaluación de Mercado: Realizar el seguimiento y evaluación del impacto y desempeño de los productos financieros vigentes.	Informe de evaluación	1	Informe anual de seguimiento presentado.	Dir. Gestión de Negocios
Inclusión de Mujeres: Promocionar productos financieros inclusivos mediante la participación en eventos y jornadas territoriales.	Evento de promoción	6	Planillas de asistencia y registros fotográficos.	Dir. Gestión de Negocios
Programación Financiera: Elaborar proyecciones de desembolso mensualizadas por departamento, CAC y asesor de cliente.	Informe de proyección	1	Memorándum de presentación de metas.	Dir. Gestión de Negocios

Componente: Genero y Juventud

Foco: Implementar acciones para la equidad interna en el capital humano y la inclusión financiera externa de segmentos vulnerables.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Inclusión de Mujeres: Monitorear y fomentar el acceso de mujeres rurales a productos financieros.	% de Créditos	42%	Reporte de Cartera por Género.	Dir. Género y Juventud
Inclusión de Jóvenes: Monitorear el acceso de jóvenes rurales a servicios financieros y no financieros.	% de Créditos	30%	Reporte de Cartera por Edad.	Dir. Género y Juventud
Diseño con Enfoque: Ajustar o diseñar productos que incorporen variables de género, edad y territorio.	Producto ajustado	2	Resolución del Consejo Directivo.	Dir. Género y Juventud
Capacitación Interna: Talleres de sensibilización para funcionarios/as sobre igualdad y nuevas juventudes.	Taller realizado	2	Planilla de asistencia de RR.HH..	Dir. Género y Juventud
Educación Financiera: Campañas y talleres de formación dirigidos a mujeres y jóvenes	Campaña / Taller	5	Planillas de asistencia y fotos.	Dir. Género y Juventud
Comercialización: fomentar actividades de promoción de productos y servicios que generen a mujeres y jóvenes oportunidades de ventas.	Nº de Evento	3	Planillas de asistencia y fotos.	Dir. Género y Juventud

Componente: Análisis y Control de Cartera

Foco: Monitorear proactivamente la calidad de los activos financieros y optimizar la recuperación



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

de capital mediante el análisis de riesgo, la gestión de mora y la administración de incentivos por desempeño

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Modelado de Cartera: Construir escenarios de crecimiento y proyecciones de ingresos para préstamos a familias.	Planilla técnica	1	Documento de proyecciones financieras.	Dir. Control de Cartera
Gestión de Incentivos (PIM): Elaborar, socializar y gestionar el pago del Plan de Incentivos Monetarios basado en metas de cumplimiento.	Planilla / Informe	4 (Trim.) ver reglamento	Resoluciones y planillas de pago procesadas.	Dir. Control de Cartera
Inteligencia de Datos: Emitir informes analíticos sobre la situación de la cartera (morosidad por zona, producto y antigüedad).	Informe de Cartera	12 Informes (1 mensual)	Reportes del sistema (Knowage) elevados a Gerencia.	Dir. Control de Cartera
Control de Calidad: Analizar y actualizar el reglamento del PIM para asegurar la alineación con los objetivos de sostenibilidad del PEI.	Reglamento ajustado	1	Resolución del Consejo Directivo.	Dir. Control de Cartera
Recuperación Activa (UACV): Ejecutar acciones de cobranza preventiva y gestión de mora mediante llamadas y notificaciones.	Llamada / Gestión	300 llamadas anuales	Reportes del sistema CRM.	Unidad de Cartera Vencida
Saneamiento de Cartera: Proponer medidas administrativas para la regularización de cuentas en mora crítica o judicial.	Propuesta técnica	2	Dictámenes o memorándums de regularización.	Unidad de Cartera Vencida

Componente: Unidad Operativa de Gerencias Departamentales

Foco: Garantizar la eficiencia en el flujo documental y técnico entre la Sede Central y las Gerencias Departamentales, asegurando la trazabilidad de los expedientes y el soporte administrativo necesario para la operativa de campo.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Gestión Documental: Procesar y direccionar el 100% de los expedientes y documentos remitidos por las Gerencias Departamentales y CAC.	% de expedientes	100%	Registro de Mesa de Entrada y control de salida.	Unidad Operativa GD
Soporte Logístico: Gestionar solicitudes de insumos, servicios básicos, solicitudes y rendiciones de viáticos del	Solicitud gestionada	100%	Copia de notas de pedido y N° de expediente.	Unidad Operativa GD



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

personal de campo ante la Sede Central.				
Enlace Administrativo: Coordinar la devolución y entrega de documentos tramitados (resoluciones, contratos, títulos) a las bases de origen.	Constancia de entrega	100%	Guías de remisión y registros de recepción.	Unidad Operativa GD

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	-
Directores	4	-
Encargado de Unidad	1	1
Profesional Senior	0	1
Técnicos	2	2
Asistentes de la Gerencia	2	2
Total	10	6
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia de Área de Servicios	
Responsable	Gerente de Área	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE TECNOLOGIA DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Nivel	1.7.10
2. Resultado	Infraestructura tecnológica y sistemas de información robustos, seguros y disponibles, que faciliten la transformación digital del CAH y optimicen la prestación de servicios financieros y no financieros
3. Definición	Responsable de administrar, mantener y proyectar el ecosistema digital institucional. Incluye la gestión de redes, ciberseguridad, desarrollo de software, soporte técnico y la gobernanza de datos para la toma de decisiones.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Infraestructura de servidores actual; Sistema central de préstamos
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Infraestructura y Soporte <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Redes y Servidores ○ Unidad de soporte técnico y mesa de ayuda • Dirección de Desarrollo y Tecnología <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Sistemas e innovación ○ Unidad de Soporte de sistemas ○ Unidad de Procesos
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	<ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza Digital: Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología que garantice la trazabilidad de la gestión
	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad: Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional para mitigar riesgos de pérdida de datos
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación en Servicios: Desarrollar e incrementar el uso de herramientas tecnológicas innovadoras (Apps, Web) para la gestión de servicios financieros.
	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Operativa: Automatizar procesos internos para reducir tiempos de respuesta al cliente rural



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Componente: Infraestructura, Redes y Ciberseguridad

Foco: Garantizar la continuidad operativa de los servicios digitales y la integridad de la información institucional mediante una infraestructura robusta y segura.

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo del parque informático nacional.	Informe técnico	1	Cronograma y actas de conformidad.	Dpto. Infraestructura
Administrar y unificar el acceso de usuarios (Directorio Activo LDAP) en oficinas de campo.	% Implementación	100%	Reporte de usuarios activos en red.	Dpto. Infraestructura
Gestionar el soporte técnico institucional mediante el sistema de gestión de incidencias.	% de Tickets	100%	Reporte mensual del Sistema de Tickets.	Unidad de Soporte
Actualizar y testear el Plan de Contingencia y Recuperación ante Desastres (DRP).	Resolución CD	1	Resolución del Consejo Directivo.	Gerente de TICs

Componente: Desarrollo e Innovación Tecnológica

Foco: Evolución del ecosistema de software institucional y herramientas de inteligencia de negocios para la toma de decisiones estratégicas

Actividad	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Desarrollar mejoras funcionales en el Portal Web basadas en estándares de software libre.	Actualización	2	Plataforma operativa verificable.	Unidad de Sistemas
Implementar el Módulo de Firma Electrónica en el flujo de gestión documental y expedientes.	Módulo operativo	1	Resolución de Gerencia General.	Unidad de Sistemas
Evolución y actualización de reportes en la plataforma de Inteligencia de Negocios (Knowage).	Reporte nuevo	10	Plataforma Knowage actualizada.	Unidad de Sistemas
Elaborar especificaciones técnicas para la modernización del Core Financiero institucional.	Documento Técnico	1	Expediente remitido a la UOC.	Gerente de TICs
Desarrollar mejores funcionalidades en sistemas basados en estándares de software libre y herramientas web	Desarrollo nuevo	1	Plataforma operativa	Unidad de Sistemas

Componente: Gestión de Procesos y Calidad del Dato

Foco: Asegurar la integridad de la base de clientes y fortalecer las competencias digitales del personal

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
-----------------------	------------------	-----------	-----------------------	-------------



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Controlar la integridad de altas y modificaciones de clientes en el sistema central.	% de Verificación	100%	Reporte de auditoría de ABM clientes.	Unidad de Procesos
Brindar capacitación técnica y acompañamiento sobre el uso del Core Financiero.	Capacitación	3	Planilla de asistencia firmada.	Unidad de Procesos
Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)				
Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	-
Directores	2	-
Encargado de Unidad	2	3
Profesional Senior	1	2
Técnicos	0	2
Asistentes de la Gerencia	2	2
Total	8	9
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia de Area	
Responsable	Gerente de Área	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- AUDITORIA INTERNA, GERENCIA DE ÁREA

