



Acta N° - 13. - de Fecha 24/MARZO/2009

CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION  
Consejo Directivo

RESOLUCION N° - 25 -

**POR LA CUAL SE AUTORIZA LA CREACIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CALL CENTER), DEPENDIENTE DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y SE APRUEBA EL CORRESPONDIENTE MANUAL DE FUNCIONES.**

VISTO: El Expte. N° K01632/2009, originado en el Departamento de Comunicación Social, por intermedio del cual se eleva un proyecto para mejorar la imagen y contribuir a la transparencia en la gestión del CAH; y CONSIDERANDO: Que, para el efecto se solicita la creación de la Unidad de Atención al Cliente (Call Center), como una Unidad dependiente del Departamento de Comunicación Social; Que, esta Unidad se encargará de la operatividad de canales que permitan una mejor atención a los clientes de la Institución, constituyéndose en el soporte fundamental para el éxito de la comunicación externa y será además un componente de relevancia para el control y la prevención de prácticas desleales que dañan la imagen de la institución; Que, la función principal será la de servir de nexo entre la entidad y sus autoridades con los prestatarios, usuarios y el público en general que requiera información de sus expedientes, solicitudes de créditos y cualquier otra información disponible acerca de la Institución; Que, entre sus objetivos principales estará la de orientar a todos los clientes en sus necesidades a los efectos de evitar manipulaciones en la información, que sean perjudiciales para ellos y combatir prácticas que no se ajusten a las normas legales; Que, para el efecto será habilitada una línea para llamadas sin costo para los clientes, o personas que requieran información acerca de la Institución (0800 5690 300, propuesto); POR TANTO: en uso de sus atribuciones, EL CONSEJO DIRECTIVO, RESUELVE:

- 1º) Autorizar la creación y funcionamiento de la Unidad de Atención al Cliente (Call Center), dependiente del Departamento de Comunicación Social y aprobar al Manual de Funciones propuesto, que se encuentra anexado al Exped. N° K01632/2009.-----
- 2º) Autorizar a la Gerencia Administrativa a realizar las Gestiones correspondientes para la adquisición de Bienes y Servicios necesarios para el funcionamiento de la nueva Unidad institucional, conforme a los requerimientos expuestos en el Exped. N° K01632/2009 y de acuerdo a las Leyes Administrativa vigentes.
- 3º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.

FIRMADO: ING. AGR. JOSÉ MARCELO BRUNSTEIN ALEGRE,  
Presidente, ING. COM. ABEL BRITZ R., ABOG. AGUSTIN  
VALDEZ B., ING. AGR. ANDRES WEHRLE, Miembros.-

ES COPIA.



Norma Colmán  
Gerente de Comunicación y Prensa  
Credito Agrícola de Habilitación  
SC/CC

Ing. Civil César Cantero.  
Encargado de la Secretaría del Consejo Directivo







Acta N° 24 de Fecha 16/JUL/2014

RESOLUCION N° -04-

**CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION**

Consejo Directivo

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION AL CLIENTE - RECEPCIÓN", PRESENTADO POR EL NIVEL GERENCIAL DEL CAH.**

VISTO: El Expte. N° M05051/2014, originado por el Ing. Agr. César Baranda -Gerente de Planificación, Ing. Agr. Juan E. Meili W. - Gerente de Servicios, Lic. María del Carmen Meza - Gerente de Finanzas, Ing. Civil César Cantero - Gerente Administrativo, Abog. Julio César Recalde T. - Asesor Jurídico, Lic. Carolina Olmedo - Gerente de Riesgos y Lic. Norma Colman - Encargada del Dpto. de Comunicación, por el cual presentan la propuesta de "Procedimientos para la Atención al Cliente" y es elevado al Consejo Directivo; y, **CONSIDERANDO:** Que, conforme a lo expresado en el referido Expte., el mismo contribuirá a la entrega de los servicios institucionales demandados por la clientela, lo cual permitirá alcanzar una mayor seguridad en el cumplimiento de las acciones señaladas en el PEI 2013-2018; Que, se cuenta con el dictamen de la Asesoría Jurídica N° 235 de fecha 16 de julio del 2014, donde expresa: "...Que, analizadas las propuestas de proceso de atención al cliente, es necesario traer a colación el Artículo 1° de la Ley 551/75 "QUE REESTRUCTURA EL CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION Y ESTABLECE SU CARTA ORGANICA" que califica a la Institución como un ente autárquico con personería jurídica, patrimonio, contabilidad y administración propios, naturaleza que le permite establecer su propia organización estructural y funcional. Que, en este sentido cabe señalar que el esquema de entrega de servicios propuestos se ajusta plenamente a derecho, máxime cuando este se tiene por objetivo optimizar la atención al cliente de la Institución en las diversas áreas y situaciones que se producen en el marco del funcionamiento institucional y para el cumplimiento de las acciones señaladas en el PLAN ESTRATEGICO 2013/2018. Por las fundamentaciones expuestas precedentemente esta Asesoría sugiere al Consejo Directivo del CAH aprobar el esquema correspondiente al proceso de atención al cliente emitiendo para el efecto el correspondiente acto administrativo..."; **POR TANTO:** En uso de sus atribuciones, **EL CONSEJO DIRECTIVO, RESUELVE:**

