



CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN
CONSEJO DIRECTIVO

ACTA N° 16, de Fecha 04/06/2025
RESOLUCIÓN N° 13

POR LA CUAL SE APRUEBA EL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) DEL CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2025.

VISTO: El expediente N° 004625, de fecha 26 de mayo de 2025, originado por la Gerencia de Planificación del Crédito Agrícola de Habilitación; y,

CONSIDERANDO: Que, en la mencionada presentación se eleva a consideración el Plan Operativo Anual (POA) del Crédito Agrícola de Habilitación, para el Ejercicio Fiscal 2025, para su aprobación correspondiente. Que, el POA 2025 se encuentra alienado a los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2024 – 2028, elaborado de manera participativa por el personal técnico institucional. Que, la Gerencia General remite el Plan Operativo Anual 2025 del CAH, para estudio y consideración del Consejo Directivo, solicitado su aprobación, Que, la Ley N° 5361/14 "De Reforma de la Carta Orgánica del Crédito Agrícola de Habilitación", en su Capítulo III "De las Atribuciones del Consejo Directivo", dispone en su artículo 15, inciso s) "Realizar todas las demás actividades que correspondan por su naturaleza al Consejo Directivo". **POR TANTO**, en uso de sus atribuciones,

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL CAH,

RESUELVE:

Art. 1º) **APROBAR** el Plan Operativo Anual (POA) del Crédito Agrícola de Habilitación, para el Ejercicio Fiscal 2025", el cual forma parte de los antecedentes de la presente Resolución.

Art. 2º) **COMUNICAR** a quienes corresponda y archivar.

FIRMADO: ING. AGR. AMANDA B. LEÓN ALDER, Presidenta, LIC. SERGIO MANUEL CÉSPEDES COLMÁN, ABOG. EVELYN SEGOVIA O., ING. CLARA NOELIA DOMÍNGUEZ MILTOS, LIC. MARIA DEL CARMEN MEZA LEÓN, LIC. CARMELO L. FRETES C., Miembros. LIC. OSVALDO PINO VILLALBA, Secretario del Consejo Directivo.

ES COPIA.



[Firma manuscrita]
Lic. OSVALDO PINO VILLALBA
Secretario del Consejo Directivo



PLAN OPERATIVO ANUAL AÑO 2.025

Unidad Responsable	Gerencia General
Plan Operativo Anual	.-
Proyectos de Inversión	-
<i>Ejercicio Fiscal 2.025</i>	

GERENCIA DE PLANIFICACIÓN
DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y GESTIÓN ESTRATÉGICA
03/06/2025

APROBADO POR RESOLUCION DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 13 ACTA N° 16 DE 04/06/2025

CONTENIDO

1. Marco Estratégico	2
2. Aspectos Institucionales	4
3. Análisis de la Situación Institucional y el entorno	5
4. Formulación de gestión del Año 2025	7
5. Cuadro Cuantitativo de vínculo entre el POA y el Presupuesto	8
6. Servicio a la deuda pública	9
7. Fichas Técnicas	10
FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA	12
FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA	13
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE RIESGOS.....	21
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE RIESGOS.....	22
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE FINANZAS	25
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE FINANZAS	26
FICHA TÉCNICA AÑO 2025– GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	31
FICHA TÉCNICA AÑO 2025– GERENCIA DE PLANIFICACIÓN	32
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 GERENCIA DE SERVICIOS	34
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 – GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍAS	40
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 – GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍAS	41
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - AUDITORÍA INTERNA INSTITUCIONAL.....	45
FICHATÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA	48
FICHATÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA	49
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - ASESORÍA JURÍDICA.....	51
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO	54
FICHA TECNICA AÑO 2025 - CONTROL Y SEGUIMIENTO	56
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARIA GENERAL.....	60
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES.....	64
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA CENTRO	67
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA CENTRO SUR	73
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA SUR ESTE	79
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA NORTE	85
FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA CHACO	91

1. Marco Estratégico

El CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN (CAH), como parte integrante de la Banca Pública de Desarrollo, y siguiendo con el objetivo de lograr que la población de menos recursos, especialmente aquella que tradicionalmente se encuentra excluida del sistema formal de financiamiento, logre acceso a los servicios y productos financieros innovadores e inclusivos, y en prosecución a los esfuerzos conducentes al logro del objetivo estratégico de ser sostenible como entidad financiera pública, especializada en brindar servicios de microfinanzas orientados con preferencia al sector rural, para el Ejercicio Fiscal 2025 se plantea proseguir con su contribución a los Lineamientos Estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2030 y su alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 1: Fin de la pobreza, N° 2: Hambre cero, y N° 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible. Así como el Eje 3 del Marco de Política del Sector Agropecuario, Fortalecimiento de los Servicios Públicos de Apoyo.

En dicho contexto, el CAH articulará su accionar institucional en el marco de los objetivos estratégicos y específicos del Plan Estratégico Institucional, que orientan los esfuerzos para el fortalecimiento de su sostenibilidad y la mejora en la eficiencia de los servicios financieros:

1. Fortalecer la sostenibilidad institucional:

- Optimizar la gestión de los servicios financieros.
- Potenciar capacidades y bienestar del capital humano.
- Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales.
- Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología.

2. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:

- Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Incrementar el uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional.
- Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional.
- Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes.

En este marco, el CAH reafirma su compromiso con las metas específicas de los ODS:

Para el **ODS 1, Meta 1.4:** Garantizar que hombres y mujeres, especialmente los pobres y los más vulnerables, tengan acceso equitativo a recursos económicos, servicios básicos, propiedad, herencia, y servicios financieros como microfinanciación. Para ello, el CAH continuará implementando estrategias que aseguren la inclusión financiera de los segmentos más desatendidos.

Para el **ODS 2, Meta 2.3:** Duplicar la productividad agrícola y los ingresos de pequeños productores, con énfasis en mujeres, pueblos indígenas y agricultores familiares, a través de acceso seguro a recursos productivos, insumos y tecnologías. El CAH impulsará líneas de crédito especializadas que respondan a estas necesidades, alineándose con los objetivos nacionales y sectoriales.

En el **ODS 8, Meta 8.3:** Promover actividades productivas, creación de empleos decentes y el fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas mediante el acceso a servicios financieros. El CAH priorizará iniciativas que fomenten la formalización de actividades económicas y la generación de valor agregado en el sector rural.

En cuanto al Plan Nacional de Desarrollo, en el **Eje de Crecimiento Económico Inclusivo**, el CAH busca incluir a los pequeños productores como agentes económicos clave, promoviendo

igualdad de oportunidades, reducción de la discriminación y fortalecimiento de la competitividad mediante acceso oportuno a financiamiento.

En lo que respecta al **Eje de Reducción de la Pobreza y Desarrollo Social** del PND 2030, el CAH busca generar condiciones para reducir la brecha que existe entre hombres y mujeres, así como aumentar los ingresos con igualdad y mejorar las condiciones de vida de poblaciones en situación de pobreza y vulnerabilidad. Para ello, se implementarán estrategias que fomenten la formalización tributaria y la adopción de estándares de calidad e inocuidad en las actividades productivas, generando mayores oportunidades para los pequeños productores y emprendedores.

En el **Eje de Paraguay en el Mundo**, el CAH orientará y apoyará las actividades económico-productivas de sus clientes bajo las premisas de respeto al medio ambiente y gestión de riesgos climáticos, promoviendo la diversificación productiva y la adopción de tecnologías que contribuyan a la mitigación y adaptación al cambio climático. Además, se fortalecerán los espacios de diálogo entre el sector público y privado para impulsar la competitividad del sector agropecuario.

En el marco del **Eje Fortalecer el sistema político-institucional**, el CAH busca consolidar la modernización de su gestión institucional mediante la implementación de mejores prácticas administrativas, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas, simplificación de trámites y adopción y desarrollo de tecnologías que optimicen los procesos operativos y garanticen un mejor servicio a los beneficiarios. Desarrollo de capacidades internas para la gestión eficiente de los recursos públicos, en el marco de la profesionalización de la carrera de la función pública. Y en el marco del avance en la descentralización efectiva, continuar en la línea de desconcentrar y articular efectivamente la gestión de servicios del CAH a nivel territorial, estableciendo acuerdos programáticos entre la institución y los gobiernos subnacionales.

El CAH también contribuirá al **Eje 3 del Marco de Política del Sector Agropecuario**, “Fortalecimiento de los Servicios Públicos de Apoyo”, mediante el diseño e implementación de productos financieros dirigidos a mejorar el manejo de recursos forestales, agrícolas y pecuarios, y la promoción de instrumentos financieros que faciliten el acceso a créditos, incluyendo mecanismos para la recuperación de suelos y la adopción de paquetes tecnológicos. Además, se continuará el trabajo de generación de información relevante para los agentes económicos del sector agrario, así como en la creación de espacios de diálogo interinstitucional que favorezcan la planificación estratégica y el desarrollo de capacidades en las instituciones del sector.

Para el año 2025, todo el esfuerzo institucional se orientará al logro de una mayor eficacia y eficiencia en la gestión, de modo a materializar el aporte institucional a las Políticas Públicas Sectoriales. En dicho orden, se tiene previsto profundizar la adopción de mejores prácticas en la gestión, la puesta en servicio de nuevas tecnologías informáticas, fortalecer la política de incentivos al personal basados en resultados y la promoción de nuevos productos financieros innovadores.

Basados en estos objetivos y en los lineamientos estratégicos institucionales, se definen las actividades, metas, asignación de recursos y responsabilidades necesarias para la ejecución del presente Plan Operativo Anual (POA 2025), cuyas especificaciones se desarrollan a continuación.

2. Aspectos Institucionales

2.1. Base Legal

Ley N° 5.908 de Fortalecimiento Financiero y Reactivación Productiva de los pequeños productores de la Agricultura Familiar Campesina cuyas fincas no excedan las 30 hectáreas y modifica el artículo 3 de la Ley N° 5.527/15”.

Ley N° 5.361/2014, carta orgánica del CAH, por la cual se establece su naturaleza, objetivos y domicilio, entre otros.

Decreto N° 7.030/17 “Por el cual se Reglamenta la Ley N° 5.361/14, “De Reforma de la Carta Orgánica del Crédito Agrícola de Habilitación”.

Ley N° 5.527/15, de Rehabilitación financiera para pequeños productores, de educación financiera y de protección contra las prácticas crediticias abusivas o engañosas.

Ley N° 1.362/98 que aprueba el Convenio de Préstamos identificado como PG-P14 suscrito entre la República del Paraguay y el Fondo de Cooperación Económica para Ultramar del Japón destinados al fortalecimiento del Sector Agrícola.

Resolución N° 049 del 10 de mayo de 2024 de la Gerencia General, “Por la cual se conforma el equipo de trabajo institucional para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto para el ejercicio fiscal 2025 y la Programación del Presupuesto Plurianual 2025-2027, del Crédito Agrícola de Habilitación.

Plan Estratégico Institucional 2024-2028 del Crédito Agrícola de Habilitación

2.2. Misión

Somos una entidad pública que brinda servicios financieros y que promueve la asistencia técnica y de comercialización a través de alianzas con el sector público y privado, contribuyendo a la inclusión financiera y al desarrollo sostenible de emprendedores preferentemente rurales.

2.3. Visión

Institución sólida de reconocido liderazgo en brindar servicios financieros inclusivos, con talento humano motivado, y excelencia en la atención al cliente.

3. Análisis de la Situación Institucional y el entorno

3.1. Objetivos estratégicos de la Institución

El marco rector para el desarrollo de la acción del CAH, lo constituye el Plan Estratégico Institucional 2024-2028, elaborado de manera participativa por el personal técnico de la entidad. Este Plan, constituye la hoja de ruta a largo plazo y orienta el esfuerzo institucional para el mejor cumplimiento de sus propósitos, identifica objetivos generales y específicos que son:

3.1.1. Generales:

1. Fortalecer la sostenibilidad institucional
2. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros

3.1.2. Específicos:

- 1) Optimizar la gestión de los servicios financieros
- 2) Potenciar capacidades y bienestar del capital humano
- 3) Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales
- 4) Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología
- 5) Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes
- 6) Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional
- 7) Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional
- 8) Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes

3.2. Recursos Humanos

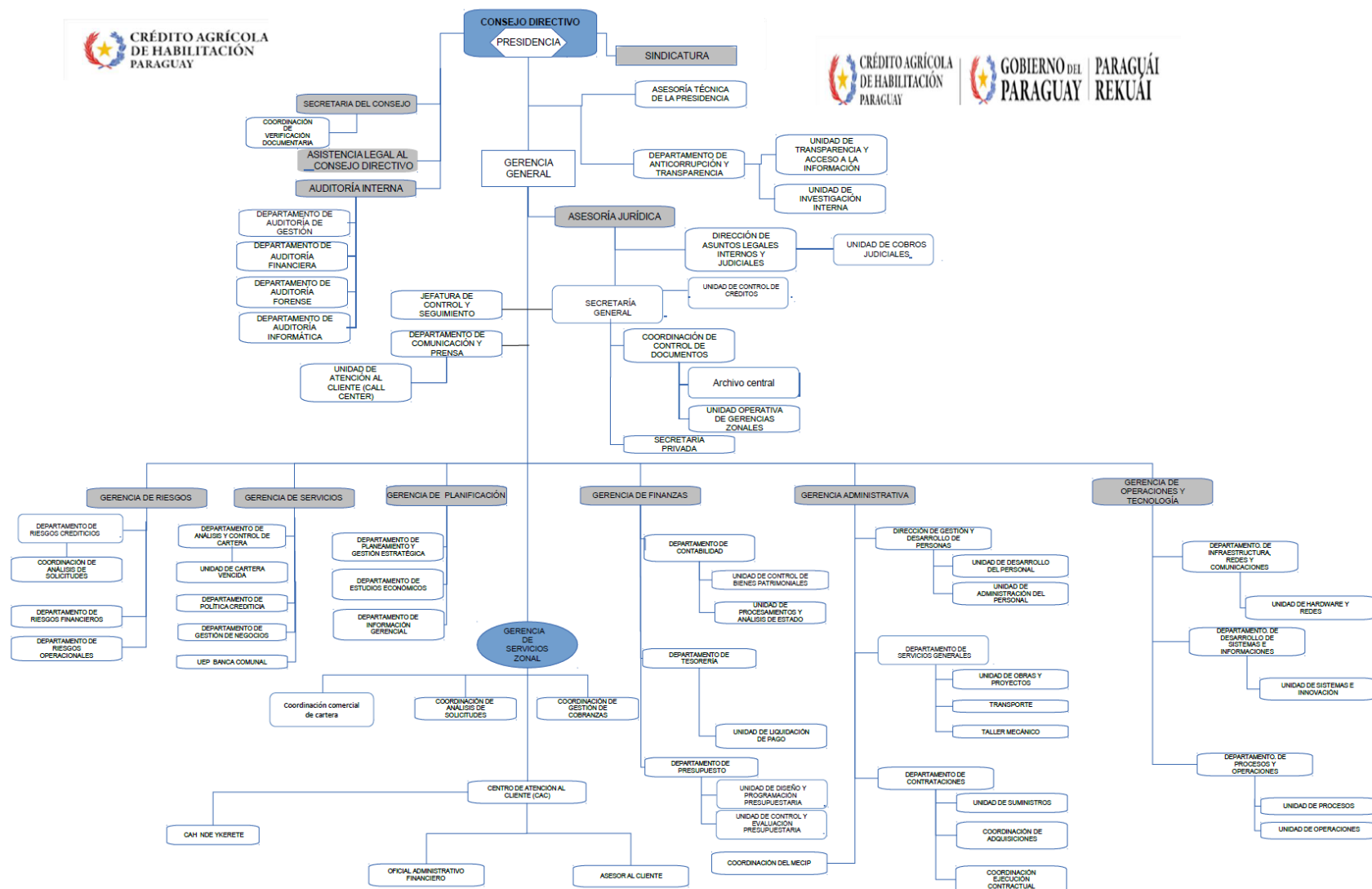
PERMANENTES	CONTRATADOS	COMISIONADOS	TOTAL:
390	43	16	449

3.3 Infraestructura

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

4. Formulación de gestión del Año 2025

4.1. Estructura Organizativa Vigente (Se encuentra en proceso de homologación por el MEF una nueva propuesta de organigrama, aún sujeta a modificaciones)



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	7.465.245.427
30	586.345.309.612
Total	593.810.555.039

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

5.2. Árbol de Resultados Literal

Prestar servicios 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.

1. Programas de Acción

1.1 Actividades Centrales

5.3. Administración. Recursos Humanos: programa de capacitación y actualización permanente, proceso de reconversión de funcionarios operativos, programa de evaluación del desempeño y calificación por resultados implementados y los requerimientos del plantel profesional necesarios en cantidad y calidad, para el funcionamiento eficiente y eficaz del CAH.