1. Nivel	1.1
2. Resultado	Asegurar la transparencia, legalidad y eficacia de los procesos institucionales mediante evaluaciones independientes que mitiguen riesgos y fortalezcan el sistema de control interno del CAH.
3. Definición	Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la institución. Evalúa la gestión de riesgos, el control y los procesos de gobierno.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Plan Anual de Auditoría; Normas de Auditoría Gubernamental; Requerimientos de la Contraloría General de la República.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Auditoria de Gestión • Dirección de Auditoria Financiera • Dirección de Auditoria Forense • Dirección de Auditoria Informática
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	<ul style="list-style-type: none"> • La evaluación de la gestión de los recursos financieros, verificando el uso eficiente, transparente y conforme a la normativa vigente.
	El seguimiento de las recomendaciones de auditoría, orientadas a mejorar la administración de los recursos y fortalecer la gobernanza institucional.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	La evaluación de los procesos operativos relacionados con la colocación y recuperación de créditos, verificando su eficiencia, transparencia y cumplimiento de procedimientos.
	El monitoreo del cumplimiento de normativas y políticas institucionales, asegurando que los servicios financieros se brinden de manera eficaz y con adecuada gestión del riesgo.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA, AUDITORIA INTERNA				
Componente: Auditoría Financiera y de Cumplimiento				
Foco: Garantizar la razonabilidad de los estados financieros y la ejecución presupuestaria del CAH.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Auditar el Balance General y el Estado de Resultados Institucional.	Dictamen	1	Dictamen de Auditoría y papeles de trabajo.	Dir. de Auditoría Financiera
Examinar la ejecución presupuestaria de gastos	Informe	8	Informes de auditoría y legajos de verificación.	Auditor Financiero
Realizar análisis y verificación de cuentas contables del balance.	Informe	4	Reportes de análisis de cuentas y ajustes.	Audidores
Brindar apoyo y documentación a estamentos de control externo (CGR, AGPE).	Expediente	100%	Acuse de recibo y documentos proveídos.	Auditor Financiero
Componente: Auditoría de Gestión y Control Operativo				
Foco: Evaluar la eficiencia de los procesos en campo y la transparencia administrativa en la Sede Central				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Verificar la gestión operativa y financiera en los Centros de Atención (CAC).	CAC Verificado	20	Informes de auditoría in situ.	Dir. de Auditoría de Gestión
Fiscalizar el inventario de bienes patrimoniales en dependencias del CAH.	Dependencia	12	Informes de control de inventario.	Dir. de Auditoría de Gestión
Control de Gabinete: Realizar revisión aleatoria de carpetas de clientes mediante la remisión de legajos a Sede Central.	Informe de Revisión	16	Informes de auditoría de gabinete y acuses de envío.	Dir. de Auditoría de Gestión
Evaluar la ejecución de contratos para provisión de bienes y servicios.	Informe	4	Reportes de cumplimiento contractual.	Dir. de Auditoría de Gestión
Monitorear el uso de combustible mediante auditoría de rendiciones.	Informe	6	Informes de control trimestral/mensual.	Dir. de Auditoría de Gestión
Seguimiento a la implementación de normas de control interno (MECIP).	Informe Anual	1	Informe presentado a AGPE y CGR.	Auditor Interno
Componente: Auditoría Forense				
Foco: Investigación técnica de presuntas irregularidades, prevención de fraudes y análisis de				



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

datos para detectar anomalías financieras.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Investigación Especial: Realizar auditorías forenses ante denuncias o hallazgos de irregularidades graves.	Informe Pericial	Según demanda	Informes de investigación y evidencias.	Dir. Auditoria Forense

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente, Auditor Interno	1	-
Directores	3	1
Audidores	1	2
Profesional Senior		
Técnicos		
Asistentes de la Gerencia		
Total	5	3
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia de Area, Auditoria Interna	
Responsable	Gerente de Área	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

1. Nivel	1.5
2. Resultado	Asegurar la integridad, transparencia y legalidad en la gestión institucional mediante mecanismos de control preventivo, investigación interna y rendición de cuentas que mitiguen riesgos de corrupción
3. Definición	Dirección responsable de promover la ética pública, gestionar denuncias, realizar investigaciones internas y garantizar el acceso a la información pública, velando por el cumplimiento de las normas de integridad.
4. Línea de base	PEI 2024-2028, Ley 5189/14- 5282/14; Manual de Funciones vigente.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Transparencia y Anticorrupción • Unidad de Investigación Interna
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	Trazabilidad de Gestión: Implementar mecanismos de control que aseguren la transparencia y legalidad en la comunicación y procesos institucionales.
	La promoción de políticas de integridad y ética pública, orientadas a prevenir actos de corrupción en la gestión institucional. El seguimiento de denuncias y alertas relacionadas con posibles irregularidades , contribuyendo a la correcta utilización de los recursos institucionales.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	
	La sensibilización y capacitación del personal en temas de ética, integridad y prevención de la corrupción , fortaleciendo la cultura institucional.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

Componente: Integridad, Transparencia y Acceso a la Información Pública

Foco: Promover una cultura de integridad y transparencia activa mediante la gestión eficiente de las solicitudes de información, el monitoreo del cumplimiento legal y la implementación de mecanismos de control preventivo contra la corrupción, asegurando la rendición de cuentas ante los órganos reguladores y la ciudadanía.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Gestión de Denuncias CGR: Atender requerimientos de información solicitados por la Contraloría (CGR).	% de respuestas	100%	Registros de respuesta y acuse de CGR.	Dir. Transparencia
Acceso a la Información: Gestionar las solicitudes ingresadas a través del Portal Unificado de Información Pública.	% de atención	100%	Reporte del Portal Unificado (SICP).	Dir. Transparencia
Monitoreo de Transparencia: Verificar el cumplimiento de las Leyes 5282/14 y 5189/14 en el portal web institucional.	Informe mensual	12	Memorándums e informes de monitoreo.	Dir. Transparencia
Ética y Buen Gobierno: Socializar normas de conducta ética y materiales de integridad a los funcionarios.	% de alcance	100%	Planillas de entrega o registros de capacitación.	Dir. Transparencia
Informes de Transparencia: Elaborar informes trimestrales según Decreto 2991/2019 para la CGR y web institucional.	Informe trimestral	4	Acuse de la CGR con N° de expediente.	Dir. Transparencia

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Dir. Transparencia
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Dir. Transparencia
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Dir. Transparencia



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	1	-
Encargado de Unidad	1	1
Profesional Senior	-	-
Técnicos		
Asistentes de la Gerencia		
Total	2	1
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Direccion TyA	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- ASESORÍA JURÍDICA, GERENCIA DE ÁREA

1. Nivel	1.7.7
2. Resultado	Salvaguarda de los activos y el patrimonio institucional mediante la ejecución eficiente de procesos judiciales de recuperación, la mitigación de riesgos legales en la contratación y la garantía de seguridad jurídica en todas las actuaciones del CAH.
3. Definición	Órgano responsable de ejercer la representación legal y defensa judicial de la institución. Su gestión abarca el asesoramiento normativo de alta dirección, la elaboración de dictámenes técnicos y la dirección estratégica de litigios para asegurar el cumplimiento de los derechos y obligaciones del CAH.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Informes de estados judiciales cuatrimestrales; 70% de juicios de años anteriores aún no resueltos por falta de antecedentes
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Asuntos Legales Internos y Judiciales <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Cobros Judiciales ○ Unidad de Formalización de Garantías
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	Gestión de Servicios: Optimizar la recuperación mediante el inicio y notificación del 100% de procesos judiciales para créditos a prescribir (antes de los 10 años).
	Sostenibilidad Financiera: Lograr que al menos el 10% de los créditos en procesos judiciales iniciados sobre cartera vencida sean recuperados efectivamente La defensa de los intereses institucionales en procesos judiciales o administrativos, resguardando el patrimonio y los recursos del CAH.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	Elaboración y revisión de instrumentos legales, tales como contratos, reglamentos y convenios, que respalden las operaciones financieras de la institución
	El acompañamiento legal en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos , asegurando la correcta aplicación del marco normativo.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- ASESORÍA JURÍDICA

Componente: Dictámenes, Representación y Asuntos Legales

Foco: Brindar soporte jurídico de alta dirección y asegurar la legalidad de los actos administrativos y respuestas a órganos judiciales.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Dictaminar en expedientes y consultas jurídicas puestas a consideración.	Dictamen emitido	100%	Archivo numerado y resoluciones.	Asesor Jurídico
Contestar oficios judiciales y requerimientos del Ministerio Público en tiempo y forma.	% de respuestas	100%	Archivo de notas de respuesta.	Asesor Jurídico
Intervenir y monitorear juicios donde el CAH es parte actora o demandada.	% de intervención	100%	Registro en el sistema informático.	Dir. Asuntos Legales
Instruir e intervenir en sumarios administrativos derivados de faltas de funcionarios.	Dictamen / Acta	100%	Expediente administrativo concluido.	Dir. Asuntos Legales

Componente: Cobros Judiciales y Recuperación Patrimonial

Foco: Ejecutar la estrategia de recuperación de la cartera morosa mediante la gestión judicial directa y externa

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Impulsar acciones judiciales para la recuperación efectiva de créditos morosos.	Monto recuperado	Gs. 4.350.000.000	Informe de recuperación del Sistema de Cartera e Informes de profesionales intervinientes	Asesor Jurídico
Supervisar la gestión de abogados externos y actualizar la base de datos de litigios.	Informe Cuatrimestral	3	Informes ingresados vía Mesa de Entrada/ correos electrónicos	Asesor Jurídico
Notificar procesos judiciales para evitar la prescripción de cuentas (antes de 10 años).	% de créditos	100%	Reporte de expedientes notificados.	Asesor Jurídico

Componente: Formalización y Gestión de Garantías



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Foco: Garantizar la seguridad jurídica de los activos que respaldan la cartera de créditos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Gestionar la formalización y control de garantías reales de créditos otorgados.	% de documentos	100%	Informe sobre garantías hipotecarias.	Unidad de Garantías
Tramitar el levantamiento de garantías reales de créditos cancelados ante el DGRP.	% de gestión	100%	Constancias de inscripción/levantamiento.	Unidad de Garantías
Registrar y organizar el archivo de garantías reales en el sistema institucional.	Estado de cuenta	Actualizado	Sistema informático y archivo físico.	Unidad de Garantías

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente, Asesor Jurídico	1	-
Directores	1	-
Encargado de Unidad	2	-
Profesional Senior, Abogado	-	2
Técnicos	-	2
Asistentes de la Gerencia	2	
Total	6	4
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Asesoría Jurídica	
Responsable	Asesor Jurídico	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- SECRETARÍA DEL CONSEJO DIRECTIVO

1. Nivel	1.2
2. Resultado	Asegurar la validez legal, la trazabilidad documental y la comunicación oficial de las resoluciones del Consejo Directivo, garantizando que el marco normativo institucional respalde la sostenibilidad y eficiencia del CAH.
3. Definición	Órgano técnico-administrativo responsable de asistir al Consejo Directivo en sus sesiones, custodiar las actas oficiales, gestionar la firma de resoluciones y garantizar la difusión oportuna de las disposiciones emanadas de la máxima autoridad.
4. Línea de base	Carta Orgánica del CAH Manuales Vigentes
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Verificación Documentaria
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	Gobernanza y Fe Pública: Garantizar que el 100% de las decisiones del Consejo (Actas y Resoluciones) estén correctamente formalizadas, blindando legalmente la gestión institucional.
	Control de Integridad Documental: Supervisar la verificación previa de expedientes para asegurar que las resoluciones emitidas se basen en documentación completa y conforme a norma
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad Administrativa: Cumplir con la notificación y comunicación de las Resoluciones en un plazo óptimo para evitar retrasos en la operatividad de los créditos y convenios.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- SECRETARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO

Componente: Gobernanza, Trazabilidad y Gestión Normativa Digital

Foco: Optimizar el flujo de decisiones de la máxima autoridad mediante la digitalización de procesos, asegurando la integridad documental y la notificación oportuna de las resoluciones.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Control de Calidad Documental: Verificar técnica y legalmente los expedientes remitidos para estudio del Consejo.	Expediente verificado	100%	Sistema de expedientes y antecedentes de Resoluciones	Sec. del Consejo
Gobernanza de Sesiones: Elaborar el Orden del Día y gestionar el repositorio digital de apoyo para los miembros del Consejo.	Orden del Día	24	Plataforma Nube CAH.	Sec. del Consejo
Formalización Normativa: Redactar, protocolizar y escanear las Actas de Sesiones (Ordinarias y Extraordinarias).	Acta protocolizada	24	Repositorio digital y Libros rubricados.	Sec. del Consejo
Difusión y Notificación: Notificar las Resoluciones de forma digital a las dependencias responsables para su ejecución inmediata.	% de resoluciones	100%	Reporte de envío Correo Institucional o Sistema Datascan	Sec. del Consejo
Gestión de Antecedentes: Organizar y custodiar los antecedentes técnicos que respaldan cada resolución adoptada.	Legajo archivado	400	Sistema de archivo digital/físico.	Sec. del Consejo

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Sec. del Consejo
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Sec. del Consejo
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Sec. del Consejo



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	1	-
Encargado de Unidad	1	0
Profesional Senior		
Técnicos		
Asistentes de la Dirección		1
Total	2	1
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Secretaría del CD	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

1. Nivel	1.7.12
2. Resultado	Asegurar la legalidad, integridad y transparencia de las operaciones financieras y administrativas del CAH mediante el control preventivo y la validación técnica de expedientes para el respaldo de la toma de decisiones gerenciales.
3. Definición	Órgano responsable de controlar y evaluar de forma concurrente todas las operaciones administrativas, financieras y de contratación. Verifica la correcta aplicación de fondos conforme a la normativa legal vigente y las políticas institucionales establecidas.
4. Línea de base	81 puntos de Atención, 4 Gerencias Departamentales y Oficina Central con procesos de control previo implementados; Sistema Odoos y sistema central operativos
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> N/A
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	Gestión de Recursos: Fiscalizar la correcta aplicación de recursos financieros y administrativos para garantizar el equilibrio presupuestario.
	Trazabilidad de Gestión: Implementar mecanismos de control previo apoyados por la tecnología para asegurar la trazabilidad de los pagos y compromisos.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	Eficiencia Operativa: Automatizar y agilizar los procesos de validación de expedientes para reducir tiempos de respuesta interna.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

Componente: Control Administrativo, Financiero y Operativo

Foco: Ejecutar el control concurrente y preventivo sobre la ejecución del gasto institucional, nómina de personal y procesos de contratación.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Intervención Preventiva: Verificación antes de su formalización de documentos y expedientes administrativos, previa autorización de la Gerencia General	% de Expedientes	100%	Registro en Sistema (Odoo/Central) y visado físico.	Director/a
Control de Adquisiciones: Participación de reuniones de Comité de Licitaciones y Contrataciones Directas	N de Llamados	18	Actas de Comité y dictámenes de verificación.	Director/a
Control de solicitudes de pagos a proveedores de bienes y/o servicios, pagos de diferentes impuestos, deuda externa, previa aprobación de la Gerencia General,	% de Solicitudes	100%	Informes de control y sellado de conformidad.	Asistente Asignado
Control de Rendiciones: <ul style="list-style-type: none"> • Fondo Fijo asignados a la Oficina Central y Campo. • Servicios Básicos. • Gastos de Residencia. • Viáticos otorgados a funcionarios Oficinas Central y Campo. • Combustible Oficina Central y Campo. • Rendic. de pagos de Imp. Inmobiliario de Oficinas de la Central e Interior. • Becas otorgadas. • Otros. 	% de Rendiciones	100%	Informes de control de cuentas y legajos verificados.	Asistente Asignado
Control de Talento Humano: Validar mensualmente las planillas de salarios, PIM, bonificaciones y otras remuneraciones del personal	Planilla validada	13	Planillas mensuales + Aguinaldo visadas.	Asistente Asignado
Aplicación de Descuentos: Aplicación de descuentos judiciales, cooperativas y otros conceptos aplicados al personal.	Planilla validada	12	Reportes de control de descuentos mensuales.	Asistente Asignado
Control de Planillas: Gastos de Residencia Alquileres	Planilla Validada	12	Reporte de Control	Asistente Asignado
Control de comprobantes de pago emitidos por la Dirección de Tesorería	N° de Comprobantes Verificados	4000	Reporte en base a controles realizados.	Asistente Asignado



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Control de los resúmenes bancarios de pagos a realizar (Salarios, Dietas, Viáticos, PIM y beneficios varios)	% de Comprobantes	100%	Reportes de Control	Asistente Asignado
Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)				
Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Biblioratos y repositorio digital actualizado.	Director/a

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	1	-
Encargado de Unidad	N/A	N/A
Profesional Senior		
Técnicos		
Asistentes de la Dirección	5	1
Total		
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Dirección de Control	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- SECRETARÍA GENERAL (DIRECCIÓN)

1. Nivel	1.7.15
2. Resultado	Optimizar la gobernanza administrativa mediante un sistema de gestión documental íntegro y una comunicación institucional fluida, garantizando que las disposiciones de la Gerencia General sean formalizadas, difundidas y custodiadas con trazabilidad total.
3. Definición	Órgano responsable de coordinar el flujo de información y documentación oficial de la Gerencia General. Actúa como custodio de la memoria institucional, gestionando la redacción, registro y distribución de actos administrativos, asegurando la coherencia normativa y el soporte logístico a la alta dirección.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Sistema de gestión de expedientes; Archivo central organizado bajo normas de conservación; Plan de Comunicación Interna y Externa vigente.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Control de Documentos • Unidad de Archivo Central y Biblioteca
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad de Gestión: Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología que garantice el rastreo de documentos y resoluciones.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia Administrativa: Agilizar el trámite de expedientes y la entrega de soluciones financieras mediante procesos documentales optimizados.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- SECRETARIA GENERAL				
Componente: Gestión Documental y Soporte a la Gobernanza				
Foco: Garantizar la eficiencia en el flujo, registro y custodia de la información oficial de la Gerencia General.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Despacho Gerencial: Elaborar providencias, circulares y memorandos para la tramitación de expedientes institucionales.	% de Solicitudes	100%	Registro en sistema de gestión documental.	Sec. General
Formalización de Actos: Emitir y protocolizar las Resoluciones de la Gerencia General bajo estándares técnicos.	% de Resoluciones	100%	Archivo oficial de resoluciones numeradas.	Sec. General
Mesa de Entrada Única: Recepcionar y derivar la documentación oficial dirigida al CAH.	% de Expedientes	100%	Reporte de ingresos del sistema informático.	Sec. General
Gestión de Trazabilidad: Administrar y monitorear el flujo de expedientes a través del sistema informático institucional.	% Operatividad	100%	Reporte de estado de trámites en tiempo real.	Sec. General
Componente: Gestión de Archivo, Biblioteca				
Foco: Preservar la integridad de los antecedentes y proveer acceso eficiente a la información bibliográfica.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Aseguramiento Documental: Atender solicitudes de copias autenticadas de documentos en guarda definitiva.	% de Pedidos	100%	Registro de servicios de autenticación.	Unidad de Archivo
Saneamiento de Archivo: Reorganizar, etiquetar y digitalizar antecedentes de resoluciones y legajos internos.	Informe de Avance, SEMESTRAL	2	Reporte de organización por series documentales.	Unidad de Archivo
Preservación Física: Realizar el mantenimiento preventivo y encuadernación de documentos de conservación permanente.	Jornada técnica	2	Acta de mantenimiento y registro fotográfico.	Unidad de Archivo
Gobernanza de Información: Actualizar el catálogo bibliográfico y brindar atención técnica a usuarios de la biblioteca.	% de Colección	100%	Base de datos bibliográfica actualizada.	Biblioteca
Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)				
Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.				



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Gerencia de Área

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	1	-
Encargado de Unidad	2	-
Secretaria Privada de la GG	1	
Técnicos		
Asistentes de la Dirección	5	2
Total	9	2
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Secretaría General	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE GABINETE DE LA PRESIDENCIA

1. Nivel	1.3
2. Resultado	Fortalecer la gobernanza institucional mediante una asistencia estratégica oportuna y una gestión documental de alta precisión que garantice la agilidad y legalidad de las decisiones de la máxima autoridad.
3. Definición	Órgano responsable de coordinar la agenda estratégica, el flujo de información técnica y el soporte administrativo directo de la Presidencia. Actúa como filtro de calidad y enlace operativo para asegurar que los asuntos sometidos a consideración cuenten con todos los antecedentes necesarios.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Sistema de gestión de expedientes; Archivo central organizado bajo normas de conservación; Plan de Comunicación Interna y Externa vigente.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> N/A
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Trazabilidad de Gestión: Implementar mecanismos de control que aseguren la transparencia y legalidad en la comunicación y procesos de la alta dirección.
	• Gestión de Recursos: Fiscalizar que los expedientes de cooperación técnica y financiera cuenten con respaldo técnico antes de su firma.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Alianzas Estratégicas: Coordinar la logística y el protocolo para el fortalecimiento de alianzas con instituciones públicas y privadas.
	• Gobernanza Digital: Impulsar el uso de herramientas tecnológicas innovadoras para la gestión de la agenda y el seguimiento de compromisos presidenciales.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE GABINETE DE LA PRESIDENCIA				
Componente: Asistencia Estratégica y Gestión Documental				
<i>Foco: Garantizar la eficiencia en el flujo, registro y custodia de la información oficial de la Gerencia General.</i>				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Análisis de Expedientes: Realizar la verificación técnica y de antecedentes de expedientes y líneas de crédito antes de la firma presidencial.	% de Expedientes	100%	Registro de control previo en sistema/físico.	Gabinete Pres.
Despacho Oficial: Gestionar la redacción y revisión de providencias, memorándums y notas de carácter institucional.	% de Solicitudes	100%	Archivo de cargos y registros digitales.	Gabinete Pres.
Control de Trazabilidad: Administrar el archivo digital y físico de documentos oficiales de la Presidencia (Actas, informes, correspondencia).	% de Documentos	100%	Inventario de archivo y reportes de digitalización.	Gabinete Pres.
Componente: Coordinación de Agenda, Logística y Protocolo				
<i>Foco: Optimizar el tiempo de la máxima autoridad y asegurar la excelencia en eventos y misiones oficiales.</i>				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Agenda Estratégica: Organizar y priorizar la agenda institucional, incluyendo reuniones de Consejo y audiencias gremiales.	% de Actividades	100%	Calendario compartido y reportes de cumplimiento.	Gabinete Pres.
Logística Institucional: Coordinar eventos, viajes oficiales y visitas técnicas a los Centros de Atención al Cliente (CAC).	% de Eventos	100%	Informes de comisión y hojas de ruta.	Gabinete Pres.
Gestión de Recursos: Administrar los espacios de reunión y recursos técnicos requeridos para la operatividad de la Presidencia.	% de Solicitudes	100%	Formularios de reserva y registros de apoyo.	Gabinete Pres.
Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)				
<i>Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.</i>				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Biblioratos y repositorio digital actualizado.	Director/a
---	-----------------	------	--	------------