- 1°) Aprobar el "PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION AL CLIENTE - RECEPCIÓN", presentado por el nivel Gerencial de la Oficina Central; cuyo texto forma parte del Exp. N° M05051/2014.-----
- 2°) La Dirección de Comunicación Social conjuntamente con la Gerencia de Riesgos, se encargaran de la implementación del "Procedimiento para la Atención al Cliente - Recepción", aprobado en el art. 1°) de la presente.-----
- 3°) Comunicar a quienes corresponda y archivar.

FIRMADO: ING. AGR. AMANDA BEATRIZ LEON ALDER, Presidenta, ING. FTAL. NICACIO MARTINEZ VILLAMAYOR, SR. RICARDO NUÑEZ INSFRAN, DR. GUSTAVO J. GINI A., ING. AGR. CARLOS A. ACOSTA A.,  
Miembros.-----

ES COPIA.

Adalberto M. Avila B.  
Secretaría del Consejo Directivo

Lic. Norma Colmán  
Dpto. de Comunicación y Prensa  
Crédito Agrícola de Habilitación





**MANUAL DE FUNCIONES**  
Director de Comunicación y Prensa

Fecha: 05/06/13

Versión: 00

Página: 3 de 5

Nº	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	FRECUENCIA
1	Diseñar el plan de comunicación, incluyendo las estrategias para la divulgación de los logros, acciones y proyectos alcanzados por la Institución.	En cada caso
2	Planear estrategias para la cobertura de eventos	En cada caso
3	Atender las consultas de los medios de prensa.	En cada caso
4	Realizar un monitoreo de la opinión pública relativa a la institución, e informar a la Presidencia, aportando propuestas de mejora, según necesidad	En cada caso
5	Promover las actividades e informaciones relevantes para la opinión pública, que se realizan en todas las áreas de la Institución.	En cada caso
6	Participar en las reuniones que tengan relación directa con la imagen Institucional o que aporten valor al posicionamiento institucional dentro de la sociedad.	En cada caso
7	Controlar el archivo de las publicaciones relacionadas con el CAH.	Permanente
8	Promover las entrevistas y sesiones informativas entre la prensa, autoridades del CAH y productores.	Permanente
9	Actuar como enlace con las distintas dependencias oficiales del Estado.	En cada caso
10	Coordinar con los periodistas y con el público a través de los sitios en la Web y los medios sociales, la generación de material gráfico de apoyo vinculado a la institución.	Diario
	Supervisar los comunicados de noticias, listas de datos y otros materiales generados por el área.	En cada caso



ELABORADO POR: Lic. Oscar yambay

REVISADO POR:

APROBADO POR:

Firma:

Firma:

Firma:

121



# MANUAL DE FUNCIONES

## Director de Comunicación y Prensa

Fecha: 05/06/13

Versión: 00

Página: 5 de 5

### 1.4 - Relaciones Interpersonales:

Con Directores y Jefes de diferentes áreas de la Institución, con representantes de otras instituciones públicas y Periodistas de diferentes medios de comunicación.

## 2. Competencias Técnicas o Específicas

### 2.1 - Formación Complementaria vinculada a las funciones que cumple:

Curso de Imagen Institucional

Curso de RRPP

Curso de Protocolo

### 2.2 - Aplicaciones de Herramientas Informáticas:

Buen manejo de:

- Procesador de Texto
- Planilla electrónica
- Internet
- Adobe Photoshop.