5.4. Riesgo: sistema de control y evaluación del riesgo institucional, que identifique, calcule y evite los riesgos potenciales que se originan en los procesos operativos y administrativos, incluyendo, entre otros, riesgos socio-ambientales, legales y tecnológicos, y destacando los riesgos asociados a la actividad crediticia.

5.5. Finanzas: los ingresos superan a los costos de operación y se implementa el nuevo sistema informático integrado. Centros de Atención con tecnología y conectividad acorde a las exigencias actuales para innovar productos financieros.

5.6. Planificación: plan de reingeniería institucional implementado y se generan sinergias entre las distintas instituciones públicas y privadas que trabajan en el sector microempresario.

5.7. Servicios: cartera de clientes activos con cuentas vigentes incrementada y nuevos productos financieros disponibles.

5.8. GOyT: arquitectura applicativa tecnológica, informática y de comunicaciones de acuerdo a las necesidades y tamaño de los negocios del CAH, tendiente a modernizar su parque tecnológico según las prácticas del mercado y acorde a una institución financiera especializada en otorgar créditos.

5.9. Apoyo: Política de imagen institucional implementada, mecanismos e instrumentos jurídicos y financieros para minimizar riesgos institucionales desarrollados. Plan Anual de Contrataciones ejecutado eficazmente.

5.10 Gerencias de Servicios Zonales

5.10.1 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 nuclean, de los Departamentos de Concepción, San Pedro, Amambay y Canindeyú que califiquen como sujetos de crédito, son asistidos financieramente por el CAH. (Gerencia de Servicios Zona Norte)

5.10.2. 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 nuclean, de los Departamentos de Caaguazú, Caazapá y Guaira, que califiquen como sujetos de crédito, son asistidos financieramente por el CAH. (Gerencia de Servicios Zona Centro)

5.10.3. 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 nuclean, de los Departamentos de Central, Cordillera, Paraguarí, Misiones, y Ñeembucú, que califiquen como sujetos de crédito, son asistidos financieramente por el CAH. (Gerencia de Servicios Zona Centro Sur)

5.10.4. 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 nuclean, de los Departamentos de Alto Paraná e Itapúa, que califiquen como sujetos de crédito, son asistidos financieramente por el CAH. (Gerencia de Servicios Zona Sur Este)

5.10.5. 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 nuclean, de los Departamentos de Boquerón, Presidente Hayes, y Alto Paraguay, que califiquen como sujetos de crédito, son asistidos financieramente por el CAH. (Zona Chaco) – Gerencia de Servicios.

5.10.6. 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 nuclean, en el Municipio de Asunción y parte del Gran Asunción, que califiquen como sujetos de crédito, son asistidos financieramente por el CAH. (Centro de Atención Asunción - Oficina Central) – Gerencia de Servicios.

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. **3.508.866.063**.

7. Fichas Técnicas

Las fichas técnicas contienen información detallada sobre la situación de cada dependencia en la institución, su alineamiento con las políticas y prioridades del Gobierno, tanto a nivel nacional como internacional, y su contribución al cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

A continuación, se detalla cómo la gestión institucional se alinea con los ejes estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo, el Eje 3 del Marco de Política del Sector Agropecuario y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1, 2 y 8, a los cuales el CAH contribuye directamente. Posteriormente, se presenta la ficha técnica de cada dependencia, destacando su vinculación específica con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2024-2028.

7. De las políticas y prioridades del Gobierno. Orientado por los siguientes ejes y objetivos estratégicos:	
Eje 1 PND. Reducción de la pobreza y desarrollo social:	"Generación de ingresos y protección social" : Generación de condiciones para aumentar los ingresos laborales con igualdad entre hombres y mujeres y mejorar las condiciones de vida de poblaciones en situación de pobreza y vulnerabilidad. Acceso al sistema nacional de protección y promoción social.
	"Servicios sociales de calidad" : Aumento del bienestar de la población a través del mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y de la protección y promoción de los derechos ciudadanos.
	"Desarrollo local participativo" : Articulación entre niveles de gobierno y las comunidades para la coordinación, programación, entrega y evaluación de servicios para el desarrollo social de los territorios.
	"Hábitat adecuado y sostenible" : Mejoramiento de las condiciones de hábitat, saneamiento, provisión de agua, calidad de aire y tratamiento de residuos.
Eje 2 PND. Crecimiento económico inclusivo:	"Empleo y competitividad" : Generación de condiciones de competencia leal, formación técnica de jóvenes, empleo decente, optimización del marco regulatorio para la producción, y apoyo para la inclusión de todos los agentes económicos.
	"Productividad e innovación" : Mejoramiento de la Conectividad física, transporte, logística y telecomunicaciones; fomento de la producción, la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, y fortalecimiento de la educación superior.
	"Regionalización y diversificación productiva" : Aprovechamiento de las ventajas comparativas de las regiones del país, radicación de inversiones y activación de cadenas de valor incorporando a las micro y pequeñas empresas.
	"Valorización del capital ambiental" : Promoción del ambiente como valor económico y patrimonio cultural en el marco de una economía sostenible.
Eje 3 PND. Inserción de Paraguay en el mundo:	"Participación en el mundo globalizado" : Posicionamiento de la imagen de Paraguay como un país poseedor de expresiones culturales, artísticas, territoriales, con atractivos productivos y turísticos de alto valor.
	"Atracción de inversiones y comercio exterior" : Aumento y diversificación de las exportaciones paraguayas en los destinos tradicionales, apertura de nuevos mercados y difusión de las ventajas de radicar inversiones en el país.
	"Integración económica regional" : Mejoramiento de la infraestructura física transfronteriza, navegabilidad de los ríos, integración energética, comercial y fronteriza.
	"Sostenibilidad del hábitat global" : Gestión de riesgos para la adaptación a efectos y mitigación de causas del cambio climático, manejo de ecosistemas transfronterizos y respuesta a emergencias.
Eje 4 PND. Fortalecimiento Político Institucional	"Modernizar la administración pública" : Profesionalizar la carrera de la función pública. Mejorar el acceso efectivo a la información pública y la rendición de cuentas. Simplificar los trámites y aumentar la oferta de servicios públicos en línea. Asegurar la transparencia y eficiencia gubernamental. Mejorar la transparencia y la eficiencia de las compras públicas.
	"Avanzar en la descentralización efectiva" : Desconcentrar y articular efectivamente la gestión de servicios sociales públicos a nivel territorial. Establecer acuerdos programáticos de gestión de servicios sociales entre la administración central y gobiernos subnacionales.

ODS 1. Fin de la pobreza:	“Meta 1.4” Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la micro financiación.
ODS 2. Hambre cero:	“Meta 2.3” Para 2030, duplicar la productividad agrícola y los ingresos de los productores de alimentos en pequeña escala, en particular las mujeres, los pueblos indígenas, los agricultores familiares, los pastores y los pescadores, entre otras cosas mediante un acceso seguro y equitativo a las tierras, a otros recursos de producción e insumos, conocimientos, servicios financieros, mercados y oportunidades para la generación de valor añadido y empleos no agrícolas
ODS 8. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible:	“Meta 8.3” Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros
Eje 3 MPSA. Fortalecimiento de los Servicios Públicos de Apoyo:	“Financiamiento sectorial” Fomento de instrumentos financieros para facilitar el acceso a créditos: fondos de garantía, plazos y tasas diferenciadas a la producción agropecuaria y forestal, entre otros.
	“Gestión de la información” Implementación de mecanismos o instrumentos que incentiven la adecuación de las actividades productivas (formalización tributaria, sanidad, calidad e inocuidad) a las diferentes exigencias. Fortalecimiento de los espacios de diálogo entre el sector público y privado.
	“Gestión del Riesgo Climático” Diseño e implementación de mecanismos de recuperación de suelos y zonificación y diversificación de la producción; así como, generación y adopción de paquetes tecnológicos que incorporan la gestión de riesgos.

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA

1. Nivel	1.1
2. Resultado	Las dependencias del CAH cuentan con funcionarios capacitados y motivados, así como con apoyo logístico oportuno y adecuado por parte de la Gerencia Administrativa, lo que contribuye progresivamente al cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos en el PEI.
3. Definición	Consiste en ejecutar acciones y procedimientos destinados a proveer los bienes, servicios y condiciones logísticas necesarias para el funcionamiento de todas las dependencias institucionales, conforme a la planificación y disponibilidad presupuestaria. Incluye el mantenimiento de infraestructura, equipamiento, y la gestión de recursos humanos, abarcando el cumplimiento de derechos y deberes, así como su capacitación permanente.
4. Línea de base	Infraestructura edilicia, movilidad y equipamiento de oficinas fortalecidas, así como 80 % recursos humanos capacitados para ampliar la oferta de servicios institucionales, mejorar el servicio y aumentar la cantidad de prestatarios, conforme a lo establecido en el PEI.
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo (dimensión valor público, cliente y financiero) Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras (procesos internos) Fortalecer las capacidades de sus talentos (aprendizaje y crecimiento)
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 los servicios financieros” Distribución de funcionarios a CAC’s, gerencias zonales y de servicios para dotarlas de plantel necesario para funcionamiento.
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano” Plantel capacitado y evaluado en su desempeño en línea con los objetivos institucionales. Medición del clima laboral, anexo de personal de acuerdo a la estructura orgánica institucional. Planes de promoción interna y desprecariación laboral. Proporción de funcionarios con discapacidad acorde a la ley.
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”
	“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:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional” Al menos 90% de las oficinas cuentan con equipos y conectividad requeridos para el buen funcionamiento.
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional” Al menos 90% de las oficinas cuentan con las instalaciones, mobiliarios, equipos y conectividad requeridas para el buen funcionamiento. Construcción de nuevas oficinas, mantenimiento y reparaciones
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
Componente 1: Dirección de Gestión y Desarrollo de Personas					
Administración del Personal					
C1A1: Realizar mensualmente las planillas de pagos de servicios personales y otros beneficios, garantizando su aprobación y acreditación en tiempo y forma.	Al menos 13 Planillas de Acreditación de salarios y demás beneficios aprobados de todos los funcionarios (más de 450).	Planillas de pago con número de expediente y fecha.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Administración de Personal. Acompañamiento Director/a de DGDP.
C1A2: Actualizar periódicamente los datos de los funcionarios en el sistema SINARH, conforme a los movimientos administrativos realizados.	8 constancias de Cumplimiento expedida por el MH.	Resoluciones y/o documentos de movimientos y datos de funcionarios.	Oficina Central	Febrero a Diciembre	Unidad de Administración de Personal. Acompañamiento Director/a de DGDP.
C1A3: Presentar los informes establecidos por normativas vigentes ante instituciones como el MEF -VCHGO, en forma oportuna y completa.	Presentación de 6 informes solicitados, en forma y en el plazo establecido.	Constancias de presentación.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Administración de Personal. Acompañamiento Director/a de DGDP.
C1A4: Digitalizar al menos el 50 % de los legajos funcionales en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, incluyendo información personal y antecedentes laborales.	Al menos 50 % de los legajos digitales cuenta con datos y documentos digitalizados	Reporte de Perfil y Carrera Administrativa. Reporte de Legajos	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Administración de Personal. Acompañamiento Director/a de DGDP.
C1A5: Controlar el registro electrónico de asistencia, permanencia y salida del personal, incluyendo las solicitudes de permisos laborales.	100% de los funcionarios de la oficina registran ingreso, salida y solicitudes de permisos electrónicos.	Registro de asistencia de los funcionarios y registro de permisos	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Unidad de Administración de Personal. Acompañamiento Director/a de DGDP.
C1A7: Asegurar que al menos el 70 % del plantel cumpla funciones en los CAC's y gerencias zonales, con perfiles adecuados. Al menos el 30 % de los funcionarios debe desempeñarse como Asesores al Cliente, y no más del 30 % debe estar	No menos del 70 % de funcionarios realizan tareas en los CAC's, Gerencia de Servicios, Gerencias de Servicios Zonales	Informe de Distribución de Funcionarios	Campo	Enero/diciembre	Unidad de Administración de Personal. Director/a de DGDP.
	Al menos 30% de los funcionarios son Asesores al Cliente con perfil adecuado	Informe de Distribución de Funcionarios	Campo	Enero/diciembre	Unidad de Administración de Personal. Director/a de DGDP.

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
asignado a funciones de apoyo en Oficina Central.	No más del 30% del funcionariado asignado a actividades de apoyo en la Oficina Central y cuenta con perfil adecuado	Informe de Distribución de Funcionarios	Central	Enero/diciembre	Unidad de Administración de Personal. Director/a de DGBP.
CIA8: Coordinar y ejecutar el proceso de concursos de desprecariación laboral dirigido a funcionarios contratados que cumplen con los requisitos establecidos, conforme a lo dispuesto en el marco normativo vigente.	100 % de los funcionarios contratados que cumplen los requisitos participan del proceso de concurso interno de desprecariación.	Actas de convocatoria, resoluciones de adjudicación, registros de participación, listas de postulantes y resultados del concurso.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Unidad de Administración de Personal. Acompañamiento Director/a de DGBP
CIA9: Coordinar y ejecutar concursos de méritos y aptitudes para la incorporación de nuevos funcionarios, conforme a los requerimientos institucionales y la normativa vigente.	100 % de los cargos vacantes autorizados para concurso son llamados públicamente y gestionados conforme a las disposiciones establecidas.	Actas de convocatoria, bases y condiciones aprobadas, resoluciones de adjudicación, registros de postulantes y resultados de los concursos.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Unidad de Administración de Personal. Acompañamiento Director/a de DGBP
Unidad de Desarrollo del Personal					
CIA10: Relevar sistemáticamente las necesidades de capacitación, de acuerdo con los requerimientos del servicio y el marco regulador de la gestión institucional.	1 plan Anual de Capacitación presentado y aprobado	Memorándum de presentación y resolución de aprobación	Oficina Central y Campo		Jefe de Unidad de Desarrollo del Personal Acompañamiento Director/a de DGBP
CIA11: Realizar gestiones ante el VCHGO para acceder a los beneficios de convenios con universidades locales, en beneficio de los funcionarios del CAH.	Al menos 3 notas presentadas a la Secretaría de la Función Pública.	Notas presentadas.	Oficina Central y Campo	Febrero - Agosto	Jefe de Unidad de Desarrollo del Personal Acompañamiento Director/a de DGBP
CIA12: Organizar y coordinar al menos 10 eventos o cursos de capacitación, tanto virtuales como presenciales, dirigidos al fortalecimiento de competencias del personal institucional. Se busca beneficiar al menos al 35 % de los funcionarios, con una carga horaria mínima de 20 horas por participante.	Al menos 10 eventos realizados (virtuales y/o presenciales), beneficiando al menos al 35 % del plantel con una carga horaria mínima de 15 horas.	Lista de asistentes a los eventos. Copia de los certificados entregados. Reportes de Capacitación del Sistema de Gestión de Recursos Humanos	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Desarrollo del Personal Acompañamiento Director/a de DGBP