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	0	1
Encargado de Despacho	1	-
Profesional Senior		
Técnicos		
Asistentes de la Dirección		
Total		
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gabinete de la Presidencia	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS

1. Nivel	1.7.13
2. Resultado	Plantel de talento humano altamente capacitado, evaluado y motivado, con una distribución territorial eficiente que garantiza la sostenibilidad institucional y la excelencia en la prestación de servicios financieros rurales.
3. Definición	Órgano técnico-operativo responsable de planificar, ejecutar y supervisar los procesos de gestión del capital humano, incluyendo el reclutamiento, la capacitación continua, la evaluación del desempeño y el bienestar laboral. Se encarga de alinear las competencias del personal con los objetivos estratégicos del CAH, asegurando el cumplimiento de la normativa de la función pública y el desarrollo del talento interno.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; 80% de personal capacitado; Sistema de Gestión de RRHH digitalizado parcialmente; Cronograma de jubilaciones y desprecuarización en proceso.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Administración del Personal • Unidad de Desarrollo del Personal
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar capacidades y bienestar del capital humano: Ejecutar evaluaciones de desempeño acordes a los objetivos institucionales y planes de capacitación nacional e internacional. • Clima Organizacional: Realizar mediciones anuales del clima laboral y gestionar mejoras salariales y beneficios no financieros. • Desarrollo de Carrera: Implementar el plan de promoción interna y gestionar procesos de desprecuarización laboral ante las instancias pertinentes.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura Humana: Asegurar el anexo de personal alineado a la infraestructura institucional y fortalecer la conectividad mediante la capacitación digital. • Gobernanza Digital: Impulsar el uso de herramientas tecnológicas innovadoras para la gestión de la agenda y el seguimiento de compromisos presidenciales.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

Componente: Administración del Talento y Carrera Administrativa

Foco: Garantizar la seguridad jurídica y administrativa del capital humano mediante la gestión íntegra de remuneraciones, la regularización del estatus laboral y una distribución territorial eficiente orientada al servicio en campo.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Gestión de Remuneraciones: Procesar planillas de salarios y beneficios garantizando la acreditación en tiempo y forma.	Planilla validada	13	Planillas de pago con número de expediente y fecha.	Unidad de Adm. de Personal
Cumplimiento SINARH: Actualizar periódicamente los datos y movimientos administrativos ante el MEF-VCHGO.	Constancia	90% de registro	Constancias de cumplimiento expedidas por el Ministerio.	Unidad de Adm. de Personal
Regularización Laboral: Ejecutar procesos de desprecarización y concursos. CPIEP, CPI	% de Cargos Habilitados	100%	Resoluciones de adjudicación y actas de concurso.	Dir. de DGDP
Encuadramiento del Personal: Realizar el encuadramiento técnico y administrativo del personal del CAH conforme a las disposiciones emitidas por el MEF y el VCHGO.	% de Encuadramiento	100%	Planilla de encuadramiento validada y Resoluciones institucionales	DGDP
Transformación Digital: Digitalizar y actualizar los legajos funcionales en el Sistema de Gestión de RRHH.	% de Legajos	100%	Reporte de Perfil y Carrera Administrativa del sistema.	Unidad de Adm. de Personal
Despliegue Territorial: Asegurar que el 70% del plantel cumpla funciones en oficinas de campo (CAC y Departamentales).	% Distribución	70%	Informe de distribución de funcionarios institucional.	Dir. de DGDP

Componente: Desarrollo del Personal y Bienestar Institucional

Foco: Potenciar el aprendizaje y crecimiento organizacional a través de la especialización técnica, la evaluación del desempeño y el fortalecimiento del clima laboral.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Detección de Necesidades: Relevar sistemáticamente las necesidades de capacitación para el Plan Anual.	Plan Anual	1	Plan Anual de Capacitación aprobado por Resolución.	Unidad de Des. de Personal
Convenios Académicos: Gestionar ante el VCHGO y universidades locales beneficios educativos para el personal.	Gestión	100%	Notas presentadas y convenios vigentes.	Unidad de Des. de Personal



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Fortalecimiento de Competencias: Ejecutar eventos de capacitación (virtual/presencial) con impacto en al menos el 35% del plantel.	Evento	10	Listas de asistencia y reportes del Sistema de Gestión de RRHH.	Unidad de Des. de Personal
Inducción Estratégica: Implementar programas de inducción y actualización para personal ingresante y de planta.	% de Personal	100%	Actas de inducción y certificados de pre-servicio.	Unidad de Des. de Personal
Evaluación del Desempeño: Coordinar la evaluación anual del 100% del personal según directrices del VCHGO.	Funcionarios Evaluados	100%	Formularios de evaluación y presentación a la Máxima Autoridad.	Unidad de Des. de Personal
Gestión de Bienestar: Supervisar el seguro médico institucional y monitorear la satisfacción del personal.	% Satisfacción	90%	Contrato vigente y reportes de encuestas/buzón de quejas.	Unidad de Des. de Personal
Planificación de Retiro: Mantener actualizado el listado de funcionarios en proceso de jubilación y sus antecedentes.	Listado	1	Nómina actualizada y documentos de respaldo.	Unidad de Des. de Personal
Actualización Normativa: Revisar y difundir los manuales de funciones y procedimientos de la DGDP.	Manual	1	Resolución de aprobación y registro de difusión web.	Director/a de DGDP

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación. N° de expediente	Director/a



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	1	-
Encargado de Unidad	2	-
Profesional Senior	0	2
Técnicos	1	2
Asistentes de la Dirección	3	1
Total	7	5
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	DGDP	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- ASESORÍA TÉCNICA EJECUTIVA

1. Nivel	1.6
2. Resultado	Decisiones de la Presidencia respaldadas por análisis técnicos rigurosos, informes de factibilidad y monitoreo de impacto que garantizan el cumplimiento de las metas estratégicas institucionales.
3. Definición	Dependencia encargada de proveer asesoramiento especializado en materia económica, financiera y de políticas públicas. Responsable de evaluar proyectos, realizar estudios de mercado y proponer ajustes técnicos a las soluciones financieras del CAH
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Cuadro de Mando Integral; Necesidad de fortalecer la base técnica para la toma de decisiones y la gestión de convenios.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> N/A
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Recursos: Evaluar técnicamente los proyectos de cooperación técnica y financiera con entidades nacionales e internacionales.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	<ul style="list-style-type: none"> Innovación en Productos: Analizar la viabilidad técnica de nuevos productos financieros y no financieros según las necesidades del cliente. Alianzas Estratégicas: Brindar soporte técnico para la formalización de alianzas que mejoren la asistencia y organización de los clientes.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- ASESORÍA TÉCNICA EJECUTIVA

Componente: Inteligencia Estratégica y Soporte Técnico de Alta Dirección

Foco: Transformar la información institucional en informes técnicos de alto valor que reduzcan el riesgo en la toma de decisiones de la Presidencia.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Dictamen de Factibilidad: Elaborar informes técnicos sobre propuestas de convenios, proyectos y líneas de crédito especiales.	% de Solicitudes	100%	Informes técnicos y dictámenes visados.	Asesor Ejecutivo
Monitoreo Estratégico: Realizar el seguimiento técnico a los indicadores de impacto de los proyectos estratégicos del PEI.	Informe Trimestral	1	Reportes de monitoreo elevados a Presidencia.	Asesor Ejecutivo
Inteligencia de Mercado: Elaborar estudios sobre necesidades del cliente rural para el diseño de soluciones financieras.	Estudio Técnico	2	Documentos de investigación y propuestas de productos.	Asesor Ejecutivo
Gestión Normativa: Actualizar y validar los reglamentos técnicos operativos en coordinación con la Gerencia General.	% de Reglamentos	100%	Resoluciones de aprobación técnica.	Asesor Ejecutivo

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Asesor Ejecutivo	1	2
Directores	N/A	N/A
Encargado de Unidad	0	-
Profesional Senior		1
Técnicos		
Asistentes de la Dirección		1
Total		
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Asesoría Técnica	
Responsable	Asesor	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTRATACIONES

1. Nivel	1.7.14
2. Resultado	Decisiones de la Presidencia respaldadas por análisis técnicos rigurosos, informes de factibilidad y monitoreo de impacto que garantizan el cumplimiento de las metas estratégicas institucionales.
3. Definición	Órgano responsable de planificar, ejecutar y supervisar el ciclo de vida de las contrataciones institucionales. Abarca desde la consolidación del Plan Anual de Contrataciones (PAC) hasta la gestión de proveedores, almacenamiento y logística de distribución.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Portal de la DNCP; Sistema de inventario actual; Histórico de XXX llamados anuales promedios.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Suministros • Unidad de Ejecución Contractual • Unidad de Adquisiciones
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	Gestión de Recursos: Optimizar el uso de recursos financieros mediante economías de escala en las adquisiciones.
	Trazabilidad: Implementar mecanismos de control y publicación de procesos para garantizar la transparencia y legalidad en el gasto.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	Infraestructura y Conectividad: Proveer en tiempo y forma los recursos técnicos y físicos para fortalecer la red de oficinas en todo el país.
	Eficiencia Operativa: Automatizar el flujo de suministros para reducir tiempos de respuesta logística a los clientes rurales.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Componente: Ciclo de Contrataciones y Gestión de Suministros