## II - DESCRIPCIÓN DE RECURSOS REQUERIDOS:

- Recursos Físicos: oficina climatizada, escritorio, silla, modulares y útiles de oficina.
- Recursos Tecnológicos: Computadora con procesador actualizado, aparato telefónico, televisor, radio y reproductor de DVD.





12	Planificar, conjuntamente con el Jefe de Prensa, las actividades referentes al área.	Semanal
13	Controlar la actualización de la página Web institucional.	Permanente
14	Administrar racionalmente la disponibilidad presupuestaria del Departamento, realizando el seguimiento y control correspondiente.	Permanente
15	Realizar otras actividades y tareas, vinculadas al área que sean requeridas para el cumplimiento de las metas del sector.	En cada caso
16	Participar activamente de la implementación y revisión del MECIP.	En cada caso

## PERFIL DEL CARGO

### I. COMPETENCIAS REQUERIDAS

#### 1. Competencias Genéricas

##### 1.1 - Formación Básica:

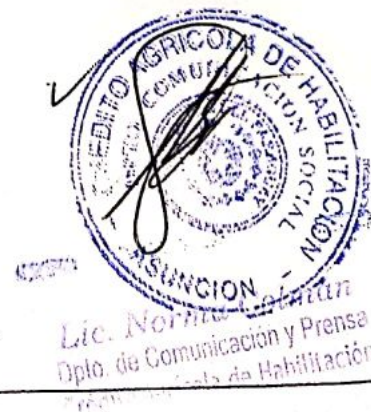
Profesional Universitario de la carrera de Ciencias de la Comunicación, Relaciones Públicas o carreras afines.

##### 1.2 - Aptitudes Personales:

- Buen manejo de protocolo y ceremonial
- Aptitud para trabajar en equipo.
- Buen manejo de relaciones públicas

##### 1.3 - Experiencia

Mínimade 2 (dos) años en cargos similares o relacionados.





# MANUAL DE FUNCIONES

Director de Comunicación y Prensa

Fecha: 05/06/13  
 Versión: 00  
 Página: 1 de 5

<b>SECTOR:</b>	Departamento de Comunicación y Prensa
<b>NIVEL:</b>	Táctico
<b>OBJETIVO:</b>	Comunicar a nivel institucional y a la opinión pública, los logros, acciones y proyectos realizados por el Ente, proyectando una óptima imagen institucional.
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	Es responsable de la divulgación eficiente y oportuna de eventos, emprendimientos u otras cuestiones relevantes, a nivel Institucional.
<b>RELACIONES:</b>	<u>Reporta a:</u> Presidencia <u>Supervisa a:</u> Jefe de Prensa Asistente de Call Center Recepcionista

## SUSTITUCIONES:

En su ausencia lo reemplaza el Jefe de Prensa.

*[Firma]*  
 Jorge Colmán  
 Director de Comunicación y Prensa  
 Ministerio Agrícola de Habilitación



<b>SECTOR:</b>	Departamento de Comunicación y Prensa.
<b>NIVEL:</b>	Operativo.
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar con eficiencia y eficacia las tareas y actividades realizadas por el área de comunicación y prensa.
<b>RESPONSABILIDADES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es responsable de realizar las tareas asignadas de forma correcta y en tiempo oportuno.</li> <li>-Es responsable por el cuidado y buen estado de los muebles y equipos que utiliza.</li> </ul>
<b>RELACIONES:</b>	<p><u>Reporta a:</u> Director de Comunicación y Prensa.</p> <p><u>Supervisa a:</u> Nadie</p>

### SUSTITUCIONES:

En su ausencia lo reemplaza Asistente de Call Center o el Asistente de Prensa.



Lte. Norma Salazar  
Dpto. de Comunicación y Prensa  
Credito Agrícola de Habilitación Social





Acta N° 14 de Fecha 19/JUN/2017

RESOLUCION N° -21-

**CREDITO AGRICOLA DE HABILITACION**

Consejo Directivo

**POR LA CUAL SE APRUEBA EL DOCUMENTO "POLÍTICAS DE INFORMACIÓN, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAH": ELABORADO POR EL EQUIPO MECIP. VISTO:** El Exp. N° K02599/2017, originado por la Lic. Andrea Fleitas - Coordinación del MECIP, por el cual eleva a la Gerencia General el documento "Políticas de Información, Sistemas de Información y Comunicación"; y,