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C1A13: Actualizar, validar y difundir los manuales de funciones y procedimientos de la DGBP, conforme a los procesos institucionales.	Manual de Funciones y Procedimientos, actualizado, aprobado y difundido.	Memorándum de presentación Resolución de Aprobación, registro de entrega de Manuales en la Página Web	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Director/a de DGBP.
C1A14: Implementar programas de selección, inducción y actualización continua para el personal ingresante y de planta del CAH.	100 % de los nuevos postulantes seleccionados completan el proceso de inducción/pre-servicio.	Actas y otros tipos de documentos. Lista de asistentes a los eventos. Copia documentos varios.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Desarrollo del Personal Acompañamiento Director/a de DGBP
C1A15: Participar en el proceso de contratación del seguro médico institucional y realizar seguimiento de satisfacción del servicio prestado.	1 contrato vigente y al menos 90 % de satisfacción del personal asegurado..	Resolución de adjudicación del Servicio de Seguro Médico. Reportes de quejas (buzón, correo, nota, memo).	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Desarrollo del Personal
C1A16: Mantener actualizado un listado de funcionarios en proceso de jubilación para el año en curso y el siguiente.	1 listado actualizado de funcionarios próximos a jubilarse.	Copias de cédula de identidad resolución de nombramiento de los funcionarios afectados	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Desarrollo del Personal
C1A17: Coordinar y ejecutar la evaluación anual del desempeño institucional, conforme a las directrices homologadas por el VCHGO , incluyendo su presentación a la autoridad competente.	Evaluación anual de desempeño aplicada al 100 % del personal institucional y presentada formalmente a la máxima autoridad.	Evaluaciones realizadas	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Desarrollo del Personal
Componente 2: Servicios Generales					
C2A1: Monitoreo de las Obras de mantenimiento y construcciones que se realicen vía administrativa.	Supervisión del 100% de Obras de mantenimiento y construcciones que se realicen vía administrativa	Fotografías, actas e informes	Oficina central y campo	Enero a Diciembre	Encargado de Servicios Generales
C2A2: Integrar la Comisión para la Organización, Verificación, Tasación, Venta en Subasta Pública de inmuebles y bienes del CAH.	Participación en la organización y ejecución de por lo menos una Subasta Pública con tasaciones de los inmuebles e informes técnicos de los vehículos que serán subastados	Memorándum, Tasaciones e informes.	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C2A3: Organizar y monitorear las actividades de área de Portería y Guardias.	100 % de las actividades de área de Portería y Guardias son supervisados.	Registro de ingreso y salida del personal de portería y guardia. Libros de parte diario de portería.	Oficina Central	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales
C2A4: Organizar y monitorear las actividades del servicio tercerizado de limpieza	100% de actividades del servicio de limpieza son supervisados	Registro de ingreso y salida del personal de limpieza. Reporte diario de supervisión	Oficina Central	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales
C2A5: Verificarlas especificaciones técnicas de las compras y contrataciones que afecten al Dpto. de Servicios Generales.	100% de las planillas de especificaciones técnicas de compras o contratación de servicios son presentadas y aprobadas.	Memorándum y planillas de presentación Resolución de aprobación	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales
C2A6: Supervisar y monitorear las actividades del taller mecánico	100% de los vehículos cuentan con una ficha y con todos los detalles de sus mantenimientos y reparaciones.	Fichas de los vehículos, planillas de orden de servicio	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales
C2A7: Monitorear las actividades del área de transporte	100% del parque automotor cuenta con las documentaciones requeridas si las mismas se encuentran en gestión, cumpliendo las disposiciones legales para su circulación y con rastreo satelital activo o en reparación	Documentos de cada vehículo, hojas de responsabilidad, hoja de ruta, libro de registro de órdenes de trabajo, verificaciones on line	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales
C2A8: Gestionar el mantenimiento y reparación de equipos de oficina, a.a. y otros, con excepción de los equipos informáticos.	100% de equipos de oficinas son reparados y reciben mantenimiento.	Planilla de inventario de equipos de oficina, solicitud de reparación e informe de equipos reparados.	Oficina Central y Campo.	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales
MANTENIMIENTOS Y OBRAS.					
C2A9: Liderar la Realización del mantenimiento y la reparación de edificios e instalaciones vía administrativa	100% de las tareas de mantenimiento y reparación a edificios e instalaciones	Fichas de trabajo, fotografías, actas e informes	Oficina central y campo	Enero a diciembre	Encargado de Servicios Generales
SEGURIDAD					

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C2A10: Realizar el Control de Guardia y Portería	Servicio de guardia y portería de control de entrada y salida en la oficina central	Libro de parte diario, planilla de parque cerrado, entrada y salida de vehículos oficiales, de vehículos particulares, y de personas. Registro de entrega y recepción de llaves	Oficina Central	Enero / diciembre	Encargado de Servicios Generales
TRANSPORTE					
C2A11: Coordinar la provisión y el uso de medios de movilidad de 2 y 4 ruedas a nivel institucional.	100% de las solicitudes de uso y provisión de vehículos son atendidos. 100% de los vehículos en uso son supervisados.	Documentos de solicitud de uso y/o provisión de vehículos. Reporte del sistema GPS de vehículos. Copia de las hojas de ruta y de las planillas de responsabilidad.	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Jefe de Transporte
C2A12: Gestionar el pago de impuestos y patente de rodados y cancelación de matrículas, así como otros requerimientos legales exigidos.	100% de los vehículos tienen los impuestos pagados al día y cuentan con las habilitaciones legales exigidas.	Recibos de pagos de los impuestos y copia de las habilitaciones de los vehículos, RASP.	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Jefe de Transporte
C2A13: Gestionar reparaciones de vehículos siniestrados y traslado de vehículos inmovilizados hasta el CAH, vía firmas aseguradoras. Seguimiento en caso de siniestros	100% de los vehículos siniestrados son reparados vía seguro contra siniestros y contra terceros.	Contratos de seguro de vehículos en vigencia. Copia de las comunicaciones de los siniestros ante las compañías aseguradoras. Reporte de cobertura de pólizas.	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Jefe de Transporte
C2A14: Coordinar la instalación y desinstalación de equipos de rastreo Satelital en vehículos de 4 Ruedas	100% de los vehículos cuentan con rastreo satelital en funcionamiento y/o con reclamos de reparaciones pendientes.	Verificaciones on line vía web	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Jefe de Transporte
TALLERES					
C2A15: Atender Los requerimientos de servicios de mantenimiento y Reparación de vehículos del CAH	100 % de los vehículos de 4 y de 2 ruedas son atendidos en el Taller de la Sede Central, Talleres Externos o Taller Móvil	Copia de las órdenes de trabajo y ficha de vehículos.	Oficina Central	Enero / diciembre	Jefe de Taller
C2A16: Verificar los costos y la calidad de los trabajos de los talleres externos contratados	100% de los vehículos atendidos por el servicio del Taller Externo son supervisados.	Copia de las órdenes de trabajo, ficha de vehículos y las facturas emitidas.	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Jefe de Taller

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C2A17: Realizar servicios de mantenimiento de vehículos y reparaciones menores a cargo del taller de Sede Central, cuando se cuentan con repuestos	100 % de los vehículos de 4 y de 2 ruedas son atendidos por el Taller de la Sede Central.	Copia de las órdenes de trabajo y ficha de vehículos.	Oficina Central	Enero / diciembre	Jefe de Taller
C2A18: Realizar servicios de Taller Móvil, in situ en oficinas del interior y/o auxilios en carretera. Mantenimiento y Reparaciones menores.	100% de las solicitudes son atendidas.	Solicitud del servicio. Copia de las órdenes de trabajo. Fichas de los vehículos.	Oficina Central y Campo	Enero / diciembre	Jefe de Taller
Adquisición de Equipos, insumos y servicios					
C3A1: Conformar, presentar y lograr la aprobación del Plan Anual de Contrataciones (PAC).	1 Plan Anual de Contrataciones Consolidado, Presentado y Aprobado por el Consejo Directivo Institucional y publicado por la DNCP.	Memorándum de presentación, resolución de aprobación y reporte de la carga del PAC y publicación en el portal de la DNCP.	Oficina Central	Enero a Marzo	Director/a de Contrataciones
C3A2: Elaborar y Publicar Pliegos de Bases y Condiciones y los Anexos para cada Proceso de Llamado.	Al menos 30 Pliegos aprobados y publicados al portal de la DNCP. (Siempre que no estén incluidas en las nuevas disposiciones)	Reporte de Llamado emitido por la DNCP.	Oficina Central	Marzo a Noviembre	Coordinación de procesos de Contratación
C3A3: Comunicar adjudicaciones a la DNCP, obtener el Código de Contratación y elaborar las órdenes de compra y/o Servicios.	Al menos 30 llamados comunicados. Obtención del Código de Contratación de la DNCP.	Reporte de adjudicación emitido por la DNCP, Contrato con Proveedores Firmado, Orden de Compra y/o Servicios Elaborados.	Oficina Central	Marzo a Diciembre	Coordinación de procesos de Contratación/ Jefe de Ejecución Contractual
C3A4: Recepcionar mercaderías y elaborar la Solicitud de Pagos a Proveedores de Bienes y Servicios.	100% de las mercaderías recepcionadas y servicios recibidos con solicitudes de pagos emitidas.	Formularios de órdenes de compra. Nota de recepción de mercaderías. Memorándum de solicitud de pago enviada por mesa de entrada.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director/a de Contrataciones Contrataciones/ Unidad de Suministros
C3A5: Planificar adquisiciones y ejecutar la adquisición de recursos operativos, en tiempo y forma, en base a las necesidades y posibilidades presupuestarias.	100% de los CAC's dotados con los recursos operativos mínimos requeridos	Contrato con Proveedores Firmado, Orden de Compra y/o Servicios Elaborada.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director/a de Contrataciones
Guarda y distribución de bienes e insumos.					
C3A6: Proveer y administrar de insumos varios	Entrega de insumos a los CAC's, las GOZs y Sede Central	Notas de pedidos, Actas, etc	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Suministros
C3A7: Supervisar el mantenimiento de Stock	12 Inventarios en el año	Inventario mensual	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Suministros.
Componente 4: Coordinación del MECIP					

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C4A1: Actualización de documentos institucionales aprobados.	Aprobación de la Actualización	Al menos 5 documentos institucionales actualizados	Actas de reunión de análisis. Resoluciones	Enero a Diciembre	Coordinación del MECIP.
C4A2: Estándar ambiente de Control. Actualización de los Acuerdos y compromisos éticos de las dependencias del CAH y Socialización. Actualización 80%	Al menos el 80% de las dependencias del CAH cuentan con Acuerdos y Compromisos éticos actualizados.	Actas de reunión. Correos electrónicos. Página Web.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Coordinación del MECIP, Equipo de Alto Desempeño en Ética Pública, comité de Ética.
C4A3: Estándar Gestión por Procesos. Actualización de formatos. Aprobación de la actualización	Revisión del mapa de procesos y formatos relacionados.	Actas de reunión. Formatos. Resolución de actualización.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Coordinación del MECIP, Comité del Sistema de Gestión por Procesos del CAH, Equipo MECIP.
C4A4: Componente Administración de Riesgos. Identificación y evaluación de riesgos. Actualización de formatos	Actualizar los riesgos estratégicos y misionales.	Formatos, actas de reunión, resolución.	Oficina Central y campo.	Enero a diciembre	Coordinación del MECIP. Gerencia de Riesgos, AII, GSZ, GS.
C4A5: Estándar Actividades de Control. Identificación de controles en los riesgos detectados. Aprobación de los avances	Identificación de controles en los riesgos del CAH.	Formatos elaborados, actas de reunión. Resolución.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Coordinación del MECIP, AII, Gerencia de Riesgos, GS, GSZ.
C4A6: Elaboración de políticas de operación	Elaboración de políticas de operación de los procesos estratégicos, de control interno y de apoyo.	Formatos elaborados, actas de reunión. Resolución.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Coordinación del MECIP, AII, Gerencia de Riesgos, GS, GSZ.
Componente 5: Gerencia Administrativa					
C5A1: Evaluar la Ejecución de Planes y Actividades planificadas de las distintas dependencias a su cargo	Al menos 2 reportes semestrales de resultados logrados son realizados por los responsables de áreas.	Expedientes de informes de las distintas área, sobre niveles de ejecución presupuestaria, Plan Anual de Contrataciones, Plan de Capacitación	Oficina Central	Julio y Diciembre	Gerente Administrativo
C5A2: Presentar actualizaciones, revisiones o propuestas de reglamentaciones y normativas internas para el desarrollo eficiente de las actividades de su dependencia.	Al menos 4 reglamentaciones, Normativas Internas, actualizaciones, etc. presentadas en forma individual o conjunta con otras áreas.	Resoluciones, Circulares, Informes. Manuales de Áreas, actualizaciones de normativas, nuevas normativas, homologaciones, etc.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerente Administrativo/a

FICHA TÉCNICA AÑO 2025- GERENCIA ADMINISTRATIVA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C5A3: Atender necesidades de bienes y servicios de todas las dependencias del CAH, acorde a las disponibilidades del Presupuesto General de la Nación.	Participación en la Elaboración del PGN y PAC, proponiendo la aprobación de créditos presupuestarios necesarios para atender las necesidades institucionales, conforme a ingresos.	Actas, memos y otros documentos relacionados.	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Gerente Administrativo/a

Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	
Director/a	3	
Coordinador/a	3	
Jefe/a de Unidad	6	
Técnico	3	
Asistentes	11	3
Mecánicos	4	
Choferes	4	
Porteros	5	2
Guardias		
Técnico de obras	2	
Personal de mantenimiento	2	
Total	44	5
10. Inicio	01 de enero del 2025	
11. Fin	31 de diciembre del 2025	
12. Unidad Responsable	Gerencia Administrativa	
13. Responsable	Gerente Administrativo	
14. Medios de Difusión		
15. Comentarios		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE RIESGOS

1. Nivel	1.2	
2. Resultado	Mejoramientos en la Gestión de los riesgos Institucional, principalmente crediticios, operativos y financieros.	
3. Definición	Mitigación de los riesgos potenciales, que se originan de los diferentes procesos, principalmente crediticios, operativos y financieros de la Institución, por parte de cada área responsable.	
4. Línea de base	Implementación de la propuesta presentada por el Consultor en Riesgos.	
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)		Código SNIP:
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo (dimensión valor público, cliente y Financiero). Mejorar la gestión de entrega de las soluciones financieras (procesos internos). Fortalecer las capacidades de sus talentos (aprendizaje y crecimiento).	
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 los servicios financieros” Reducir la morosidad estructural a 10% anual. Propuesta de modelación o creación de procesos de acuerdo con la necesidad institucional. Monitoreo y evaluación de la aplicación de los reglamentos existentes que faciliten una mejor gestión de las operaciones crediticias. Mejora de sistemas de análisis y evaluación de Solicitudes/Planes de Negocio para otorgamiento de crédito. Evaluación de rendimiento de los productos financieros.	
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”	
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”	
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”	
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes” 100% de créditos otorgados previa aplicación de metodologías de minimización de riesgos.	
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”	
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”	
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”	

8. Meta/ Producto						
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto		
Monitoreo del 20% de los procesos implementados	Procesos Evaluados	Unidad	Mujer	Hombre	Total	
Evaluación del 100% de las Solicitudes de Crédito, Refinanciamientos y Quitas de Interés que correspondan a su atribución.	Solicitudes analizadas	Unidad				

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE RIESGOS					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsables
Componente 1: Departamento de Riesgos Operacionales					
C1A1: Revisión del proceso de gestión crediticia para la identificación de posibles debilidades.	Al menos 6 procesos críticos evaluados y documentados.	Informes de resultados	Oficina Central	Enero a Diciembre	Dirección de Riesgos Operacionales
C1A2: Diseñar e implementar medidas de mitigación de riesgos en al menos 3 procesos institucionales evaluados con riesgo medio o alto.	3 procesos institucionales con acciones de mitigación implementadas..	Informe de trabajo y de recomendaciones	Oficina Central	Enero a Diciembre	Dirección de Riesgos Operacionales
C1A3: Concienciación y orientación permanente al personal de las Gerencias zonales y Centros de Atención al Cliente en materia inherente a la gestión de riesgos en los procesos crediticios.	100% de las dependencias reciben información, recordatorios, evaluaciones, y recomendaciones sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como reglamentaciones, utilizando las tecnologías disponibles.	Buzón de salida de correo electrónico. Impresiones de pantallas. Memorándum entre otros.	Desde la Oficina Central para todo el país.	Enero a Diciembre	Dirección de Riesgos Operacionales
C1A4: Plantear la creación de procedimientos y/o reglamentos que se crean convenientes para la mitigación de riesgos y la mejora en la gestión del negocio institucional.	Al menos una propuesta de reglamentación, o procedimiento.	Expediente generado y presentado a la superioridad.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Dirección de Riesgos Operacionales.
<i>Es importante dejar constancia que a esta dependencia también le son asignados trabajos que no tienen relación propia con la gestión de los riesgos y que se cumplen paralelamente a las funciones establecidas, como lo es la evaluación de metas en el marco del Plan de Incentivos Monetarios y lo concerniente al Oficial de Seguridad TI. En este cuadro solamente se registran las principales actividades, obviando las no programadas como expedientes de diverso contenido que llegan para su gestión correspondiente, participación en Comités diversos, reuniones varias.</i>					
Componente 2: Departamento de Riesgos Crediticios					
C2A1: Analizar el 100% de las solicitudes del Comité Nacional de Crédito, emitiendo informes técnicos por caso	100% de solicitudes analizadas con informe técnico en tiempo.	Hojas de evaluación y notas de rechazo. Sistema de expedientes	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.
C2A2: Desarrollo de tareas administrativas relacionadas al Comité de Crédito Nacional.	Realizar el 100% de las tareas administrativas del Comité Nacional, como ser elaboración de actas de sesiones, carga de resoluciones, entre otros.	Actas de las sesiones del Comité con sus respectivas resoluciones.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.
C2A3: Revisar semestralmente indicadores del Score Mbarete y reporte Equifax, generando informes	2 informes de revisión de Score Mbarete y Equifax generados.	Presentación de resumen de las revisiones realizadas.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE RIESGOS					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsables
C2A4: Verificar al menos 10 fichas técnicas de costos productivos	10 fichas técnicas verificadas y actualizadas	Resolución de aprobación del documento.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios. (Gerencias de Servicios Zonales)
C2A5: Impulsar la capacitación de funcionarios que participan en la Gestión Crediticia Institucional.	Al menos 2 eventos de capacitación interna al año con las Gerencias Zonales y los CACs.	Programas desarrollados y registros de participación en los cursos.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.
C2A6: Revisar trimestralmente las políticas sobre riesgos crediticios y proponer ajustes al Manual de Crédito.	3 revisiones de políticas con informe técnico	Informes, propuestas presentadas o Resoluciones.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.
C2A7: Capacitación de los funcionarios de la Dirección de Riesgos Crediticios en materia de su competencia.	Al menos 2 eventos de capacitación en el país.	Informes de la beca Certificados.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.
C2A8: Ejecutar al menos 12 controles presenciales a CACs priorizados por volumen de operaciones..	12 controles con acta y hallazgos reportados..	Informes de resultados presentado a la instancia que corresponda.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.
C2A9: Supervisar y capacitar al menos 10 Comités Zonales y CACs sobre riesgo crediticio.	10 comités capacitados con registro y evaluación	Informes de resultados presentado a la instancia que corresponda.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Crediticios.
Componente 3: Departamento de Riesgos Financieros					
C3A1: Emitir al menos 4 dictámenes técnicos por producto financiero, con análisis de viabilidad y riesgo.	4 dictámenes emitidos con respaldo	Dictámenes remitidos a la Gerencia General y otras dependencias.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Financieros
C3A2: Impulsar herramientas de mitigación de riesgos en conjunto con las otras direcciones.	Al menos 2 herramientas de mitigación de riesgo desarrolladas en el año.	Propuesta presentada a la Gerencia General.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Financieros
C3A3: Organizar 1 taller de capacitación interna en riesgos financieros por año.	1 taller interno con encuesta de satisfacción	Programas desarrollados y registros de participación en los cursos.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Financieros
C3A4: Revisar junto con Riesgos Crediticios al menos 2 normativas técnicas del Manual de Crédito vigentes..	2 normativas revisadas y propuestas de ajuste	Informes de las revisiones, Resoluciones aprobadas.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Financieros
C3A5: Recibir capacitación en materia de Riesgos Financieros.	Al menos 2 eventos en el interior del país.	Programa del Curso Certificados obtenidos	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Financieros.