Foco: Asegurar la disponibilidad de recursos operativos mediante una planificación rigurosa y la ejecución transparente de los procesos de compra.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Planificación Estratégica: Conformar, presentar y gestionar la aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC).	PAC Aprobado	1	Resolución del Consejo y publicación en DNCP.	Director UOC
Gestión de Llamados: Elaborar y publicar Pliegos de Bases y Condiciones (PBC) para cada proceso institucional.	PBC Publicado	23	Portal DNCP y expedientes de llamado.	Depto. Licitaciones
Formalización de Contratos: Comunicar adjudicaciones, obtener el código de contratación CC y comunicar a los Adm. De Contrato.	Código (SIC)	100%	Reporte del Sistema de Contrataciones de la DNCP.	Depto. Gestión Contratos
Sistema de Seguimiento de Contratos (SSC) Verificar el avance y cumplimiento de las obligaciones de los administradores ante el sistema de seguimiento de contratos del SICP, informar a instancias superiores las desviaciones encontradas.	% de verificación	100%	Reporte del SSC del estado de los contratos.	Unidad de Ejecución Contractual.
Gestión de Suministros: Recepcionar bienes, verificar calidad y Solicitud de Pagos a Proveedores de Bienes de Convenio Marco asignado.	% de Recepción	100%	Nota de recepción de Elementos, Memorándum de solicitud de pago remitidas.	Unidad de Suministros.
Sostenibilidad Operativa: Planificar y dotar de recursos operativos mínimos a la red de CACs y Gerencias Departamentales	% de Cobertura	100%	Remisiones de materiales y stock verificado.	Unidad de Suministros.
Control de Existencias: Supervisar el stock de almacenes y realizar inventarios físicos programados.	Inventario	12	Informes de inventario mensual visados.	Unidad de Suministros.

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación. N° De expediente	Director/a
---	-----------------	------	--	------------

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	1	-
Encargado de Unidad	3	-
Profesional Senior		
Técnicos		
Asistentes de la Dirección	4	
Total	7	
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	DOC	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE LA INOFRMACIÓN

1. Nivel	1.7.11
2. Resultado	Operaciones institucionales con información protegida, íntegra y disponible, mediante la implementación de controles de ciberseguridad que reduzcan los riesgos tecnológicos y garanticen la continuidad del negocio.
3. Definición	Órgano responsable de administrar el ecosistema de seguridad digital, incluyendo la gobernanza de datos, ciberseguridad, gestión de identidades y la respuesta ante incidentes tecnológicos para la protección de los activos de información.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Infraestructura de servidores actual; 70% de procesos con medidas básicas de seguridad; Normativas vigentes del MITIC
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> N/A
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Seguridad Digital: Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional para mitigar riesgos de pérdida de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión.
	• Gestión de Riesgos: Implementar sistemas de prevención y respuesta a incidentes tecnológicos para asegurar el uso eficiente de los recursos públicos.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Innovación Segura: Asegurar que el uso de herramientas tecnológicas innovadoras (Apps, Web) para la gestión de servicios financieros cumpla con protocolos de protección de datos.
	• Eficiencia Operativa: Automatizar procesos internos de seguridad para reducir tiempos de respuesta sin comprometer la integridad de la información.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Componente: Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento (GRC)

Foco: Establecer el marco normativo y la gestión de riesgos para blindar los activos críticos del CAH.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Política de Seguridad (PSI): Actualizar y difundir la Política General de Seguridad de la Información aprobada por el Consejo.	% Difusión	100%	Resoluciones y registros de socialización.	Director de Seguridad
Gestión de Riesgos TI: Ejecutar la identificación y plan de tratamiento de riesgos altos en los sistemas centrales.	% Tratamiento	100%	Matriz de Riesgos y Plan de Acción actualizado.	Unidad de GRC
Clasificación de Activos: Inventariar y clasificar los activos de información institucional según criticidad.	% Activos	100%	Inventario de Activos de Información visado.	Unidad de GRC
Auditoría de Cumplimiento: Monitorear la alineación con normativas del MITIC y Ley de Protección de Datos Personales.	Informe	4	Informes trimestrales de cumplimiento normativo.	Unidad de GRC

Componente: Seguridad Operativa y Respuesta a Incidentes

Foco: Implementar defensas técnicas y garantizar la continuidad operativa ante amenazas externas.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Monitoreo de Amenazas: Implementar sistemas de prevención y detección de intrusiones en la infraestructura crítica.	% Disponibilidad	100%	Reportes de herramientas de seguridad (Firewall/IPS).	Unidad Ciberseguridad
Respuesta a Incidentes: Atender y mitigar el 100% de incidentes de seguridad reportados en el periodo.	% Mitigación	100%	Bitácora de incidentes y reportes de remediación.	Unidad Ciberseguridad
Cultura de Ciberseguridad: Capacitar al personal institucional en prácticas seguras y prevención de phishing.	% Personal	50%	Planillas de asistencia y certificados de cursos.	Director de Seguridad

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
-----------------------	------------------	-----------	-----------------------	-------------



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Biblioratos y repositorio digital actualizado.	Director/a

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	0	1
Encargado de Despacho	1	-
Profesional Senior		1
Técnicos		1
Asistentes de la Dirección		1
Total	1	4
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	DSI	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN Y PRENSA

1. Nivel	1.4
2. Resultado	Posicionar una imagen institucional sólida y transparente mediante un sistema de comunicación integral que facilite el acceso a la información y fortalezca el vínculo con los clientes internos y externos.
3. Definición	Órgano estratégico responsable de gestionar la identidad corporativa, la relación con los medios y el flujo de información interna y externa. Su labor garantiza que los valores y servicios del CAH sean difundidos con eficacia y veracidad.
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Canales digitales operativos (Web, X, FB, IG); Plan de Comunicación 2025 ejecutado.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Atención al Cliente Call Center
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Trazabilidad y Transparencia: Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología que garantice la difusión de la gestión institucional.
	• Identidad Corporativa: Consolidar el manual de imagen y marca para uniformar la comunicación en los 75 Puntos de Atención.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Difusión de Soluciones: Potenciar el conocimiento de productos financieros y no financieros mediante campañas orientadas a las necesidades del cliente rural.
	• Alianzas Estratégicas: Fomentar alianzas con medios de comunicación públicos y privados para ampliar el alcance de la asistencia técnica.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- DIRECCION DE COMUNICACIÓN

Componente: Comunicación Estratégica y Rendición de Cuentas

Foco: Garantizar la transparencia institucional y el cumplimiento de las normativas de difusión de la gestión pública.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Memoria Anual: Elaborar, presentar y difundir la Memoria Anual de Gestión correspondiente al ejercicio 2025.	Documento	1	Publicación web y presentación al Consejo.	Dir. de Comunicación
Plan Estratégico: Diseñar y ejecutar el Plan de Comunicación Interna y Externa 2026.	Plan Aprobado	1	Resolución de aprobación y reporte de ejecución.	Dir. de Comunicación
Identidad Visual: Supervisar la aplicación del Manual de Imagen y Marca en todas las dependencias del CAH.	% Aplicación	100%	Relevamiento fotográfico de sucursales y digital.	Dir. de Comunicación

Componente: Gestión de Contenidos y Presencia Digital

Foco: Maximizar la visibilidad de los servicios institucionales a través de canales innovadores y relaciones con la prensa.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Gestión de Prensa: Redactar y distribuir gacetillas informativas a medios masivos y locales.	Gacetilla	120	Recortes de prensa y registros de envío.	Dir. de Comunicación
Ecosistema Digital: Administrar y actualizar redes sociales (X, FB, IG, TikTok, YouTube) y web institucional.	Publicación	500	Reporte de métricas digitales y links de posteo.	Dir. de Comunicación
Boletín Informativo: Elaborar y distribuir boletines digitales mensuales sobre la gestión institucional.	Boletín	12	Archivo digital de boletines enviados.	Dir. de Comunicación
Eventos y Protocolo: Coordinar conferencias de prensa y la participación institucional en exposiciones (Expo, ferias).	Evento	10	Ayuda memorias y registros fotográficos.	Dir. de Comunicación

Componente: Centro de Experiencia y Atención al Cliente (Call Center)

Foco: Garantizar un canal resolutivo que facilite el acceso a la información y actúe proactivamente en la recuperación de créditos y la satisfacción del usuario.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Atención al Cliente: Atender y canalizar el 100% de las consultas entrantes sobre servicios y estados de cuenta.	% de Atención	100%	Reportes del sistema de telefonía institucional.	Call Center



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Recuperación de Cartera: Realizar llamadas salientes a clientes con cuotas próximas a vencer o en situación de mora inicial.	% de Cartera	100%	Reporte de compromisos de pago registrados en el sistema.	Call Center
Resolución Inmediata: Asegurar la resolución técnica de consultas y reclamos básicos en el primer contacto.	% de Resolución	85%	Registro de incidentes cerrados en el sistema de atención.	Call Center
Calidad y Satisfacción: Monitorear la percepción del cliente sobre el servicio y la claridad de la información recibida.	% Satisfacción	90%	Reporte de encuestas de satisfacción post-llamada.	Call Center

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Dirección.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Director/a

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	N/A	N/A
Directores	1	0
Encargado de Unidad	1	-
Profesional Senior	0	1
Técnicos		1
Asistentes de la Dirección	2	1
Total	4	3
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	DIRCOM	
Responsable	Director/a	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA CENTRO