**CONSIDERANDO:** Que, de acuerdo a lo expresado en el referido Exp., el documento "Políticas de Información, Sistemas de Información y Comunicación", fue elaborado por el Equipo MECIP y analizado por el Comité de Control Interno (según Acta N° 2/2017, que se adjunta al expediente mencionado más arriba); Que, la aprobación de estas políticas mejorará la calificación de la institución en cuanto a la implementación del MECIP, específicamente en el Componente Corporativo de Control de Gestión - Información y Comunicación, y por otra parte, es un documento que constantemente es solicitado por los organismos de control externos; Que, a partir de la aprobación de estas políticas, ya se podrá diseñar el Manual de Comunicación, documento que servirá de soporte para implementar mejoras en cuanto a la gestión de la comunicación en el CAH; Que, se cuenta con el dictamen de la Asesoría Jurídica N° 221 de fecha 19 de junio del 2017, en el cual expresa: "...esta Asesoría Jurídica, ACONSEJA, salvo mejor parecer de la superioridad, al Gerente General y por su digno intermedio al Consejo Directivo, aprobar la propuesta de "Políticas de Información, Sistemas de Información y Comunicación", presentada por la Coordinación del MECIP. QUE, el presente parecer se funda en la Ley 5361/14 "DE REFORMA DE LA CARTA ORGÁNICA DEL CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN", en su art. 1 Régimen Jurídico, Objetivo y Domicilio; art. 15 inc. "b" Atribuciones del Consejo Directivo y Artículo 17 Atribuciones de la Gerencia General"; Que, en fecha 19 de junio del 2017 la Gerencia General, eleva a estudio y consideración del Consejo Directivo del CAH, con la sugerencia de aprobar la propuesta de "Políticas de Información, Sistemas de Información y Comunicación", en el marco de la implementación del MECIP; POR TANTO: En uso de sus atribuciones, **EL CONSEJO DIRECTIVO, RESUELVE:**

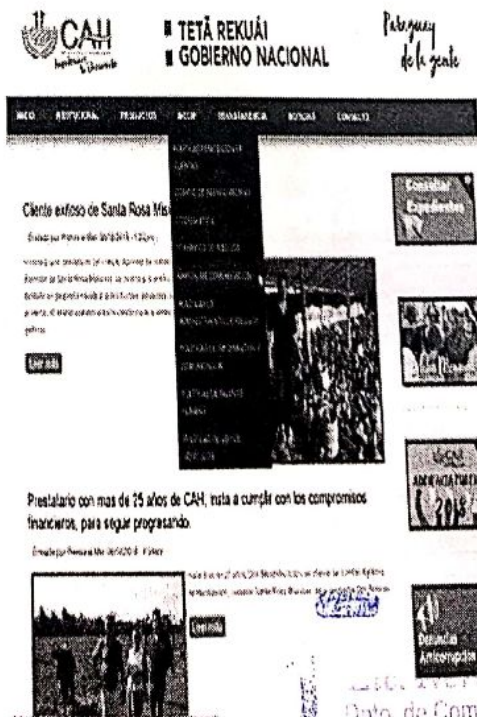
- 1º) Aprobar el documento "POLÍTICAS DE INFORMACIÓN, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL CAH", elaborado por el Equipo MECIP; cuyo texto se adjunta al Exp. N° K02599/2017.
- 2º) Encargar a la Coordinación del MECIP, la difusión de lo aprobado en el artículo 1º de la presente Resolución.
- 3º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.

**FIRMADO:** ING. AGR. AMANDA BEATRIZ LEON ALDER, Presidenta, ING. AGR. HUGO RAMON HALLEY MERLO, ABOG. PEDRO A. GONZALEZ B. LIC. WILSON DAVALOS, AGR. CARLOS A. ACOSTA, Miembros.

ES COPIA.



El Consejo Directivo del Crédito Agrícola de Habilitación (en adelante, el CAH), De conformidad con el Código de Buen Gobierno ha aprobado el presente Manual de Comunicaciones con las políticas de comunicación e información y sistemas de información, con el objetivo de formalizar los principios generales que regirán la comunicación y contactos entre el CAH y sus clientes, así como para definir los canales y procedimientos principales para fortalecer la atención y relación de la Institución con los mismos.



Opto. de Comunicación y Prensa