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE RIESGOS					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsables
C3A6: Revisar las políticas o límites establecidos en el reporte de base positiva (Equifax) en conjunto con la Gerencia de Tecnología. Además de los parámetros del score mbarete.	Al menos 2 revisiones en el año	Resolución o documento de aprobación por parte de la Superioridad.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Departamento de Riesgos Financieros.

9.2Recurso Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	0
Director/al Departamento de Riesgos Financieros	1	0
Analista de Riesgos Financieros	-	0
Director/a del Departamento de Riesgos Operacionales	1	0
Analista de Riesgos Operacionales	0	1
Director/a del Departamento de Riesgos Crediticios	1	0
Coordinador de análisis de solicitudes	1	0
Analista de Créditos	1	0
Analista de Riesgo Crediticio	0	1
Asistente de la Gerencia	1	1
Total	7	3
10. Inicio	2 Enero de 2025	
11. Fin	31 Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable	Gerencia de Riesgos	
13. Responsable	Gerente de Riesgos	
14. Medios de Difusión	Reuniones, Trípticos, Informes de Gestión	
15. Comentarios		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE FINANZAS

1. Nivel	1.3	
2. Resultado	Disponibilidad de Información Financiera oportuna y precisa. Estados Contables actualizados que reflejen la situación real y patrimonial de la Institución. Generación de información oportuna y precisa, incorporadas a todos los módulos del SIAF	
3. Definición	Mejoramiento de los procesos contables para la generación de informes razonables en tiempo y forma. Actualización de los procedimientos de Contabilidad y Tesorería con la aplicación de tecnología.	
4. Línea de base	Informes contables y financieros con opiniones adversas. Procesos y generación de informes con tecnología desfasada Ausencia de un área especializada en análisis financiero	
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)		5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional	Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia en la entrega de soluciones financieras.	
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 los servicios financieros” Crecimiento orgánico del 2% de la cartera total. 95% de recuperación de los créditos vigentes. Reducir la morosidad estructural a 10% anual. Cobertura financiera de gastos administrativos asociados al préstamo.	
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano” Capacitación para los funcionarios en lo relacionado a sus actividades cotidianas. Mejorar remuneraciones del plantel de funcionarios.	
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales” Aumentar el volumen del capital institucional y presupuestario al 5%. Gestiones para capitalización a través de bonos u otros instrumentos financieros autorizados por la carta orgánica y normativa vigente.	
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”	
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”	
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”	
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”	
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”	

8. Meta/ Producto				
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
Plan Financiero aprobado	Plan Financiero	unidad		
Anteproyecto de Presupuesto presentado	Anteproyecto de presupuesto	Unidad		
Presupuesto Plurianual presentado	Presupuesto Plurianual			
Estados Contables al día	Balances y Estados de Resultados mensuales	12 Informes		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE FINANZAS						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
Componente1:Gestión Presupuestaria						
C1A1: Dirigir, estudiar y elaborar con las dependencias involucradas las acciones referentes al proceso presupuestario en sus fases de elaboración, programación, y presentación del Plan Financiero Institucional Anual.	1 Plan Financiero presentado	Expediente SIME del MEF	Oficina Central	Febrero	Director de Presupuesto	
C1A2: Dirigir, estudiar y elaborar con las dependencias involucradas las acciones referentes al proceso presupuestario en sus fases de elaboración, programación, formulación y presentación del Anteproyecto del Presupuesto Institucional Anual y Plurianual.	1 Anteproyecto de Presupuesto Anual y Plurianual Presentado	Expediente SIME del MEF.	Oficina Central	Abril a Julio	Director de Presupuesto	
C1A3: Verificar y analizar pedidos de Modificaciones Presupuestarias (Transferencia de Créditos, Ampliaciones Presupuestarias, Cambio de Fuente de Financiamiento y de Organismo Financiador, y Modificaciones del Plan Financiero de Ingresos y Gastos), conforme a las normas y procedimientos legales vigentes.	100% de las solicitudes de modificación presupuestaria verificadas y tramitadas conforme a normativa vigente y registradas en acta	Nota de presentación a la DGCP MEF	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Presupuesto	
C1A4: Reporte de Ejecución de Ingresos y Gastos Mensual	Informe de Ejecución Presupuestaria presentado	Informe de Ejecución Presupuestaria	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Presupuesto	
C1A5: Supervisar el cumplimiento de la correcta imputación de los rubros Presupuestarios de acuerdo con las Normas vigentes.	Certificado de Disponibilidad Presupuestaria	Certificados de disponibilidad presupuestaria formalizados.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Presupuesto	
C1A6: Actualizaciones de documentos relacionados al Sistema de Control Interno	Documentos del Sistema de Control Interno actualizado	Memorándum de Documentos		Anual	Director de Presupuesto	
Componente 2: Gestión financiera						
C2A1: Realizar pagos	Verificado el 100% de los compromisos obligados en el sistema	Comprobante de Pagos	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería Unidad de Liquidación y Pagos	
C2A2: Atención al cliente. Cobros de Cuentas Préstamos en la oficina Central. (Ventanilla de Tesorería)	100% de los Clientes atendidos	Recibo Oficial de Cobranzas CAH 36 y su depósito.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería Unidad de Liquidación y Pagos	
C2A3: Realizar transferencias bancarias de recursos financieros	Transferencias bancarias y/o financieras	Comprobante de Pagos	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería Unidad de Liquidación y Pagos	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE FINANZAS						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C2A4: Ejecutar los cierres diarios de tesorería y registrar los resultados en el sistema institucional de control financiero	256 cierres diarios realizados	Informes de cierres diario	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería Unidad de Liquidación y Pagos	
C2A5: Controlar los saldos bancarios	100 % de saldos bancarios verificados	Informes mensual de saldos bancarios	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería Unidad de Liquidación y Pagos	
C2A6: Presentaciones de Declaraciones Juradas en la DNIT	100% Declaraciones Juradas presentadas	Informe de acuerdo al periodo fiscal	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería Unidad de Liquidación y Pagos	
C2A7: Presentación de Informe de Caja Tercerizada	100 % de conciliaciones realizadas de las cuentas de Caja Tercerizada.	Informe diario y mensual.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería	
C2A8: Elevar la capacidad del área de finanzas en procesos de análisis y gestión Financiera	Monitoreo de los Desembolsos y Recuperaciones por Caja Tercerizada	Informe diario	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Finanzas	
	Ingresos, inversiones y gastos cuentan con el debido calce financiero	Informe sobre flujo de caja	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Tesorería Gerencia de Finanzas	
C2A9: Actualizaciones de documentos relacionados al Sistema de Control Interno	Documentos del Sistema de Control Interno actualizado	Memorándum de Documentos	Oficina Central	Anual	Director de Tesorería	
C2A10: Actualizaciones de documentos relacionados al Sistema de Control Interno	Documentos del Sistema de Control Interno actualizado	Memorándum de Documentos	Oficina Central	Anual	Director de Tesorería	
Componente 3: Procedimiento y análisis de estados contables						
C3A1: Elaborar informes periódicos de la situación de los estados contables y formular las recomendaciones pertinentes	12 balances de sumas y saldos	Diario, Mayor, Balance y Saldo Bancario	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A2: Mantener actualizados los saldos de la deudas Externas del CAH.	Registros Contables actualizados	Estados Contables	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A3: Controlar la correcta imputación de las cuentas contables	Controles de Registros Contables diarios oficina central.	Asientos Diarios de las operaciones e informes mensuales	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador Encargado de Proceso y análisis de estados contables	
C3A4: Mantener el control de los saldos bancarios de las cuentas del CAH y realizar las conciliaciones de Cuentas Bancarias en forma mensual dentro de los 15 días de cada mes inmediato posterior	Registros de Conciliaciones bancarias dentro de los 15 días de cada mes posterior	Saldo Bancarios y Extractos Bancarios	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador Conciliación de Cuentas Bancarias	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE FINANZAS						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C3A5: Cargar mensualmente los datos contables en el SICO y emitir 24 informes conforme a los requerimientos del Ministerio de Economía y Finanzas	24 informes	Balance de Comprobación de Saldos y Variaciones	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador Encargado de Proceso y análisis de estados contable y encargada de SICO.	
C3A6: Emisión de Comprobantes electrónicos, por cobro de préstamos a prestatarios	1000 facturas electrónicas emitidas	Facturas impresas	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Operaciones y Tecnologías Contador	
C3A7: Confección del Libro ventas sobre emisión de facturas por cobro de préstamos.	12 impresiones libro venta	Libro ventas impreso	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A8: Carga del Libro Ventas en el sistema Hechauka y presentación del mismo en el sistema Marangatu para la DNIT	12 presentaciones Libro Venta	Libro Venta impreso	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A9: Presentación de declaraciones Juradas por Cierre de Ejercicio, ante la DNIT	3 Presentaciones de Declaraciones Juradas ante la DNIT	Constancia de presentación	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A10: Atención a Organismos de Control externos.	Provisión de documentos e informes solicitados,	Inventarios, Mov. Contables, Balances, Declaraciones Juradas, Previsiones etc.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A11: Informes sobre levantamientos de Hipoteca, Honorarios	Informes mensuales sobre levantamientos de hipoteca y honorarios	Expedientes	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A12: Confección de Notas de Débito	50 Notas de Débito Mensual	Expedientes	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C2A13: Realizar el Cierre Diario	256 cierres diarios realizados	Informes de cierres diario	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de Contabilidad	
C3A14: Confección de Formulario CAH 67, para demanda judicial	CAH 67 confeccionado	Expedientes	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador	
C3A15: Actualizaciones de documentos relacionados al Sistema de Control Interno	Documentos del Sistema de Control Interno actualizado	Memorándum de Documentos	Oficina Central	Anual	Director de Contabilidad	
Componente 4: Control de Bienes Patrimoniales						
C4A1: Llevar registros contables y físicos de los bienes patrimoniales de la Institución.	Registros contables de Altas y bajas de bienes actualizados	Inventario de bienes, Actas de Altas y Bajas	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador Encargado de Control de Bienes Patrimoniales	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE FINANZAS						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C4A2: Realizar el inventario físico de los bienes conforme al Decreto N° 20.132	136 Inventarios físicos, divididos en forma semestral en 66 oficinas de Campo y 1 Oficina Central	Inventario de Bienes	Oficina Central y Campo	Enero a Diciembre	Contador Encargado de Control de Bienes Patrimoniales	
C4A3: Supervisar los procesos de valorización, registro y control de bienes.	1 Proceso de valorización de registro y control de 12000 bienes de la institución.	Informe Anual	Oficina Central	Enero a Diciembre	Contador Encargado de Control de Bienes Patrimoniales	
C4A4: Llenado de FC10 e implementación.	Inventario Actualizado	FC10 actualizado	Oficina Central / Campo	Enero a Diciembre	Jefes de Áreas	
Componente 5: Gerencia de Finanzas						
C5A1: Realizar seguimiento a recomendaciones de Auditoría Externa e Interna	100% de seguimiento a recomendaciones	Plan de Mejora	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerente de Finanzas: Contador / Tesorero / Presupuesto / Asesor	
C5A2: Aplicar Metodologías de Análisis Financiero de Productos y/o cartera de prestamos	Al menos 4 informes de análisis financiero institucional	Memorándum de informe	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerente de Finanzas	
C5A3: Elaborar Informes Mensuales de posición financiera	12 Informes	Memorándum de informe	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerente de Finanzas	
C5A4: Diseñar una estrategia institucional para el incremento gradual de las operaciones financieras	Capitalización institucional y o inyección financiera, en al menos 10% del desembolso año anterior obtenida en condiciones favorables	Propuesta presentada para capitalización	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Finanzas	
C5A5: Elaborar y o actualizar manual de funciones de la Gerencia	Manual elaborado y o actualizado	Memorándum de presentación	Oficina Central	Junio a Diciembre	Gerencia de Finanzas	
C5A6: Elaborar y o actualizar manual de procedimientos de la Gerencia	Manual elaborado y o actualizado	Memorándum de presentación	Oficina Central	Junio a Diciembre	Gerencia de Finanzas	

9. Recursos Humanos	Recurso	Cantidad	
		Actual	Adicional Requerido
	Gerente	1	
	Directores	3	
	Coordinadores	0	
	Jefes de Unidad	4	
	Profesionales	6	
	Técnicos	7	2
	Total	21	2
10. Inicio		Enero de 2025	
11. Fin		Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable		Gerencia de Finanzas	
13. Responsable		Gerente de Finanzas	
14. Medios de Difusión		Memorandos, Documentos, Informes, Reuniones y Sitio web institucional.	
15. Comentarios			

FICHA TÉCNICA AÑO 2025– GERENCIA DE PLANIFICACIÓN

1. Nivel	1.4	
2. Resultado	Planes, programas y proyectos institucionales para la prestación de los servicios financieros y no financieros diseñados, coordinados, monitoreados y evaluados Dirección y Alta Gerencia de la institución cuentan con información confiable respecto al comportamiento de las principales variables económicas sectoriales del país y su entorno, así como los avances y/o restricciones registradas en la gestión institucional.	
3. Definición	La Gerencia contribuye en los procesos de mejora continua encarados por el CAH con el propósito de elevar la eficiencia y eficacia institucional en la atención de la demanda por los servicios financieros y no financieros del sector productivo, preferentemente rural. Además ofrece a las instancias de decisión institucional, información y análisis técnico sobre la gestión, complementado con referencias acerca de la industria sectorial, especialmente relativos a la marcha y tendencia de la economía nacional y su entorno, que a su vez alimente la formulación e implementación de los planes estratégicos de la institución. Realizando un escrutinio permanente de las fortalezas y debilidades de la institución así como de las amenazas y las oportunidades, de modo que en los planes institucionales se aprovechen las ventajas y se planteen las acciones de mitigación a las adversidades del entorno.	
4. Línea de base	Plan Estratégico Institucional 2024 - 2028.	
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)		Código SNIP:
6. Objetivo Estratégico Institucional	Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia en la entrega de soluciones financieras.	
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 los servicios financieros” Monitoreo y evaluación de la aplicación de los reglamentos existentes para una mejor gestión de las operaciones crediticias.	
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”	
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales” Al menos una cooperación técnica no reembolsable para el fortalecimiento institucional.	
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”	
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes” Al menos 5% de los clientes con créditos desembolsados acceden a capacitaciones en Educación Financiera y o capacitaciones relacionadas a los servicios que brinda la institución. Al menos dos alianzas estratégicas que potencien los servicios institucionales.	
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”	
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”	
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a complementar los servicios institucionales” Alianzas con la Universidad Nacional de Asunción y su Facultad de Ciencias Agrarias para la cooperación en Asistencia Técnica a clientes del CAH. Alianza con una Universidad privada para la cooperación en Asistencia Técnica a clientes del CAH.	