1. Nivel	1.7.3
2. Resultado	Sostenibilidad financiera y social lograda mediante la colocación eficiente de créditos, la recuperación óptima de la cartera y el fortalecimiento de las capacidades de los productores rurales y de los microemprendedores de la Zona Centro.
3. Definición	Órgano responsable de liderar la ejecución de los servicios financieros y no financieros en su jurisdicción. Gestiona la colocación, recuperación y asistencia técnica a través de los Centros de Atención al Cliente (CAC) bajo su dependencia
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Histórico de colocación 2025; Cartera vigente y vencida por asesor; Manual de Funciones.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Análisis de Solicitudes ○ Unidad de Gestión de Cobranzas ○ Unidad Comercial de Cartera • Centro de Atención al Cliente CAC (13 CAC)
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Salud Financiera: Mantener el gasto por provisiones por debajo del 30% en relación con los intereses cobrados, asegurando que la gestión de la zona sea rentable.
	• Control de Mora: Gestionar la recuperación estratificada de la cartera vencida (2022-2024) y mantener la eficiencia de cobranza vigente en un 96%.
	• Eficiencia Operativa: Dictaminar el 100% de las solicitudes que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal para evitar cuellos de botella administrativos.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Inclusión y Equidad: Priorizar la atención a la clientela diversa, alcanzando un 45% de participación de mujeres y capacitándolas en educación financiera (10% de desembolsos).
	• Bancarización: Asegurar el 100% de los desembolsos vía acreditación bancaria para garantizar transparencia y seguridad en el campo.
	• Presencia Territorial: Remitir 12 informes anuales sobre la gestión en distritos priorizados por el Gobierno del Paraguay para el combate a la pobreza.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA CENTRO				
Componente: Gestión Financiera y Operativa en Campo				
<i>Foco: Liderar la colocación eficiente de recursos y asegurar la bancarización del 100% de los desembolsos para optimizar la entrega de servicios en las sucursales bajo su cargo.</i>				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Colocación Crediticia: Gestionar la disponibilidad y desembolso de préstamos según planificación.	Guaraníes	94.081.341.000	Reportes del sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Cobertura de Clientes: Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes de la zona.	Cliente	10.312	Reporte mensual de seguimiento de colocación.	Gerente Director Encargados
Bancarización: Asegurar que los desembolsos se realicen mediante acreditación en cuentas de ahorro.	% de Desembolsos	100%	Registros de transferencias bancarias.	Gerente Director Encargados
Inclusión Financiera: Promover que los créditos otorgados tengan como titulares a mujeres.	% de Mujeres	42%	Reporte de género en Sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Resolución de Créditos (Comité GD): Dictaminar el 100% de las solicitudes de crédito que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal según su nivel de atribución.	% de Solicitudes	100%	Actas de Comité de Crédito de la Gerencia Zonal	Comité de Crédito GDS
Monitoreo de Gestión: Realizar reuniones de coordinación con los jefes de CAC para evaluar metas. (Virtual o Presencial)	Reunión	8	Planilla de asistencia y/o actas de reunión.	Gerente y Director DAC
Fortalecimiento Operativo: Evaluar mensualmente los Planes de Mejora implementados en los CAC asignados.	% de CACs	100%	Informes de seguimiento y reportes de avance.	Gerente Departamental
Monitoreo de Distritos Priorizados: Atender, supervisar y remitir informes técnicos sobre la gestión y colocación en distritos priorizados por el Gobierno.	Informe	12	Informes mensuales	Director DAC
Monitoreo Programa "Hambre Cero": Identificar, monitorear y reportar la	Informe	4	Informes trimestrales de provisión y ventas	Director DAC



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

situación de clientes que comercializan sus productos para el programa Hambre Cero.			de clientes al programa.	
Componente: Sostenibilidad de Cartera y Salud Financiera				
Foco: Garantizar la solvencia mediante la recuperación estratificada de la mora y el control del gasto por provisiones.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Eficiencia de Cobranza Vigente: Ejecutar el ciclo de cobranza preventiva y efectiva sobre las cuotas con vencimiento en el mes.	% de Recuperación	96 %	Reporte de Recuperación sobre Cartera Vigente (Knowage).	Gerente de Servicios / Jefes de CAC
Cartera VE 2024: Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 227 clientes	% Cumplimiento	95%	Reporte Knowage y actas de gestión.	Gerente Centro
Cartera VE 2023 Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 42 clientes	% Cumplimiento	90%	Registro de visitas y memos a Judiciales.	Gerente Centro
Cartera VE 2022 y anteriores: Regularización o desafectación de créditos antiguos. (Recuperación, tratamiento, judicialización, desafectación) Línea de Base: 252 clientes	% Cumplimiento	85%	Inventario de carteras con acción legal.	Gerente Centro
Eficiencia de Provisiones: Mantener las provisiones por asesor por debajo de los intereses cobrados.	% Eficiencia	< 20%	Reporte: Provisiones vs. Intereses.	Gerente Centro
Protección Patrimonial: Remitir a Judicial el 100% de los créditos con riesgo de prescripción (10 años).	% Gestión	100%	Listado de expedientes en Asesoría Jurídica.	Gerente Centro
Componente: Asistencia Técnica y Educación Financiera				
Foco: Fortalecer las capacidades de la clientela mediante el conocimiento financiero y el apoyo para su participación en espacios de comercialización				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Educación Financiera Inclusiva: Capacitar a la clientela en Educación Financiera.	% de clientes	1032 (10% de los desembolsos)	Planilla de asistencia	Gerente Centro



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Apoyo a la Comercialización: Facilitar y acompañar la participación de la clientela en ferias locales, departamentales y nacionales.	Jornada / Feria	4	Planilla de participantes y reportes fotográficos.	Gerente Centro
Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)				
Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Director/a

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	N/A
Directores	1	N/A
Encargado de Unidad	2	-
Jefe CAC	13	
Asesores al Cliente	35	3
Asistentes	7	1
Total	59	3
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia Departamental de Servicios	
Responsable	Gerente Departamental	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA
CENTRO SUR

1. Nivel	1.7.4
2. Resultado	Sostenibilidad financiera y social lograda mediante la colocación eficiente de créditos, la recuperación óptima de la cartera y el fortalecimiento de las capacidades de los productores rurales y micro emprendedores de la Zona Centro Sur.
3. Definición	Órgano responsable de liderar la ejecución de los servicios financieros y no financieros en su jurisdicción. Gestiona la colocación, recuperación y asistencia técnica a través de los Centros de Atención al Cliente (CAC) bajo su dependencia
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Histórico de colocación 2025; Cartera vigente y vencida por asesor; Manual de Funciones.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Análisis de Solicitudes ○ Unidad de Gestión de Cobranzas ○ Unidad Comercial de Cartera • Centro de Atención al Cliente CAC (17 CAC)
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Salud Financiera: Mantener el gasto por provisiones por debajo del 30% en relación con los intereses cobrados, asegurando que la gestión de la zona sea rentable.
	• Control de Mora: Gestionar la recuperación estratificada de la cartera vencida (2022-2024) y mantener la eficiencia de cobranza vigente en un 96%.
	• Eficiencia Operativa: Dictaminar el 100% de las solicitudes que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal para evitar cuellos de botella administrativos.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Inclusión y Equidad: Priorizar la atención a la clientela diversa, alcanzando un 45% de participación de mujeres y capacitándolas en educación financiera (10% de desembolsos).
	• Bancarización: Asegurar el 100% de los desembolsos vía acreditación bancaria para garantizar transparencia y seguridad en el campo.
	• Presencia Territorial: Remitir 12 informes anuales sobre la gestión en distritos priorizados por el Gobierno del Paraguay para el combate a la pobreza.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA CENTRO SUR

Componente: Gestión Financiera y Operativa en Campo

Foco: Liderar la colocación eficiente de recursos y asegurar la bancarización del 100% de los desembolsos para optimizar la entrega de servicios en las sucursales bajo su cargo.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Colocación Crediticia: Gestionar la disponibilidad y desembolso de préstamos según planificación.	Guaraníes	117.719.731.000	Reportes del sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Cobertura de Clientes: Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes de la zona.	Cliente	12.326	Reporte mensual de seguimiento de colocación.	Gerente Director Encargados
Bancarización: Asegurar que los desembolsos se realicen mediante acreditación en cuenta de ahorro.	% de Desembolsos	100%	Registros de transferencias bancarias.	Gerente Director Encargados
Inclusión Financiera: Promover que los créditos otorgados tengan como titulares a mujeres.	% de Mujeres	45%	Reporte de género en Sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Resolución de Créditos (Comité GD): Dictaminar el 100% de las solicitudes de crédito que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal según su nivel de atribución.	% de Solicitudes	100%	Actas de Comité de Crédito de la Gerencia Zonal	Comité de Crédito GDS
Monitoreo de Gestión: Realizar reuniones de coordinación con los jefes de CAC para evaluar metas. (Virtual o Presencial)	Reunión	12	Planilla de asistencia y/o actas de reunión.	Gerente y Director DAC
Fortalecimiento Operativo: Evaluar mensualmente los Planes de Mejora implementados en los CAC asignados.	% de CACs	100%	Informes de seguimiento y reportes de avance.	Gerente Departamental
Monitoreo de Distritos Priorizados: Atender, supervisar y remitir informes técnicos sobre la gestión y colocación en distritos priorizados por el Gobierno.	Informe	12	Informes mensuales	Director DAC
Monitoreo Programa "Hambre Cero": Identificar,	Informe	4	Informes trimestrales de	Director DAC



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

monitorear y reportar la situación de clientes que comercializan sus productos para el programa Hambre Cero.			provisión y ventas de clientes al programa.	
Componente: Sostenibilidad de Cartera y Salud Financiera				
Foco: Garantizar la solvencia mediante la recuperación estratificada de la mora y el control del gasto por provisiones.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Eficiencia de Cobranza Vigente: Ejecutar el ciclo de cobranza preventiva y efectiva sobre las cuotas con vencimiento en el mes.	% de Recuperación	96 %	Reporte de Recuperación sobre Cartera Vigente (Knowage).	Gerente de Servicios / Jefes de CAC
Cartera VE 2024: Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 610 clientes	% Cumplimiento	95%	Reporte Knowage y actas de gestión.	Gerente Centro
Cartera VE 2023 Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 375 clientes	% Cumplimiento	90%	Registro de visitas y memos a Judiciales.	Gerente Centro
Cartera VE 2022 y anteriores: Regularización o desafectación de créditos antiguos. (Cobranza, tratamiento, judicialización, desafectación) Línea de Base: 1821 clientes	% Cumplimiento	85%	Inventario de carteras con acción legal.	Gerente Centro
Eficiencia de Provisiones: Mantener las provisiones por asesor por debajo de los intereses cobrados.	% Eficiencia	< 20%	Reporte: Provisiones vs. Intereses.	Gerente Centro
Protección Patrimonial: Remitir a Judicial el 100% de los créditos con riesgo de prescripción (10 años).	% Gestión	100%	Listado de expedientes en Asesoría Jurídica.	Gerente Centro
Componente: Asistencia Técnica y Educación Financiera				
Foco: Fortalecer las capacidades de la clientela mediante el conocimiento financiero y el apoyo para su participación en espacios de comercialización				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Educación Financiera Inclusiva: Capacitar a la	% de clientes	1032 (10% de los desembolsos)	Planilla de asistencia	Gerente Centro



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

clientela en Educación Financiera.				
Apoyo a la Comercialización: Facilitar y acompañar la participación de la clientela en ferias locales, departamentales y nacionales.	Jornada / Feria	4	Planilla de participantes y reportes fotográficos.	Gerente Centro
Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)				
Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Director/a

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	N/A
Directores	1	N/A
Encargado de Unidad	2	-
Jefe CAC	16	-
Asesores al Cliente	45	5
Asistentes	5	2
Total	70	7
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia Departamental de Servicios	
Responsable	Gerente Departamental	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

1. Nivel	1.7.5
2. Resultado	Sostenibilidad financiera y social lograda mediante la colocación eficiente de créditos, la recuperación óptima de la cartera y el fortalecimiento de las capacidades de los productores rurales y micro emprendedores de la Zona Sur Este
3. Definición	Órgano responsable de liderar la ejecución de los servicios financieros y no financieros en su jurisdicción. Gestiona la colocación, recuperación y asistencia técnica a través de los Centros de Atención al Cliente (CAC) bajo su dependencia
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Histórico de colocación 2025; Cartera vigente y vencida por asesor; Manual de Funciones.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Análisis de Solicitudes ○ Unidad de Gestión de Cobranzas ○ Unidad Comercial de Cartera • Centro de Atención al Cliente CAC (18 CAC)
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Salud Financiera: Mantener el gasto por provisiones por debajo del 30% en relación con los intereses cobrados, asegurando que la gestión de la zona sea rentable.
	• Control de Mora: Gestionar la recuperación estratificada de la cartera vencida (2022-2024) y mantener la eficiencia de cobranza vigente en un 96%.
	• Eficiencia Operativa: Dictaminar el 100% de las solicitudes que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal para evitar cuellos de botella administrativos.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Inclusión y Equidad: Priorizar la atención a la clientela diversa, alcanzando un 45% de participación de mujeres y capacitándolas en educación financiera (10% de desembolsos).
	• Bancarización: Asegurar el 100% de los desembolsos vía acreditación bancaria para garantizar transparencia y seguridad en el campo.
	• Presencia Territorial: Remitir 12 informes anuales sobre la gestión en distritos priorizados por el Gobierno del Paraguay para el combate a la pobreza.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Componente: Gestión Financiera y Operativa en Campo

Foco: Liderar la colocación eficiente de recursos y asegurar la bancarización del 100% de los desembolsos para optimizar la entrega de servicios en las sucursales bajo su cargo.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Colocación Crediticia: Gestionar la disponibilidad y desembolso de préstamos según planificación.	Guaraníes	142.847.774.000	Reportes del sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Cobertura de Clientes: Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes de la zona.	Cliente	13.843	Reporte mensual de seguimiento de colocación.	Gerente Director Encargados
Bancarización: Asegurar que los desembolsos se realicen mediante acreditación en cuenta de ahorro.	% de Desembolsos	100%	Registros de transferencias bancarias.	Gerente Director Encargados
Inclusión Financiera: Promover que los créditos otorgados tengan como titulares a mujeres.	% de Mujeres	45%	Reporte de género en Sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Resolución de Créditos (Comité GD): Dictaminar el 100% de las solicitudes de crédito que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal según su nivel de atribución.	% de Solicitudes	100%	Actas de Comité de Crédito de la Gerencia Zonal	Comité de Crédito GDS
Monitoreo de Gestión: Realizar reuniones de coordinación con los jefes de CAC para evaluar metas. (Virtual o Presencial)	Reunión	12	Planilla de asistencia y/o actas de reunión.	Gerente y Director DAC
Fortalecimiento Operativo: Evaluar mensualmente los Planes de Mejora implementados en los CAC asignados.	% de CACs	100%	Informes de seguimiento y reportes de avance.	Gerente Departamental
Monitoreo de Distritos Priorizados: Atender, supervisar y remitir informes técnicos sobre la gestión y colocación en distritos priorizados por el Gobierno.	Informe	12	Informes mensuales	Director DAC
Monitoreo Programa "Hambre Cero": Identificar, monitorear y reportar la	Informe	4	Informes trimestrales de provisión y	Director DAC



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

situación de clientes que comercializan sus productos para el programa Hambre Cero.			ventas de clientes al programa.	
Componente: Sostenibilidad de Cartera y Salud Financiera				
Foco: Garantizar la solvencia mediante la recuperación estratificada de la mora y el control del gasto por provisiones.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Eficiencia de Cobranza Vigente: Ejecutar el ciclo de cobranza preventiva y efectiva sobre las cuotas con vencimiento en el mes.	% de Recuperación	96 %	Reporte de Recuperación sobre Cartera Vigente (Knowage).	Gerente de Servicios / Jefes de CAC
Cartera VE 2024: Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 624 clientes	% Cumplimiento	95%	Reporte Knowage y actas de gestión.	Gerente Centro
Cartera VE 2023 Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 439 clientes	% Cumplimiento	90%	Registro de visitas y memos a Judiciales.	Gerente Centro
Cartera VE 2022 y anteriores: Regularización o desafectación de créditos antiguos. (Recuperación, tratamiento, judicialización, desafectación) Línea de Base: 1089 clientes	% Cumplimiento	85%	Inventario de carteras con acción legal.	Gerente Centro
Eficiencia de Provisiones: Mantener las provisiones por asesor por debajo de los intereses cobrados.	% Eficiencia	< 20%	Reporte: Provisiones vs. Intereses.	Gerente Centro
Protección Patrimonial: Remitir a Judicial el 100% de los créditos con riesgo de prescripción (10 años).	% Gestión	100%	Listado de expedientes en Asesoría Jurídica.	Gerente Centro
Componente: Asistencia Técnica y Educación Financiera				
Foco: Fortalecer las capacidades de la clientela mediante el conocimiento financiero y el apoyo para su participación en espacios de comercialización				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Educación Financiera Inclusiva: Capacitar a la	% de clientes	1380 (10% de los desembolsos)	Planilla de asistencia	Gerente Centro



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

clientela en Educación Financiera.				
Apoyo a la Comercialización: Facilitar y acompañar la participación de la clientela en ferias locales, departamentales y nacionales.	Jornada / Feria	4	Planilla de participantes y reportes fotográficos.	Gerente Centro
Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)				
Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Director/a

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	N/A
Directores	1	N/A
Encargado de Unidad	2	1
Jefe CAC	18	3
Asesores al Cliente		1
Asistentes	3	1
Total	1	3
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia Departamental de Servicios	
Responsable	Gerente Departamental	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA NORTE

1. Nivel	1.7.2
2. Resultado	Sostenibilidad financiera y social lograda mediante la colocación eficiente de créditos, la recuperación óptima de la cartera y el fortalecimiento de las capacidades de los productores rurales y micro emprendedores de la Zona Sur Este
3. Definición	Órgano responsable de liderar la ejecución de los servicios financieros y no financieros en su jurisdicción. Gestiona la colocación, recuperación y asistencia técnica a través de los Centros de Atención al Cliente (CAC) bajo su dependencia
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Histórico de colocación 2025; Cartera vigente y vencida por asesor; Manual de Funciones.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Unidad de Análisis de Solicitudes ○ Unidad de Gestión de Cobranzas ○ Unidad Comercial de Cartera • Centro de Atención al Cliente CAC (15 CAC)
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Salud Financiera: Mantener el gasto por provisiones por debajo del 30% en relación con los intereses cobrados, asegurando que la gestión de la zona sea rentable.
	• Control de Mora: Gestionar la recuperación estratificada de la cartera vencida (2022-2024) y mantener la eficiencia de cobranza vigente en un 96%.
	• Eficiencia Operativa: Dictaminar el 100% de las solicitudes que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal para evitar cuellos de botella administrativos.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Inclusión y Equidad: Priorizar la atención a la clientela diversa, alcanzando un 45% de participación de mujeres y capacitándolas en educación financiera (10% de desembolsos).
	• Bancarización: Asegurar el 100% de los desembolsos vía acreditación bancaria para garantizar transparencia y seguridad en el campo.
	• Presencia Territorial: Remitir 12 informes anuales sobre la gestión en distritos priorizados por el Gobierno del Paraguay para el combate a la pobreza.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS ZONA NORTE				
Componente: Gestión Financiera y Operativa en Campo				
<i>Foco: Liderar la colocación eficiente de recursos y asegurar la bancarización del 100% de los desembolsos para optimizar la entrega de servicios en las sucursales bajo su cargo.</i>				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Colocación Crediticia: Gestionar la disponibilidad y desembolso de préstamos según planificación.	Guaraníes	112.847.586.000	Reportes del sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Cobertura de Clientes: Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes de la zona.	Cliente	12.748	Reporte mensual de seguimiento de colocación.	Gerente Director Encargados
Bancarización: Asegurar que los desembolsos se realicen mediante acreditación en cuenta de ahorro.	% de Desembolsos	100%	Registros de transferencias bancarias.	Gerente Director Encargados
Inclusión Financiera: Promover que los créditos otorgados tengan como titulares a mujeres.	% de Mujeres	45%	Reporte de género en Sistema Knowage.	Gerente Director Encargados
Resolución de Créditos (Comité GD): Dictaminar el 100% de las solicitudes de crédito que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal según su nivel de atribución.	% de Solicitudes	100%	Actas de Comité de Crédito de la Gerencia Zonal	Comité de Crédito GDS
Monitoreo de Gestión: Realizar reuniones de coordinación con los jefes de CAC para evaluar metas. (Virtual o Presencial)	Reunión	12	Planilla de asistencia y/o actas de reunión.	Gerente y Director DAC
Fortalecimiento Operativo: Evaluar mensualmente los Planes de Mejora implementados en los CAC asignados.	% de CACs	100%	Informes de seguimiento y reportes de avance.	Gerente Departamental
Monitoreo de Distritos Priorizados: Atender, supervisar y remitir informes técnicos sobre la gestión y colocación en	Informe	12	Informes mensuales	Director DAC