8. Meta/ Producto						
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto		
			Mujer	Hombre	Total	
Plan Operativo Anual, Elaboración y evaluación. Informes Gerenciales, Técnicos, Informe de gestión integral Memoria balance institucional	Plan Operativo Anual	Unidad				
	Informe técnico y gerencial	Unidad				
	Informe de Gestión	Unidad				
	Integral Memoria balance institucional	Unidad				

FICHA TÉCNICA AÑO 2025– GERENCIA DE PLANIFICACIÓN					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
Componente 1: Planeamiento y Gestión Estratégica					
C1A1: Elaborar el informe de evaluación del POA institucional 2024, incluyendo análisis físico-financiero y recomendaciones de mejora	1 Informe de Evaluación del POA 2024.	Documento de presentación del Informe de Evaluación del POA 2024	Oficina Central	Febrero	Gerencia de Planificación Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica.
C1A2: Ejecutar el seguimiento y evaluación intermedia del POA 2025 con énfasis en el cumplimiento por componente y unidad responsable	Informe semestral elevado a instancias correspondiente.	Documento de presentación de Informes de Avance y Evaluación intermedia del POA 2025	Oficina Central	Julio –Octubre	Gerencia de Planificación Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica.
C1A3: Realizar el seguimiento y evaluación del PEI 2024-2028	1 Informe anual de seguimiento del PEI 2024 - 2028	Documento de presentación de Informe de seguimiento del PEI 2024-2028	Oficina Central	Octubre	Gerencia de Planificación Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica.
C1A4: Coordinar mesas de trabajo y acuerdos de cooperación con instituciones clave	Nº de reuniones o convenios interinstitucionales	Resoluciones y Convenios firmados.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Planificación Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica. Gerencia de Servicios
C1A5: Aportar insumos técnicos de planificación al Anteproyecto 2026, alineando metas y presupuesto	Documento validado de articulación planificación-presupuesto	Memorándum de presentación	Oficina Central	Mayo -junio	Gerencia de Planificación Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica. Gerencia de Servicios Gerencia de Finanzas Gerencia Administrativa
C1A6. Coordinar la elaboración participativa del POA 2026 alineado al PEI y prioridades institucionales	POA aprobado y entregado en plazo	Memorándum de presentación	Oficina Central	Mayo - diciembre	Gerencia de Planificación Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica
Componente 2: Información Gerencial					
C2A1: Sistematizar y analizar datos clave para elaborar informes técnicos útiles a la gestión	Producir al menos 3 tipos de Informes Gerenciales en forma trimestral	Documento de presentación de Informes.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Planificación Departamento de Información Gerencial
C2A2: Elaborar informe técnico acerca de la Gestión institucional, correspondiente al primer semestre del año 2025	1 Informe de Gestión Integral correspondiente al primer semestre del año 2025 presentado	Documento de presentación de Informe.	Oficina Central	jul-25	Gerencia de Planificación Departamento de Información Gerencial

FICHA TÉCNICA AÑO 2025– GERENCIA DE PLANIFICACIÓN					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C2A3: Elaborar informe Balance Anual de Gestión Pública, correspondiente al año 2024	1 Informe de Balance Anual de Gestión Pública 2024 presentado	Documento de presentación de Informe.	Oficina Central	Enero/Febrero 2025	Gerencia de Planificación Departamento de Información Gerencial
C2A4: Elaborar informe para la presidencia de la república acerca de la Gestión institucional.	1 Informe de Gestión Integral	Documento de presentación de Informe.	Oficina Central	Abril-may-Junio- 25	Gerencia de Planificación Departamento de Información Gerencial
C2A5: Elaborar informes sobre apertura/cambio de categoría de las oficinas a nivel de campo (en caso de solicitud)	Informes sobre apertura/cambio de categoría de oficinas a nivel campo (en caso de solicitud)	Documentos de presentación de Informes (en caso de solicitud).	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Planificación Departamento de Información Gerencial
C2A6: Elaborar informes sobre cuestiones puntuales, solicitados por Ministerios/Entidades/Secretarías/Presidencia/otros (en caso de solicitud)	Informes sobre cuestiones puntuales, solicitados por entidades/ministerios/secretarías/presidencia/otros (en caso de solicitud)	Documento de presentación de Informes/correos enviados (en caso de solicitud).	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Planificación Departamento de Información Gerencial
C2A7: Elaborar presentaciones sobre cuestiones puntuales solicitadas por Presidencia, Gerencia General y Gerencia de Planificación del CAH (en caso de solicitud)	Presentaciones sobre cuestiones puntuales solicitadas por Presidencia, Gerencia General y Gerencia de Planificación del CAH (en caso de solicitud)	Presentaciones elaboradas/correos enviados (en caso de solicitud).	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Planificación Departamento de Información Gerencial
Componente 3: Estudios económicos					
C3A1: Realizar análisis sobre las principales variables/indicadores económicas que puedan tener efecto sobre la gestión institucional.	Al menos 1 Informe realizado	Documentos de presentación de Estudios.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Planificación Departamento de Estudios Económicos

9. Recurso Humanos		Cantidad	
		Actual	Adicional Requerido
Gerente de Planificación		1	0
Director		2	1
Técnico		1	3
Auxiliar		0	1
Secretaría		0	1
Total		4	6
10. Inicio		2 de Enero de 2025	
11. Fin		31 Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable		Gerencia de Planificación	
13. Responsable		Gerente de Planificación	
14. Medios de Difusión		Memorandos, Documentos, Informes, Reuniones y Sitio web institucional.	
15. Comentarios			

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 GERENCIA DE SERVICIOS

1. Nivel	1.6	
2. Resultado	Elaborar normas, procedimientos, reglamentos y protocolos que guarden relación con el análisis, la concesión y la gestión de cobranzas de los créditos que otorga la institución, a ser analizados y aprobados por el Consejo directivo. Formular requisitos mínimos de operatoria para cada fondo administrado. Analizar y proponer medidas administrativas, sistemas de información, formularios a ser utilizados, informaciones a ser cargadas en el sistema informático, y otros requisitos para cada zona y tipo de operación, tendientes a garantizar una mayor transparencia y modernización en el tratamiento de las solicitudes presentadas. Elaborar el Plan de Incentivos Monetarios (PIM) y metas por CAC y GSZ, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el PEI. Gestionar e implementar Convenios y/o Acuerdos de Cooperación interinstitucional suscriptos con entidades públicas y privadas, con el propósito de mejorar la gestión institucional.	
3. Definición	El responsable de diseñar e implementar servicios financieros y no financieros, de formular políticas crediticias y velar por su aplicación. Establecer directrices y objetivos institucionales en materia crediticia para aprobación del Consejo Directivo. Regular, administrar y brindar seguimiento estratégico a la cartera y controlar su cumplimiento, a través del seguimiento a los principales indicadores de calidad de la cartera de préstamos.	
4. Línea de base		
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)		5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional	Fortalecer la sostenibilidad institucional Mejorar la eficiencia en la entrega de soluciones financieras	
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 los servicios financieros” Productos financieros que respondan a la dinámica de las actividades económicas a financiar por año, al menos un producto elaborado o actualizado y 100% de los productos financieros evaluados por año. Crecimiento orgánico del 2% de la cartera total. 95% de recuperación de los créditos vigentes. Reducción de mora estructural al 10% anual. Cobertura financiera de gastos administrativos asociados al préstamo. Dos evaluaciones de rendimiento de los productos financieros que forman parte de la oferta del CAH.	
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”	
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”	
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”	
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes” Al menos dos alianzas estratégicas que potencien los servicios institucionales. Web App creada e implementada para la gestión de los servicios financieros y no financieros.	
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”	
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”	
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”	

8. Meta/ Producto				
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
Las Gerencias de Servicios Zonales son apoyadas por la Gerencia de Servicios, coordinando actividades para mantener o mejorar la calidad de gestión y aplicar los recursos asignados en el presupuesto del CAH, a través de los CAC's.				

Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
Componente 1: Gestión de Negocios					
C1 A1: Diseñar, desarrollar productos y o servicios sobre la base de la demanda teniendo en cuenta criterios de inclusión de modo que generen mayor valor económico social y ambiental.	Al menos 2 productos financieros desarrollados y/o actualizados.	Memorándum de presentación de los nuevos productos financieros.	Oficina Central.	Enero a Diciembre.	Gerencia de Servicios Dirección de Gestión de Negocios.
C1A2: Socializar nuevos productos a nivel de los CAC y GSZ.	Al menos 2 socializaciones de nuevos productos financieros y/o modificados a las Gerencia de Servicios Zonales	Planilla de asistencia, fotos de participación de la sala de videoconferencia, correo electrónico, llamadas telefónicas	Oficina Central.	Enero a Diciembre.	Gerencia de Servicios Dirección de Gestión de Negocios.
C1A3: Establecer sinergias entre instituciones públicas y privadas. Gestionar Convenios, Acuerdos, Contratos y Alianzas estratégicas para generar modelos empresariales auto sostenido.	Al menos 1 (Un) convenio, acuerdo y/o alianza estratégica firmada.	Convenio, acuerdo y/o alianza estratégica firmada.	Oficina Central	Enero - Diciembre	Gerencia de Servicios Dirección de Gestión de Negocios.
C1A4: Realizar el seguimiento y/o evaluación de los Productos Financieros	1 Informe anual de seguimiento y/o evaluación de los Productos Financieros	Memorandum de presentación de Informe de seguimiento y/o evaluación de productos Financieros	Oficina Central.	Diciembre/Enero	Gerencia de Servicios Dirección de Gestión de Negocios.
C1A6: Promocionar conjuntamente con instituciones y organizaciones que promuevan la inclusión financiera de las mujeres.	Al menos 5 eventos actividades de promoción de productos financieros a mujeres	Planillas de reuniones, fotos de las actividades.	Oficina Central/campo.	Enero a Diciembre.	Gerencia de Servicios Dirección de Gestión de Negocio.
C1A7: Realizar seguimiento a las actividades llevadas a cabo en Ciudad Mujer ubicada en la Ciudad de Villa Elisa	Al menos 12 reporte de las actividades llevadas a cabo en el punto de atención que se encuentra en Ciudad Mujer de Villa Elisa	Memorandum de presentación de reporte de seguimiento, correo electrónico	Oficina Central.	Enero a Diciembre.	Gerencia de Servicios Dirección de Gestión de Negocios.
C1A8: Elaborar proyección de desembolsos (monto y cantidad) mensualizado, por departamento, Gerencia de Servicios Zonales, CACs y Asesores al cliente.	Un informe presentado	Memorandum Correo electrónico	Oficina Central/campo.	Junio - Julio	Gerencia de Servicios Dirección de Gestión de Negocios.
Componente 2: Bancas Comunales					

Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C2A1: Revisión del Manual de Bancas Comunales	Un informe sobre la revisión y/o de ajuste al Manual de Bancas Comunales	Memorándum de presentación	Oficina Central	Enero a Diciembre	Gerencia de Servicios Dirección de Bancas Comunales. Gerencias zonales, Jefes de CACs, Asesores en BC GOyT(Reporte)
C2A2: Sostenimiento de BCs	Morosidad menor a dos dígitos en el producto BC.	Datos de recuperación del sistema Knowage	Región oriental	Enero a Diciembre	Gerencia de Servicios Dirección de Bancas Comunales. Gerencias zonales, Jefes de CACs, Asesores en BC (Ejecución) GOyT(Reporte)
C2A3: Revisión y Análisis del Manual de Plan de Incentivos Monetarios (PIM)	Adecuación del Manual de pago de Incentivo Monetario PIM	Manual aprobado por Resolución del Consejo Directivo. Oficina Central/campo.	Oficina Central/campo.Oficina Central/campo.	Marzo	Gerencia de Servicios Dirección de Bancas Comunales, Dirección de Riesgo Crediticios, Control y seguimiento y Dirección de Gestión de Personas
C2A4: Informar, promocionar y propiciar la colocación del Producto Banca Comunal.	4 Video conferencias y charlas informativas.	Planillas registro de actividades de Información y promoción, planillas registro de participación, Imagen de videos.	Oficina Central/campo.	Enero a Diciembre	Gerencia de Servicios, GOyT, Dirección de UE Banca Comunal, Gerencias zonales, C A C s.
C2A5: Capacitar Jefes de CACs, Asesores y clientes.	8 visitas de seguimiento y apoyo a las Gerencias Zonales y CACs con Bacas Comunales.	Informes de actividades	Oficina campo.	Enero a diciembre	Gerencia de Servicios, GOyT, Dirección de UE Banca Comunal, Gerencias zonales, C A C s.
Componente 3: Políticas Crediticias					
C3A1: Analizar normas y procedimientos y elaborar protocolos de gestión o nuevos productos	Al menos 2 Normas y procedimientos analizados	Normas, procedimientos y protocolos	Oficina Central	Enero a diciembre	Gerencia de Servicios. Dirección de Políticas Crediticias
C3A2 : Colaborar con la difusión de normas y productos	Al menos 4 capacitaciones	Acta de Reunión y/o Memorandum	Oficina Central	Enero a diciembre	Gerencia de Servicios. Dirección de Políticas Crediticias

Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C3A3 : Colaborar con el diseño de nuevos productos	Al menos 2 productos nuevos	Memorandun de Presentación	Oficina Central	Enero a diciembre	Gerencia de Servicios. Dirección de Políticas Crediticias
C3A4 : Elaboración respuesta a expedientes	Al menos 4 providencias realizadas	Providencia de expediente	Oficina Central	Enero a diciembre	Gerencia de Servicios. Dirección de Políticas Crediticias
C3A5 : Apoyo a CACs respecto aplicación de Productos Financieros	Al menos 4 actividades de apoyo	Registro de trabajo o llamadas	Oficina Central	Enero a diciembre	Gerencia de Servicios. Dirección de Políticas Crediticia
Componente 4: Análisis y Control de Cartera					
C4A1 : Construcción de escenarios de crecimiento para préstamos a familias	1 (una) Planilla de elaboración	Resolución de aprobación de Presupuesto	Oficina Central	Mayo	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera
C4 A2 : Elaboración de Proyección de Ingreso Institucional	1 (una) Presentación de cuadro de calculo	Resolución de aprobación de PIM 2024	Oficina Central	Mayo	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera
C4 A3 : Presentar Plan de Incentivo Monetario PIM	1 (una) Planilla de construcción de Metas	Memorándum de presentación	Oficina Central	Febrero	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera
C4 A4 : Socialización del PIM	1 (Una) planilla	Correo electrónico	Oficina Central	Semestral	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera
C4 A5 : Revisión y Análisis del Reglamento de Plan de Incentivos Monetarios (PIM)	Adecuación del Reglamento de pago de Incentivo Monetario PIM	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo.	Oficina Central	2do. Trimestre 2025	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera
C4 A6 : Solicitud de pago del PIM	4 (cuatro) planilla de cumplimiento de metas	Memorándum de pago	Oficina Central	Marzo y los trimestres posteriores	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera
C4 A7 : Emisión de informes sobre situación de la cartera de préstamos institucional	Planilla de informes	Presentación semestral	Oficina Central	Semestral	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera

Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C4 A 8 Analizar y colaborar en busca de reducir la cartera en mora	300 (trescientas) llamadas a morosos	Registro de llamada Correo electrónico	Oficina Central	Anual	Gerencia de Servicios Dirección de Análisis y control de Cartera – Cartera vencida

9. Medios					
9.1 Financieros					
	Recurso	FF10	FF20	FF30	Total
	10 Servicios Personales				
	20 Servicios personales				
	30 Bienes de Consumo				
	40 Bienes de Cambio				
	50 Inversión Física				
	60 Inversión Financiera				
	70 Servicio de Deuda Pública				
	80 Transferencias				
	90 Otros Gastos				
	Total				
	9.2 Recursos Humanos	Recurso	Cantidad		
		Actual	Adicional Requerido		
Gerente		1			
Director		3			
Técnico		2	2		
Jefe de Unidad		1			
Asistente		1	1		
Comisionado					
Total		8	3		
10. Inicio	01 de enero del 2025				
11. Fin	31 de diciembre del 2025				
12. Unidad Responsable	Gerencia de Servicios				
13. Responsable	Gerente de Servicios				
14. Medios de Difusión	Reuniones, trípticos, informes de gestión				
15. Comentarios					

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 – GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍAS

1. Nivel	1.7	
2. Resultado	Orientar, desarrollar e implementar innovaciones tecnológicas, que ayuden a mejorar la gestión institucional. Mantener interconectadas todas las sucursales del CAH con la Oficina Central y el buen funcionamiento del parque informático de toda la institución. Dotar a la institución de un Core Financiero con innovación tecnológica y capacitar a los funcionarios en la implementación de las herramientas informáticas implementadas.	
3. Definición	Dotar a la institución de un Core Financiero actualizado. Mejorar las redes de datos entre las sucursales. Proveer de soluciones y herramientas tecnológicas basadas en Software Libre para el CAH.	
4. Línea de base	Core Financiero actual con problemas para adaptarse a las necesidades cambiantes del CAH. 4 Gerencias Zonales y 80 puntos conectados a la Oficina Central. Todas las oficinas cuentan con equipos informáticos adecuados. 100% de los CACs cuentan con tecnología de conexión mediante fibra óptica 100% de los CACs cuentan con conexión de contingencia mediante fibra óptica 90% de los CACs cuentan con conexión de contingencia mediante fibra óptica	
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)		Código SNIP:
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos	
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 los servicios financieros” Al menos 12% de la cartera con aplicación de tratamiento de cartera.	
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”	
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”	
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”	
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes” Desarrollo de una Web App creada e implementada para los servicios financieros y no financieros	
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional” Sistema unificado con información de diferentes sistemas (Power I Series, KnowAge, Plan de Negocios, CRM y otros). Total datos cargados que permita procesar y disponer de información. Sistema de evaluación por sector (Comercio, Servicios, Producción, Agropecuarios) en línea con el Buró de Créditos. Sistema de crédito digitalizado en todas sus etapas a través de innovación del CONACYT. Sistema de crédito actualizado, con ficha de producción para un plan de trabajo (mano de obra insumos, etc. por rubro) cargada en la solicitud de créditos. Conexión a la Central de Riesgos del BCP para reportar y utilizar información.	
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional” Al menos 90% de las oficinas cuentan con las instalaciones requeridas para el buen funcionamiento.	
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 – GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍAS					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
Componente 1: Infraestructura, redes y comunicaciones					
C1A1: Elaborar el diagnóstico del parque informático	(1) Listado de necesidades de equipos por Dependencias.	Sistema expediente.	Oficina Central	Enero-Febrero	Director IRC Jefe de Unidad de Hardware y Redes
C1A2: Elaborar cronograma mensual para mantenimiento preventivo de equipos informáticos	Cronograma presentado	Sistema expediente y resolución de asignación	Oficina Central	Febrero	Director IRC Jefe de Unidad de Hardware y Redes
C1A3: Elaborar especificaciones técnicas. para adquisición de equipos informáticos	Resolución de adjudicación	Sistema expediente.	Oficina Central	Febrero a Mayo	Director IRC y Jefe de Unidad de Hardware y Redes
C1A4: Realizar entrega de bienes en funcionamiento.	100 % de los equipos entregados.	Formulario N° 11. Dpto. Patrimonio.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Hardware y Redes
C1A5: Efectuar la instalación de equipos informáticos (PC's, dispositivos de comunicación, etc.) en base a solicitudes.	100% de las solicitudes son atendidas y los equipos informáticos en funcionamiento.	Formulario Nro 11. Dpto. Patrimonio. Informe técnico.	Oficina Central y Oficinas del Interior.	Enero a Diciembre	Jefe de Unidad de Hardware y Redes
C1A6: Realizar mantenimiento de equipos, conforme solicitudes.	100 equipos están en óptimas condiciones de funcionamiento.	Acta de conformidad de trabajos	Oficina Central	Febrero a Diciembre	Jefe de Unidad de Hardware y Redes
C1A7: Actualizar y unificar acceso de usuarios Directorio Activo LDAP CAH.	100 % de implementación en todas las oficinas de campo.	Cantidad de usuarios activos.	Oficina Central	Febrero a Diciembre	Director IRC
C1A8: Realizar soporte Técnico	100 % de los reclamos resueltos	Sistema de tickets	Oficina Central	Enero-Diciembre	Jefe de Unidad de Hardware y Redes
C1A9: Actualizar plan de contingencias	Resolución del Consejo Directivo	Sistema de expedientes	Oficina Central	Junio - Diciembre	Director IRC y Jefe de Unidad de Hardware y Redes
Componente 2: Desarrollo de Sistemas Informáticos					
Unidad de Sistemas e Innovación					
C2A1: Realizar mejoras constantes del Portal Web.	(2) Actualizaciones de la página web e incorporación de estándares web actuales.	Página Web	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director de DDSI. Jefe de USI
C2A2: Investigar, desarrollar e implementar herramientas tecnológicas actuales basadas en software libre.	Al menos 1 solución implementada y en funcionamiento. Nuevas herramientas y funcionalidades basadas en herramientas actuales y libres.	Plataforma operativa, aprobada por la máxima autoridad.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de USI
C2A3: Realizar relevamiento de requerimientos para las mejoras continuas del sistema actual	Sistema financiero actual operativo y funcionando. Catálogos solicitados completos	Catálogo firmado por áreas solicitantes	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de USI y Director de DDSI
C2A4: Realizar encuestas de satisfacción área TIC's	(1) Invitación de encuestas en el correo electrónico.	Informe sobre resultados	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director del Dpto. DDSI Jefe de USI

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 – GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍAS					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C2A5: Implementar Módulo de firma electrónica en los procesos de manejo de expedientes	Módulo de firma electrónica	Plataforma operativa. Resolución de Gerencia General	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director del Dpto. DDSI
C2A6: Realizar mejoras continuas a la plataforma de inteligencia de negocios (KnowAge).	(10) Nuevos y/o actualizaciones reportes generados.	Plataforma operativa.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Director del Dpto. DDSI
C2A7: Elaborar especificaciones técnicas para llamado a mantenimiento de sistemas	(2) Solicitud de mantenimiento de sistemas con las especificaciones técnicas remitidas a UOC	Sistema de Expediente	Oficina Central	Febrero a Junio	Director del Dpto. DDSI
C2A8: Elaborar especificaciones técnicas para llamado del nuevo Core Financiero	(1) Solicitud para llamado del nuevo Core Financiero, con las especificaciones técnicas remitidas a UOC	Sistema de Expediente	Oficina Central	Febrero a Julio	Director del Dpto. DDSI
Componente 3: Procesos y Operaciones					
C3A1: Regularizar Resoluciones de Quitas de Intereses, Renovaciones, Reestructuraciones, aprobadas por el Consejo Directivo.	100% Estado de Cuenta actualizado	Informe de Cartera de Préstamos	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe y funcionarios de la Unidad de Operaciones
C3A2: Regularizar pedido de corrección en la cartera de préstamos: vencimientos, Nro. de Cheques, tasa de intereses, cruce de cuentas, etc.	100% Estado de Cuenta actualizado	Informes de conciliación y carpetas procesadas	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe y funcionarios de la Unidad de Operaciones
C3A3: Controlar las rendiciones documentarias, relacionadas a operaciones de cartera de préstamos.	100% de las operaciones de cartera controladas	Documentos ordenados y arquipelados	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe y funcionarios de la Unidad de Operaciones
C3A4: Controlar las altas y modificaciones de clientes cargados en el sistema AS400.	100 % de altas verificadas.	ABM de clientes	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de la Unidad de Procesos
C3A5: Realizar cierre diario y mensual.	Saldo de cartera al día.	Informe de Cierre diario y mensual	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de la Unidad de Procesos y Operaciones
C3A6: Realizar capacitación y acompañamiento del Core financiero.	3 capacitaciones anuales sobre procesos de la cartera de préstamos	Planilla firmada por el área capacitada.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de la Unidad de Procesos
C3A7: Proveer documentos solicitados por la Asesoría Jurídica relacionadas a las demandas judiciales.	100 % de los documentos proveídos.	Sistema de Expedientes.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de la Unidad de Operaciones
C3A8: Soporte de sistemas de cartera de préstamos	100 % de los soportes solicitados, vía telefónica, o por solicitudes.	Informe de reportes mensual.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de la Unidad de Procesos
C3A9: Elaborar evaluación Plan de Incentivos Monetarios - Administrativos	4 Informes de evaluación presentados	Sistema de Expedientes	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefe de la Unidad de Operaciones, Director DPO
Componente 4: Gerencia de Operaciones y Tecnología					

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 – GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍAS					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C4A1: Elaborar PAC-2024.	Una propuesta elaborada y presentada a la gerencia General.	Sistema Exped. Resolución del Consejo Directivo.	Oficina Central	Enero - Febrero	Gerente de O y T, Director de I.R.C, Director D.D.S.I.
C4A2: Plan General de Capacitación y entrenamiento del personal de TI	Un plan elaborado y presentado a la Presidencia del CAH.	Sistema Exped. Resolución de la Presidencia	Oficina Central	Enero - Marzo	Gerente O. y T., Director de DDSI, Director Procesos y Operaciones
Componente 5: MECIP					
C5A1: Actualizar Manual de procedimientos	Un manual actualizado presentado	Memo de presentación	Oficina Central	Junio a Diciembre	Gerente de O y T Director de DDSI Director de I.R.C, Director D.P.O
C5A2: Actualizar Manual de funciones	Un manual actualizado presentado	Memo de presentación	Oficina Central	Junio a Diciembre	Gerente de O y T Director de DDSI Director de I.R.C, Director D.P.O
C5A3 : Actualizar documentos relacionados al Sistema de Control Interno	Al menos el 80% de las documentaciones actualizadas	Memos, Notas Resoluciones y otras documentaciones organizadas en biblioratos	Oficina Central	Enero a diciembre	Gerente de O y T Director de DDSI Director de I.R.C, Director D.P.O

9.2 Recursos Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	0
Director	3	0
Coordinadores/Jefes de unidad	3	3
Técnico	1	3
Asistente	7	0
Total	15	6
10. Inicio	2 de Enero de 2025	
11. Fin	31 de Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable	Gerencia de Operaciones y Tecnologías	
13. Responsable	Roberto Melgarejo Insfrán	
14. Medios de Difusión		
15. Comentarios		

OBS: Se solicita (1) un profesional para la Unidad de Procesos; (1) un profesional para el Departamento de Desarrollo de Sistemas Informáticos; (1) un profesional para el Departamento de Infraestructura, Redes y Comunicaciones.

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - AUDITORÍA INTERNA INSTITUCIONAL

1. Nivel	
2. Resultado	Información técnica oportuna, con recomendaciones proveídas a la superioridad para el logro de los objetivos institucionales.
3. Definición	Es el área que realiza el control administrativo-financiero y de gestión de los diferentes Centros de Atención al Cliente y oficina Central, de conformidad con las Normas de Auditoría vigentes.
4. Línea de base	74 Puntos de Atención, 4 Gerencias de Servicios y la Oficina Central con todas sus dependencias.
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	Código SNIP:
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos
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 los servicios financieros”
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”

8. Meta/ Producto				
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto

FICHA TÉCNICA 2025 - AUDITORÍA INTERNA INSTITUCIONAL						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
Componente 1: Auditoría Financiera						
C1A1: Auditar el Balance General y Estado de Resultados	Balance General y Estado de Resultado auditados.	Dictamen de Auditoría y papeles de trabajos.	Oficina Central	Diciembre	Director AF y Auditor Financiero	
C1A2: Auditar la Ejecución Presupuestaria de gastos	8 informes, un mes escogido al azar para verificación de documentos y de rendiciones de cuentas de ejecución presupuestaria de gastos.	Informes de Auditoría y papeles de trabajos	Oficina Central	Anual	Auditor Financiero	
C1A3: Auditoría Estados Financieros del Balance	6 Informes sobre Análisis de Cuentas Contables.	Informes de Auditoría y papeles de trabajos.	Oficina Central	Anual	Audidores	
C1A4: Apoyo a los estamentos de Control Externo (CGR, AGPE, DNCP, AAEE)	Documentos solicitados por la Auditoría Externa proveídos.	Documentos proveídos	Oficina Central	Anual	Auditor Financiero	
Componente 2: Auditoría de Gestión						
C2A1: Verificar la gestión operativa y financiera en las oficinas de campo	Al menos 20 Centros de Atención al Cliente son verificados en sus gestiones operativas, administrativa y financiera.	Informes de Auditoría y papeles de trabajo.	Centros de Atención al Cliente	Anual	Director de AG y Auditores	
C2A2: Controlar el inventario de Bienes Patrimoniales	Informes de control de Inventario de Bienes Patrimoniales en al menos 20 dependencias del CAH	Informes de Auditoría y papeles de trabajos.	Centros de Atención al Cliente y Oficina Central	Anual	Director de AG y Auditores	
C2A3: Control gestión Operativa - Administrativa en Oficina Central	Controles de Carpetas de clientes de al menos 20 CAC.	Informes de Auditoría y papeles de trabajo.	Centros de Atención al Cliente y Oficina Central	Anual	Director de AG Auditores	
C2A4: Implementación NRM MECIP 2015	1 Informe Anual de Seguimiento – Implementación del MECIP	Informe presentado a la A.G.P.E y a la CGR	Oficina Central	Diciembre	Auditor Interno	
C2A5: Realizar gestión operativa-administrativa en oficina Central	12 informes Controles de las rendiciones de cuenta por uso de combustible	Informe de Auditoría Interna y papeles de trabajo.	Oficina Central	Trimestral	Director de AG Auditores	
C2A6: Realizar gestión operativa-administrativa en oficina Central.	8 informes de controles sobre la ejecución de contratos adjudicados por la institución para provisión de bienes y servicios	Informes de Auditoría Interna y papeles de trabajo.	Oficina Central	Anual	Director de AG Auditores	
C2A7: Gestión Administrativa	Elaboración y seguimiento de planes de mejoramiento en base a observaciones resultantes en auditorías internas y externas, CGR	Papeles de trabajo y planilla correspondiente	Oficina Central	Anual	Auditores	
C2A8: Gestión Administrativa	Tareas administrativas extraordinarias capacitación permisos etc	Informes extraordinarios otras tareas administrativas licencias por capacitación y otros	Oficina Central	Anual	Auditores	

FICHA TÉCNICA 2025 - AUDITORÍA INTERNA INSTITUCIONAL						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
Componente 3: MECIP						
C3A1: Elaborar el manual de procedimientos de la Auditoría Interna	Al menos 1 manual de procedimientos elaborado	Memorándum de Presentación	Oficina Central	Junio a diciembre	Auditores	
C3A2 : Elaborar manual de funciones de la Auditoría Interna	Al menos 1 manual de funciones elaborado/actualizado	Memorándum de Presentación	Oficina Central	Junio a diciembre	Auditores	
C3A3 : Actualizar documentos relacionados al Sistema de Control Interno	Al menos el 80% de las documentaciones actualizadas.	Memos, Notas, Resoluciones y otras documentaciones organizadas en biblioratos	Oficina Central	Enero a diciembre	Auditores	

Recursos Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Auditor Interno	1	0
Directores	2	2
Auditores	4	2
Auditores Zonales	0	4
Total	7	8
10. Inicio	02 de enero del 2025	
11. Fin	31 de diciembre del 2025	
12. Unidad Responsable	Auditoría Interna Institucional	
13. Responsable	Auditor Interno Institucional	
14. Medios de Difusión		
15. Comentarios		

FICHATÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA

1. Nivel	1.9.1			
2. Resultado	Información técnica oportuna, proveída a la superioridad para el logro de los objetivos de transparencia e información pública.			
3. Definición	Es el área que realiza el control sobre toda conducta impropia de los funcionarios del CAH, en cumplimiento de las leyes, decretos, normas y reglamentos vigentes, además de brindar información adecuada referente al funcionamiento institucional, en tiempo y forma según sea solicitada.			
4. Línea de base	75 Puntos de Atención, 4 Gerencias de Servicios y la Oficina Central con todas sus dependencias.			
Código SNIP:				
5. Nombre de Proyecto (Tipo3)				
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos			
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 los servicios financieros”			
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”			
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”			
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”			
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”			
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”			
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”			
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”			
8.Meta/Producto				
8.1.DenominaciónMeta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto

FICHATÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C1A1: Atender los requerimientos de información y antecedentes solicitados por la Contraloría General de la República (CGR) en el marco de denuncias ingresadas a través de su portal institucional.	100% de los requerimientos de la CGR respondidos dentro del plazo establecido.	Registros institucionales de respuestas emitidas y constancia de recepción por parte de la CGR..	Oficina Central	Enero / diciembre	Director de Departamento de Anticorrupción y Transparencia	
C1A2: Atender y gestionar todas las solicitudes de información pública ingresadas a través del Portal Unificado de información pública.	100 % de las solicitudes de información pública ingresadas son atendidas	Reporte de la página del Portal Unificado	Oficina Central	Enero / diciembre	Director de Departamento de Anticorrupción y Transparencia	
C1A3: Monitorear que las publicaciones exigidas por las leyes 5282/14 y 5189/14, sean difundidas en la página web institucional u otros medios de comunicación.	12 monitoreos realizados.	Memorándums de presentación informes Página Web Institucional	Oficina Central	Enero / diciembre	Director de Departamento de Anticorrupción y Transparencia	
C1A4: Socialización de las herramientas relacionadas a las normas de conducta ética y de buen gobierno en la Institución.	100 % de los funcionarios dotados de los materiales	Planilla de entrega de materiales	Oficina Central	Enero/Diciembre	Director de Departamento de Anticorrupción y Transparencia	
C1A5: Preparar los informes trimestrales requeridos por el Decreto 2991/2019 para su presentación ante la CGR y su publicación en la Web Institucional	4 informes presentados	Acuse de la CGR con N.º de expediente	Oficina Central	Enero/Diciembre	Director de Departamento de Anticorrupción y Transparencia	
C1A7: Elaborar el manual de procedimientos del departamento de Anticorrupción y Transparencia	Memorándum de Presentación	Manual de Procedimientos	Oficina Central	Enero Diciembre	Director de Departamento de Anticorrupción y Transparencia	
Componente 2 : MECIP						

FICHATECNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C2A1 : Actualización de documentos relacionados al Sistema de Control Interno	Al menos el 80% de las documentaciones actualizadas.	Memos, Notas Resoluciones y otras documentaciones organizadas en biblioratos	Oficina Central	Enero Diciembre	Director de Departamento de Anticorrupción y Transparencia	

9. Recursos Humanos		Recurso	Cantidad	
			Actual	Adicional Requerido
		Directores	1	-
		Jefe de la Unidad	1	
		Asistente	-	-
		Total	2	-
10. Inicio	02 de enero del 2025			
11. Fin	31 de diciembre del 2025			
12. Unidad Responsable	DEPARTAMENTO DE ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA			
13. Responsable	DIRECTOR DE DEPARTAMENTO			
14. Medios de Difusión				
15. Comentarios				

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - ASESORÍA JURÍDICA

1. Nivel	1.8
2. Resultado	Juicios en donde el Crédito Agrícola de Habilidad administra correctamente y es parte actora, a través de abogados externos.- Levantamientos de títulos inscriptos en el DGRP.-
3. Definición	Consiste en entender y atender los asuntos judiciales, ejerciendo la representación legal del CAH y los derechos de la institución, en los juicios tramitados en las diferentes esferas judiciales.-
4. Línea de base	1- Tecnología actualmente 70% actualizadas 2- Informes de estados judiciales actualizada en forma bimestral. 3- 70% de los juicios de años anteriores aún no han sido resueltos por falta de antecedentes de los mismos.
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos
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 los servicios financieros” Créditos vencidos con inicio de procesos judiciales. 100% con proceso judicial iniciado y notificado de Créditos a prescribir (antes de los 10 de años de vencimiento). 10 % de los créditos recuperados (procesos judiciales iniciados sobre cartera vencida).
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”

8. Meta/ Producto				
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
Administrar Juicios	Juicios administrados	Porcentaje	100% de juicios en gestión	Indeterminable
Levantamiento De Hipotecas e informconf	Levantamientos	Porcentaje	100% de juicios en gestión	Indeterminable

FICHA TÉCNICA 2025 – ASESORÍA JURÍDICA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
Componente 1:					
C1A1: Dictaminar en expedientes puestos a consideración.	Al menos 350 estimamos emitir en este periodo 2025.	Archivo numerado de los mismos	Oficina Central	Enero a Diciembre	Asesoría Jurídica
C1A2: Contestar oficios judiciales y requerimientos del Ministerio Público.	100% de los oficios judiciales respondidos.	Archivo numerado de las notas de respuesta	Oficina Central	Enero a Diciembre	Asesoría Jurídica
C1 A3: Intervenir en juicios en donde el CAH es parte actora o demandada	100% los juicios iniciados con autorización de la Gerencia General.	Registro en el sistema informático institucional.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Asesoría Jurídica
Componente 2: Cobros Judiciales					
C2A1: Impulsar acciones judiciales para recuperación de créditos morosos.	Al menos, Gs. 650.000.000, en recuperación de las cuentas judiciales.	Informes de los profesionales intervinientes de las causas a su cargo.	Central	Enero a Diciembre	Unidad de Cobros Judiciales
C2A2: Registrar en el sistema informático de la institución los juicios promovidos por el CAH y mantener actualizada la base de datos respecto de los mismos.	Informes bimestrales de abogados externos a quienes se les asignó juicios promovidos por el CAH	Informes de abogados ingresados vía Mesa de Entrada institucional	Central	Enero a Diciembre	Unidad de Cobros Judiciales
Componente 3: Unidad de Formalización de Garantías					
C3A1: Gestionar la formalización de garantías reales relacionados a créditos otorgados	100% de documentos controlados	Informe sobre Garantías hipotecarias correspondiente a los préstamos otorgados	Central	Enero a Diciembre	Encargado de Unidad de Control de Créditos y Asistente
C3A2: Gestionar el levantamiento de garantías reales relacionadas a créditos otorgados	100% de documentos controlados	Informe sobre Garantías hipotecarias correspondiente a los préstamos otorgados	Central	Enero a Diciembre	Encargado de Unidad de Control de Créditos y Asistente
C3A3: Registrar las Garantías hipotecarias en el sistema informático institucional	Estado de cuenta actualizado	Informe sobre Garantías hipotecarias correspondiente a los préstamos otorgados	Central	Enero a Diciembre	Encargado de Unidad de Control de Créditos y Asistente
C3A4: Organizar el archivo de garantías reales en el sistema informático institucional	Gavetas	Informe sobre Garantías hipotecarias correspondiente a los préstamos otorgados	Central	Enero a Diciembre	Encargado de Unidad de Control de Créditos y Asistente
Componente 4: Dirección de Asuntos Legales Internos y Judiciales					
C4A1: Dictaminar en expedientes puestos a consideración	100% de las solicitudes de dictámenes	Archivo numerado de los mismos	Central	Enero a diciembre	Directora de Asuntos Legales Internos y Judiciales

FICHA TÉCNICA 2025 – ASESORÍA JURÍDICA					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C4A2: Impulsar la instrucción e intervenir en los sumarios administrativos a funcionarios que hayan cometido faltas administrativas	100% de las solicitudes de dictámenes	Archivo numerado de los mismos	Central	Enero a diciembre	Directora de Asuntos Legales Internos y Judiciales
Componente 5: MECIP					
C5A1: Mantener actualizado el Manual de Procedimientos de la Asesoría Jurídica	Memorándum de presentación	Manual de Procedimientos	Central	Junio a Diciembre	Asesoría Jurídica
C5A2: Elaborar el Manual de Funciones	Memorándum de Presentación	Manual de Funciones	Central	Junio a Diciembre	Asesoría Jurídica
C5A3: Actualizar documentos destinados al Sistema de Control Interno	Memos, Notas Resoluciones y otras documentaciones organizadas en biblioratos.	Sistema de Control Actualizado	Central	Enero a Diciembre	Asesoría Jurídica

9. Recursos Humanos	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Asesor Jurídico	1	1
Asesoría Jurídica	4	2
Cobros Judiciales	2	1
Control de Créditos	2	0
Dirección de Asuntos Legales Internos y Judiciales	1	1
Total	10	5
10. Inicio	2 de Enero de 2025	
11. Fin	31 de Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable	Asesoría Jurídica	
13. Responsable	Asesor Jurídico	
14. Medios de Difusión	Dictámenes, Providencia, Notas, Oficios, Memos, Informes.	
15. Comentarios		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARIA DEL CONSEJO DIRECTIVO

1. Nivel	1.9.1			
2. Resultado	Resoluciones del Consejo y seguimiento a las medidas sugeridas por la máxima instancia contribuyen al funcionamiento sistémico de las oficinas y centros de atención.			
3. Definición	Generar praxis uniformes sobre situaciones puestas a consideración de la máxima autoridad. Acceso a informaciones y datos como antecedentes de las resoluciones en tiempos oportunos.			
4. Línea de base	Lentitud en los procedimientos y prestaciones incompletas sometidas a consideración de la máxima autoridad, impide pronta resolución de las medidas requeridas.			
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)			
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos			
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 los servicios financieros”			
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”			
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”			
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”			
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”			
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”			
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”			
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”			
8. Meta/ Producto				
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
- Estudio de créditos y líneas de créditos. -Conocimiento de las decisiones administrativas -Conocimiento del funcionamiento general de la institución. -Sugerencias, observaciones, solicitudes s/ mejoramiento de servicios	- Orden del día - Providencias - Memorándum	Unidad Unidad Unidad	Total 2 mensual (ordinario) 40 mensual 40 mensual	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARÍA DEL CONSEJO DIRECTIVO						
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
Componente1: Verificar expedientes remitidos al Consejo Directivo						
C1A1. Realizar verificación de expedientes	Al menos 500 expedientes verificados	Cuaderno de entrada y Sistema Odoo.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría del Consejo Directivo	
C1A2- Recepcionar y verificar de carpetas.	Un promedio de 2000 copias de Resoluciones entregadas a oficinas vinculadas al año.	Cuaderno de recepción de resoluciones. Bibliorato de copias, correos electrónicos	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría del Consejo Directivo	
C1A3- Elaborar el Orden del día	Al menos 24 Sesiones del Orden del día al año	Documento del Orden del día, plataforma electrónica (nube cah)	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría del Consejo Directivo	
C1A4- Elaborar y Distribuir copias de resoluciones de la sesión	24 Actas de Sesiones al año	Encuadernación de las Actas Actas escaneadas que obran en la nube.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría del Consejo Directivo	
C1A5 –Elaborar Actas Originales	400 Antecedentes promedios de resolución a encuadernación	Encuadernación de antecedentes de las actas.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría del Consejo Directivo	
C1A6 –Realizar el archivo de documentaciones	500 expedientes	Cuaderno de entrada y Sistema Odoo.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría del Consejo Directivo	

9 Recursos Humanos	Recurso		Cantidad	
	Secretario del Consejo		1	0
	Jefatura de coordinación de Verificación documentaria		1	0
	Asistente		0	0
	Total		2	0
10. Inicio	02 de enero del 2025			
11. Fin	31 de diciembre del 2025			
12. Unidad Responsable	Secretaría del Consejo Directivo			
13. Responsable	Secretario del Consejo Directivo			
14. Medios de Difusión				
15. Comentarios				

FICHA TECNICA AÑO 2025 - CONTROL Y SEGUIMIENTO

1. Nivel	1.9.2
2. Resultado	Información técnica que sirva de apoyo para la toma de decisiones de la Superioridad
3. Definición	Controlar y evaluar, con criterio independiente, todas las operaciones que se realicen en el Crédito Agrícola de Habilitación, verificando la correcta aplicación de los fondos de la institución conforme a una política establecida.
4. Línea de base	75 Puntos de Atención al Cliente, 4 Gerencias de Servicios Zonales y la Oficina Central con todas sus dependencias controladas y evaluadas.
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	Código SNIP:
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos
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 los servicios financieros”
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”

8. Meta/ Producto						
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto		
			Mujer	Hombre	Total	

FICHA TECNICA AÑO 2025 - CONTROL Y SEGUIMIENTO						
Componente/ Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
Componente 1: Control Administrativo Operativo.						
CIA1: Verificación permanente antes de su formalización de documentos y expedientes, previa autorización de la Gerencia General	Control de aproximadamente 11500 expedientes, planillas y comprobantes de pagos que ingresan al Dpto.	Verificación en base a los controles previos realizados por asistentes del área.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Director/a de Control y Seguimiento.	
CIA2: Participación de reuniones de Comité de Licitaciones y Contrataciones Directas	Participación en Comité de aproximadamente 15 Llamados de diferentes modalidades realizadas por el Dpto. de Contrataciones	Verificación de los legajos presentados por los diferentes oferentes.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Director/a de Control y Seguimiento y/o asistentes asignados por Resolución de la Gerencia General	
CIA3: Control de solicitudes de pagos a proveedores de bienes y/o servicios, solíc. De subsidios, pagos de diferentes impuestos, deuda externa, para aprobación de la Gerencia General.	Control de aproximadamente 1280 expedientes de pedidos de pagos a proveedores de bienes y/o servicios que ingresan al Dpto.	Informes en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	
CIA4. Rendiciones de: * 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 del Interior. * Becas otorgadas. * Otros.	Control de aproximadamente 4850 expedientes de rendiciones de cuenta generadas por los puntos de atención distribuidos por el interior del país y Oficina Central que ingresen al Dpto.	Informes en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	

FICHA TECNICA AÑO 2025 - CONTROL Y SEGUIMIENTO						
Componente/ Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C1A5: Control de Planillas de Salarios y otras remuneraciones al Personal del CAH	Control de 13 planillas de salarios y otras remuneraciones mensuales incluido el aguinaldo, del personal permanente, contratado y/o comisionado. Como: Bonificaciones y Gratificaciones, Dietas, Gasto de Representación, Gastos del Personal, Remuneración Extraordinaria, Adicional, Bonificación por Cierre Diario, Plan de Incentivo Monetario, etc. (1) un pago, Bonificación anual a funcionarios permanentes y contratados.	Planillas e informes en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	
C1A6: Control de Planillas de Descuento Judicial, Cooperativa y Otros descuentos al personal	Control de (12) doce planillas de otros descuentos al personal.	Informes o reportes en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	
C1A7: Control de Planillas de Gastos de Residencia y Alquileres.	(12) Doce verificaciones de planillas de asignación de Gastos de Residencia de funcionarios trasladados. Y (12) doce pagos a propietarios de inmuebles alquilados.	Planillas e informes en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	
C1A8: Control de Comprobantes de pago	Verificación de aproximadamente 2720 comprobantes de pago emitidos por el Dpto. de Tesorería	Reporte en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	

FICHA TECNICA AÑO 2025 - CONTROL Y SEGUIMIENTO						
Componente/ Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C1A9: Control de Planillas y de Bancos sobre pagos a realizar (Salarios, Dietas Remuneración Extraordinaria, PIM, Subsidio Familiar, Viáticos, Gastos de Residencia y otros beneficios)	Control de planillas de bancos	Reporte en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	
C1A10. Proceso de cierre documentario de comprobantes de pago.	Control de todos los documentos que conforman el legajo de los comprobantes de pago emitidos en el año por el Dpto. de Tesorería	Reporte en base a controles realizados.	Oficina Central-Asunción	Enero a Diciembre	Asistente asignado para la realización de los trabajos mencionados.	
Componente 2: MECIP						
C2A1: Revisión y/o actualización de manuales de procedimientos de sus áreas.	Al menos un Manual de Procedimiento revisado	Memorándum de entrada del documento	Oficina Central-	Junio a Diciembre	Director/a de Control y Seguimiento.	
C2A2: Revisión y/o actualización de manuales de funciones de sus áreas.	Manual de funciones revisado.	Memorándum de entrada del documento.	Oficina Central-	Junio a Diciembre	Director/a de Control y Seguimiento.	
C2A3: Actualizaciones de documentos relacionados al Sistema de Control Interno.	Actualizar documento relacionado al sistema de control interno	100 % documentaciones actualizadas.	Oficina Central-	Junio a Diciembre	Director/a de Control y Seguimiento.	