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

distritos priorizados por el Gobierno.				
Monitoreo Programa "Hambre Cero": Identificar, monitorear y reportar la situación de clientes que comercializan sus productos para el programa Hambre Cero.	Informe	4	Informes trimestrales de provisión y ventas de clientes al programa.	Director DAC
Componente: Sostenibilidad de Cartera y Salud Financiera				
Foco: Garantizar la solvencia mediante la recuperación estratificada de la mora y el control del gasto por provisiones.				
Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Eficiencia de Cobranza Vigente: Ejecutar el ciclo de cobranza preventiva y efectiva sobre las cuotas con vencimiento en el mes.	% de Recuperación	96 %	Reporte de Recuperación sobre Cartera Vigente (Knowage).	Gerente de Servicios / Jefes de CAC
Cartera VE 2024: Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 457 clientes	% Cumplimiento	95%	Reporte Knowage y actas de gestión.	Gerente Centro
Cartera VE 2023 Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 249 clientes	% Cumplimiento	90%	Registro de visitas y memos a Judiciales.	Gerente Centro
Cartera VE 2022 y anteriores: Regularización o desafectación de créditos antiguos. (Recuperación, tratamiento, judicialización, desafectación) Línea de Base: 1933 clientes	% Cumplimiento	85%	Inventario de carteras con acción legal.	Gerente Centro
Eficiencia de Provisiones: Mantener las provisiones por asesor por debajo de los intereses cobrados.	% Eficiencia	< 20%	Reporte: Provisiones vs. Intereses.	Gerente Centro
Protección Patrimonial: Remitir a Judicial el 100% de los créditos con riesgo de prescripción (10 años).	% Gestión	100%	Listado de expedientes en Asesoría Jurídica.	Gerente Centro
Componente: Asistencia Técnica y Educación Financiera				
Foco: Fortalecer las capacidades de la clientela mediante el conocimiento financiero y el apoyo para su participación en espacios de comercialización				



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Educación Financiera Inclusiva: Capacitar a la clientela en Educación Financiera.	% de clientes	1270 (10% de los desembolsos)	Planilla de asistencia	Gerente Centro
Apoyo a la Comercialización: Facilitar y acompañar la participación de la clientela en ferias locales, departamentales y nacionales.	Jornada / Feria	4	Planilla de participantes y reportes fotográficos.	Gerente Centro

Componente: Fortalecimiento del Control Interno (MECIP)

Foco: Estandarizar y actualizar los marcos normativos del área para mitigar riesgos operativos.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Actualización Normativa: Revisar y actualizar el Manual de Procedimientos de la Gerencia.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Manual de Funciones: Revisar y actualizar el Manual de Funciones del área acorde a la estructura actual.	Manual revisado	1	Memorándum de presentación.	Director/a
Cumplimiento SCI: Actualizar la documentación relacionada al Sistema de Control Interno (MECIP).	% de documentos	100%	Memorándum de presentación.	Director/a

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	N/A
Directores	1	N/A
Encargado de Unidad		-
Jefe CAC	17	
Asesores al Cliente		1
Asistentes	2	1
Total	1	3
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia Departamental de Servicios	
Responsable	Gerente Departamental	



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE SERVICIOS/CHACO

1. Nivel	1.7.1
2. Resultado	Sostenibilidad financiera y social lograda mediante la colocación eficiente de créditos, la recuperación óptima de la cartera y el fortalecimiento de las capacidades de los productores rurales y micro emprendedores de la Capital y el Chaco
3. Definición	Órgano responsable de liderar la ejecución de los servicios financieros y no financieros en su jurisdicción. Gestiona la colocación, recuperación y asistencia técnica a través de los Centros de Atención al Cliente (CAC) bajo su dependencia
4. Línea de base	PEI 2024-2028; Histórico de colocación 2025; Cartera vigente y vencida por asesor; Manual de Funciones.
5. Dependencias a cargo	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Atención al Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Centro de Atención al Cliente CAC (3 CAC)
6. Objetivo Estratégico Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la sostenibilidad institucional. • Mejorar la eficiencia de los Servicios Financieros.
7. De las políticas y prioridades del Gobierno.	
Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
OE 1 PEI 2024-2028. Fortalecer la sostenibilidad institucional:	• Salud Financiera: Mantener el gasto por provisiones por debajo del 30% en relación con los intereses cobrados, asegurando que la gestión de la zona sea rentable.
	• Control de Mora: Gestionar la recuperación estratificada de la cartera vencida (2022-2024) y mantener la eficiencia de cobranza vigente en un 96%.
	• Eficiencia Operativa: Dictaminar el 100% de las solicitudes que ingresan al Comité de la Gerencia Zonal para evitar cuellos de botella administrativos.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	• Inclusión y Equidad: Priorizar la atención a la clientela diversa, alcanzando un 45% de participación de mujeres y capacitándolas en educación financiera (10% de desembolsos).
	• Bancarización: Asegurar el 100% de los desembolsos vía acreditación bancaria para garantizar transparencia y seguridad en el campo.
	• Presencia Territorial: Remitir 12 informes anuales sobre la gestión en distritos priorizados por el Gobierno del Paraguay para el combate a la pobreza.



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

FICHA TÉCNICA AÑO 2026- GERENCIA DE AREA DE SERVICIOS/CHACO

Componente: Gestión Financiera y Operativa en Campo

Foco: Liderar la colocación eficiente de recursos y asegurar la bancarización del 100% de los desembolsos para optimizar la entrega de servicios en las sucursales bajo su cargo.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Colocación Crediticia: Gestionar la disponibilidad y desembolso de préstamos según planificación.	Guaraníes	13.161.869.000	Reportes del sistema Knowage.	Gerente Director DAC Jefe CAC
Cobertura de Clientes: Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes de la zona.	Cliente	940	Reporte mensual de seguimiento de colocación.	Gerente Director DAC Jefe CAC
Bancarización: Asegurar que los desembolsos se realicen mediante acreditación en cuenta de ahorro.	% de Desembolsos	100%	Registros de transferencias bancarias.	Gerente Director DAC Jefe CAC
Inclusión Financiera: Promover que los créditos otorgados tengan como titulares a mujeres.	% de Mujeres	45%	Reporte de género en Sistema Knowage.	Gerente Director DAC Jefe CAC
Monitoreo de Gestión: Realizar reuniones de coordinación con los jefes de CAC para evaluar metas. (Virtual o Presencial)	Reunión	6	Planilla de asistencia y/o actas de reunión.	Gerente y Director DAC
Fortalecimiento Operativo: Evaluar mensualmente los Planes de Mejora implementados en los CAC asignados.	% de CACs	100%	Informes de seguimiento y reportes de avance.	Gerente
Monitoreo de Distritos Priorizados: Atender, supervisar y remitir informes técnicos sobre la gestión y colocación en distritos priorizados por el Gobierno.	Informe	12	Informes mensuales	Director DAC
Monitoreo Programa "Hambre Cero": Identificar, monitorear y reportar la situación de clientes que comercializan sus productos para el programa Hambre Cero.	Informe	4	Informes trimestrales de cantidad de clientes en el programa.	Director DAC



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Componente: Sostenibilidad de Cartera y Salud Financiera

Foco: Garantizar la solvencia mediante la recuperación estratificada de la mora y el control del gasto por provisiones.

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Eficiencia de Cobranza Vigente: Ejecutar el ciclo de cobranza preventiva y efectiva sobre las cuotas con vencimiento en el mes.	% de Recuperación	96 %	Reporte de Recuperación sobre Cartera Vigente (Knowage).	CAC
Cartera VE 2024: Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 56 clientes	% Cumplimiento	95%	Reporte Knowage y actas de gestión.	Director DAC CAC
Cartera VE 2023 Cobranza, tratamiento o judicialización, de los créditos VE Línea de Base: 25 clientes	% Cumplimiento	90%	Registro de visitas y memos a Judiciales.	Director DAC CAC
Cartera VE 2022 y anteriores: Regularización o desafectación de créditos antiguos. (Recuperación, tratamiento, judicialización, desafectación) Línea de Base: 19 clientes	% Cumplimiento	85%	Inventario de carteras con acción legal.	Director DAC CAC
Eficiencia de Provisiones: Mantener las provisiones por asesor por debajo de los intereses cobrados.	% Eficiencia	< 20%	Reporte: Provisiones vs. Intereses.	Director DAC CAC
Protección Patrimonial: Remitir a Judicial el 100% de los créditos con riesgo de prescripción (10 años).	% Gestión	100%	Listado de expedientes en Asesoría Jurídica.	Director DAC CAC

Componente: Asistencia Técnica y Educación Financiera

Foco: Fortalecer las capacidades de la clientela mediante el conocimiento financiero y el apoyo para su participación en espacios de comercialización

Actividad Estratégica	Unidad de Medida	Meta 2026	Medio de Verificación	Responsable
Educación Financiera Inclusiva: Capacitar a la clientela en Educación Financiera.	% de clientes	(10% de los desembolsos)	Planilla de asistencia	CAC
Apoyo a la Comercialización: Facilitar y acompañar la participación de la clientela en ferias locales, departamentales y nacionales.	Jornada / Feria	2	Planilla de participantes y reportes fotográficos.	Director/CAC



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	N/A
Directores	1	N/A
Encargado de Unidad	N/A	N/A
Jefe CAC	3	-
Asesores al Cliente	9	2
Asistentes	0	1
Total	14	3
Inicio	2 enero de 2026	
Fin	31 diciembre de 2026	
Dependencia Responsable	Gerencia Departamental de Servicios	
Responsable	Gerente Departamental, Director DAC	