9. Recursos Humanos		
Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Director	1	-
Asistentes	5	1
Total	6	1
10. Inicio	2 de Enero de 2025	
11. Fin	31 de Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable	Control y Seguimiento	
13. Responsable	Jefe de Control y Seguimiento	
14. Medios de Difusión		
15. Comentarios		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARIA GENERAL

1. Nivel		1.9.3			
2. Resultado		Disposiciones emanadas de la Gerencia General elaboradas y publicadas para conocimiento de los respectivos destinatarios de las mismas. Documentos institucionales y de usuarios externos recibidos e identificados correctamente. Documentos de interés institucional clasificados y archivados ordenadamente. Imagen Institucional de proyección confiable			
3. Definición		Consiste en la elaboración de, notas, dictadas por la Presidencia del Consejo Directivo, así como resoluciones, notas, memorando, providencias dictadas por la Gerencia General, y su correspondiente difusión, la recepción de documentación oficial, verificación, numeración adecuada, trámite posterior, clasificación, encuadernado, identificado y guarda correspondiente. Implementación del Plan de Comunicación interna y externa.			
4. Línea de base		Un sistema de trabajo de elaboración, registro y difusión de disposiciones de la superioridad. Un sistema de manejo de expedientes funcionando adecuadamente, de manera a agilizar el trámite de los mismos. Un archivo central y biblioteca orientada a la guarda en condiciones óptimas de las documentaciones pertinentes a la institución y un sistema ordenado de rastreo para la obtención de los documentos requeridos.			
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)					
6. Objetivo Estratégico Institucional		Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos			
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 los servicios financieros”				
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”				
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”				
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”				
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”				
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”				
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”				
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”				
8. Metas/Productos					
8.1. Denominación	Producto	Unidad de Medida	Cantidad		
			Mujer	Hombre	Total

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARÍA GENERAL					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
Componente 1: Apoyo a la gestión Institucional					
C1A1- Realizar providencias para tramitación de expedientes, circulares, memorando	Providencias de al menos 2.000 documentos	Providencias Notas Memorando	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría General
C2A2- Emitir Resoluciones de la Gerencia General	Al menos 750 resoluciones emitidas	Resoluciones	Oficina Central	Enero a Diciembre	Secretaría General
C3A3- Recepcionar y procesar la documentación institucional oficial	Al menos 10.000 expedientes recepcionados y procesados	Sistema de Expedientes (ODOO)	Oficina Central	Enero a Diciembre	Coordinación de Control y Gestión de Documentos
C4A4- Administrar el sistema informático de expedientes	1 sistema en funcionamiento	Sistema de Expedientes (ODOO) en funcionamiento	Oficina Central	Enero a Diciembre	Coordinación de Control y Gestión de Documentos
Componente 2: Unidad Operativa de las Gerencias Zonales					
C2A1- Realizar gestiones administrativas de las Gerencias zonales en oficina central.	100% de los documentos enviados por las gerencias zonales y los centros de atención son procesados y entregados a destinatarios. Y las solicitudes de envío de documentos.	Constancia de recepción de mesa de entradas, registro de entrega de documentos a distintas aéreas de sede central, copia de notas de pedido, facturas de envío de encomiendas	Oficina Central	Enero a Diciembre	Jefatura de la Unidad de las Gerencias Zonales
Componente 3: Archivo					
C3A1- Realizar copias autenticadas de documentos de acuerdo a las solicitudes presentadas	Responder el 100% de las solicitudes de fotocopias autenticadas de documentos, tenidos en guarda en la UAB (Por expedientes o pedidos internos)	Providencias Sistema de ODOO y Cuadernos de registros	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARÍA GENERAL					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C3A2- Reorganizar las documentaciones que se encuentran resguardadas dentro del Archivo de la Institución.	Reorganización de documentos: Reorganización de Antecedentes. Antecedentes de Resoluciones de viáticos de la Gerencia General Copias de Resoluciones del Consejo Directivo Expedientes internos. Etiquetado de biblioratos que contienen planillas de sueldos.	Inventario Carpetillas Arquipes correctamente identificados. Formulario de control de tareas a realizar en horario extraordinario Libros	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca
C3A3- Realizar el Mantenimiento del depósito de las documentaciones.	Mantener las unidades de conservación y ubicar documentos en sus respectivos lugares. Por lo menos en 10 ocasiones.	Depósito organizado y unidades de conservación en buen estado y bien identificados.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca
C3A4- Recepcionar las documentaciones para su Archivo Definitivo.	El 100% de los documentos recibidos en buenas condiciones son archivados.	Formulario "Relación de Entregas" y documentos recepcionados.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca
C3A5- Realizar encuadernaciones de documentos institucionales	encuadernaciones de documentos institucionales.	Cuaderno de Registro	Oficina central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca
C3A6- Hacer copias de documentos de acuerdo a las solicitudes presentadas por las dependencias de la institución Documentos de la UAB	Fotocopias de documentos: solicitados y para uso en la UAB	Cuaderno de Registro y contador de la fotocopidora	Oficina central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca
Componente 4: Biblioteca					
C4A1. Realizar el procesamiento técnico y la automatización de la colección bibliográfica de la Biblioteca.	Mantener actualizado el listado de libros con el que cuenta la biblioteca	Colección bibliográfica procesada - Biblioteca organizada.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca
C4A2. Preparación física de los Materiales Bibliográficos.	Mantener los materiales en condiciones para ser utilizados.	Materiales bibliográficos preparados físicamente.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - SECRETARIA GENERAL					
Componente/Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de Verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable
C4A3. Atención a usuarios de Biblioteca.	Atención permanente por parte del personal de la UAB cuando sea solicitado	Fichas de préstamo.	Oficina Central	Enero a Diciembre	Unidad de Archivo y Biblioteca

9. Recursos Humanos		
Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Director	1	0
Coordinador	1	0
Jefe de Unidad	2	0
Secretaría Privada de la Gerencia General	1	0
Asistente de Mesa de Entrada	1	1
Recepcionista	0	1
Auxiliar	3	2
Total	9	4
10. Inicio	2 de Enero de 2025	
11. Fin	31 de Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable	Secretaría General	
13. Responsable	Secretaria General	
14. Medios de Difusión		
15. Comentarios		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES

1. Nivel	1.9.1
2. Resultado	Gestionar la implementación sustentable de un sistema de comunicación interna y externa eficiente y basado en la visión, misión y valores del CAH.
3. Definición	Consiste en instrumentar medios, canales y procedimientos para agilizar el flujo de la información y comunicación al interior y exterior del CAH para que de este modo, y a través de delineamientos estratégicos, transmitir una imagen positiva del CAH a todos los públicos (interno y externos)
4. Línea de base	
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	Código SNIP:
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos
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 los servicios financieros”
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología” Una Memoria anual y Doce boletines informativos de la gestión institucional por año. Un Plan de Comunicaciones externa e interna desarrollado, presentado y aprobado. Una alianza comunicacional lograda con medios de comunicación públicos. Un manual de imagen de imagen y marca elaborado y presentado al CD. Al menos 10 publicaciones mensuales en Página web y redes sociales.
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”

8. Meta/ Producto				
8.1. Denominación Meta	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES						
Componente/ Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
Componente 1: Apoyo a la gestión Institucional						
C1A1: Contribuir al fortalecimiento de las capacidades y procesos institucionales para elevar la calidad de los servicios y productos financieros brindados por la institución	120 Gacetillas 25 publicaciones en Twitter y Facebook (un promedio mensual de 20 mensuales), difusión de mensajes actualizados de las actividades institucionales.	Publicaciones en twitter, Facebook, instagram, canal youtube, tiktok y web institucional, medios de comunicación.	Oficina Central, Cac's, GSZ	Enero a Diciembre de 2025	Dpto. de Comunicación y Prensa	
C1A2: Acompañar las actividades, relacionadas a la Institución y Difundirlas	Eventos institucionales (un promedio de 4 actividades mensuales)	Publicaciones en twitter, Facebook, instagram, canal youtube, tiktok y web institucional, medios de comunicación	Oficina Central, Cac's, GSZ	Enero a Diciembre de 2025	Dpto. de Comunicación y Prensa	
	1 Conferencia de prensa de eventos institucionales anuales					
C1A3: Definir estrategias publicitarias para la difusión de las acciones y campañas informativas	Diseñar y elaborar plan de comunicaciones	Documentos aprobados por la institución del Plan de Comunicaciones	Oficina Central, Cac's, GSZ	Marzo a Diciembre de 2025	Dpto. de Comunicación y Prensa	
Componente 2: Gestionar la comunicación Institucional interna y externa						
C2A1: Gestionar la comunicación interna	15 mensajes transmitidos al interior de la institución	Publicaciones y difusión de información a través de los medios internos existentes (Correo electrónico, Teléfono, WhatsApp, intranet y otros)	Oficina central y campo	Enero a diciembre de 2025	Departamento de Comunicación y Prensa	
C2A2: Desarrollo de medios de comunicación interna	Realización del boletín institucional interno mensual.	12 Boletines informativos	Oficina central y campo	Enero a diciembre de 2025	Departamento de Comunicación y Prensa	
C2A3: Gestión de información institucional	Redacción semanal de Gacetillas informativas dirigidas a medios de comunicación	Publicaciones en medios de comunicación	Oficina Central, Cac's, GSZ	De Enero a Diciembre 2025	Departamento de Comunicación y Prensa	
	Realizar reuniones con periodistas invitados	3 reuniones o conferencias de prensa realizadas				
	Participación en exposiciones	Participación en 2 o más exposiciones				
C2A4 Publicidad Coordinar campañas de comunicación en medios masivos, privilegiando la radio por el alcance y costo	1 en el año o cuando sea necesario	Documento: Pliego de llamado a Licitación	Oficina Central	De marzo a diciembre de 2025	Departamento de Comunicación y Prensa	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES						
Componente/ Actividad	Indicador de Cumplimiento	Medio de verificación	Localización	Periodo de ejecución	Responsable	Comentarios
C2A5: Impresión de materiales institucionales	1000 folletos institucionales sobre productos del CAH, carpetas institucionales	Comprobantes de pagos y entregas.	Oficina Central, Cac's, GSZ	2 veces al año	Departamento de Comunicación y Prensa	
C2A6 : Fortalecer el servicio de Call Center	Servicio de consultas sobre satisfacción de clientes. (funcionando)	300 Cantidad de llamadas mensuales (formato manual y digital)	Oficina Central, Cac's, GSZ	De enero a diciembre de 2025	Departamento de Comunicación y Prensa	
Componente 3: MECIP						
C3A1: Actualizaciones de documentos relacionados al Sistema de Control Interno.	100 % documentaciones actualizadas.	Con documentos actualizados.	Oficina Central	Junio a Diciembre 2025	Departamento de Comunicación y Prensa	

9. Recursos Humanos	Recurso	Cantidad	
		Actual	Adicional Requerido
	Directora	1	
	Asistente	2	
	Jefe de Prensa		
	Jefe de Unidad	1	
	Camarógrafo		
	Total	4	
10. Inicio	02 de enero del 2025		
11. Fin	31 de diciembre del 2025		
12. Unidad Responsable	Dirección de Comunicación		
13. Responsable	Directora de Comunicación		
14. Medios de Difusión			
15. Comentarios			

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA CENTRO

1. Nivel	2.1
2. Resultado	Productores y micro empresarios rurales asistidos técnica y financieramente con servicios integrales que impulsen el desarrollo de la economía familiar en los Departamentos de Caaguazú, Caazapá y Guairá (Zona Centro).-
3. Definición	Consiste en asistir con préstamos y con asesoramiento técnico a productores y micro empresarios, sujetos a la asistencia institucional en la zona de influencia, para mejorar el nivel de ingreso familiar.
4. Línea de base	Actualmente la cantidad de usuarios vigentes es de clientes con una cartera de Gs
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos
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 los servicios financieros” Reducir la morosidad estructural a 10% anual. Al menos 12% de la cartera con aplicación de tratamiento. Informe semestral de indicadores de gestión de cartera de los CAC, emitiendo alertas y recomendaciones. Propuestas de mejora de los sistemas de análisis y evaluación de Solicitudes/Planes de Negocio para otorgamiento de crédito. Promedio de 250 clientes por Asesor al cliente. Tiempo máximo para otorgamiento Comité CAC 8 días. Comité GZ 12 días.
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”

Metas/Productos				
8.1. Denominación	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
- Asistir financiera y técnicamente a nuevos beneficiarios - Asistir financiera y técnicamente a usuarios antiguos	Mujer Emprendedora Juventud Emprendedora Ñepyrura Turismo Rural Banca Comunal Proagro Cah Mercadeo Epa Re inversión Pojoasa Senatur	Clientes	11.155	

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
1. COMPONENTE FINANCIERO							
Gestionar mensualmente la disponibilidad y autorización de recursos financieros para préstamos a clientes, según planificación presupuestaria institucional.	Solicitud de fondos de los CAC y disponibilización de los montos proyectados para cada desembolso, conforme –la disponibilidad presupuestaria, para su posterior acreditación en la cuenta del cliente	Solicitudes de fondos. Reportes del sistema. Desembolsos acreditados en cuenta de ahorro del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Gs. 92.146.271.000 gestionados y desembolsados a clientes durante el año 2025.	Monto referencial sujeto a disponibilidad presupuestaria y ejecución efectiva.
Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes, de acuerdo a metas de colocación anual proyectadas por la institución.	Seguimiento de colocación de créditos de acuerdo a lo proyectado para el año, tanto a clientes vigentes como a nuevos	Reporte mensual de seguimiento de colocación de créditos	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal/ CAC	10.099 clientes atendidos con créditos otorgados durante el año 2025.	Meta referencial, sujeta a la demanda y programación operativa.
Asegurar que los desembolsos de créditos se realicen prioritariamente mediante acreditación en cuentas bancarias personales de los clientes.	Solicitud de fondos de los CAC y ejecución de desembolsos conforme a la planificación, con registro y validación de las transferencias bancarias.	Sistema Knowage. Desembolso en la cuenta del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal /CAC	Mantener o superar el 98% de los desembolsos realizados mediante acreditación en cuentas bancarias personales	El porcentaje restante se gestiona por medios tradicionales autorizados en casos excepcionales.
Promover la inclusión financiera de mujeres, buscando al menos un 42% de participación femenina en nuevos créditos	Identificación, acompañamiento y registro de mujeres titulares de créditos, en coordinación con acciones de inclusión institucional	Reporte en Sistema Knowage.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar o superar el 42% de participación de mujeres en nuevas colocaciones de créditos.	Indicador alineado a política institucional de equidad de género.
Promover el uso de productos con garantía FOGAPY y FOGAMU en el marco de la planificación institucional, según disponibilidad y demanda	Coordinar la colocación de créditos con uso de garantías FOGAPY y FOGAMU, según metas institucionales y condiciones del cliente.	Reporte en sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Créditos colocados con uso de garantía FOGAPY y/o FOGAMU conforme a disponibilidad, demanda y criterios institucionales.	Sujeto a disponibilidad operativa y condiciones de elegibilidad definidas por los programas.

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Monitorear la gestión individual de cartera de los asesores para mantener la mora PAR 0 dentro del umbral institucional.	Realizar seguimiento mensual al indicador PAR 0 de cada asesor y aplicar medidas correctivas cuando supere el límite establecido.	Reporte mensual de cartera en sistema Knowage, con clasificación por asesor.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Mantener el indicador PAR 0 mensual por debajo o igual al 4% por asesor.	
Cobranza efectiva de la cartera vigente asignada a los Asesores al Cliente	Ejecutar visitas a finca, llamadas de seguimiento y derivación de cuentas impagas a cobros judiciales, aplicando medidas de tratamiento de cartera.	Sistema Knowage, registros de visitas y llamadas, memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 96% de cumplimiento en la recuperación de cartera vigente	Incluye créditos de corto, mediano y largo plazo en situación de cobranza normal o con seguimiento.
Gestión de cartera vencida del año 2023 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación).	Visitas a finca y llamadas de seguimiento. Monitorear la aplicación de medidas de tratamiento de cartera. Derivar a cobros judiciales los casos necesarios.	Sistema Knowage, registro de visitas, llamadas y remisión a judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 95% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2023 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2022 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación)	Realizar visitas de seguimiento a clientes con cartera vencida del 2022, aplicar medidas de recuperación, efectuar llamadas telefónicas y derivar a cobros judiciales los casos necesarios	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 90% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2022 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2021 y anteriores.	Seguimiento específico a créditos con más de tres años de antigüedad, considerando posibilidades de recuperación, judicialización o desafectación	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 85% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2022 por asesor.	

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Supervisar el nivel de provisiones contables por incobrabilidad asociado a la cartera gestionada por los Asesores al Cliente	Monitorear el comportamiento de la cartera en mora y su impacto en las provisiones.	Reporte mensual del sistema Knowage y registros contables de provisiones	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal	Mantener el nivel de provisiones por asesor por debajo del 30 % con relación a los intereses cobrados, con tendencia decreciente durante el ejercicio.	En caso de superar el umbral, aplicar acciones de seguimiento y mejora en la gestión de cartera. Se espera que este porcentaje vaya disminuyendo progresivamente con medidas correctivas aplicadas a tiempo.
Incrementar en un 20% la cantidad de desembolsos en Banca Comunal en comparación con el año anterior.	Promover activamente la colocación de créditos en el esquema de Banca Comunal, coordinando con los CACs el seguimiento de metas y carga de datos en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Incremento sostenido en la cantidad de operaciones respecto al año anterior.	Aplicar estrategias de promoción y coordinación con CACs para alcanzar la meta.
Incrementar en un 20% la cantidad de clientes activos en Banca Comunal durante el año.	Identificar y vincular nuevos clientes a grupos de Banca Comunal, asegurando su formalización y carga completa de información en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Aumento en el número de clientes activos formalizados en el sistema.	Reforzar acciones de vinculación territorial y seguimiento digital si se requiere.
Nivel de Mora Par 0 menor a 2% en Bancas Comunes	Mora Par 0 menor al 2% en la Gerencia	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Mantener el indicador de mora Par 0 mensual menor o igual al 2%.	Aplicar medidas de tratamiento y seguimiento cuando se detecten desviaciones.
2. COMPONENTE DE GESTIÓN OPERATIVA							

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Fortalecer la articulación institucional mediante reuniones periódicas de trabajo entre la Gerencia Zonal y los equipos técnicos de los CACs.	Realizar reuniones quincenales o mensuales con funcionarios de base y responsables zonales para coordinar acciones, resolver dificultades operativas y alinear prioridades.	Planilla de asistencia	Mensual, Quincenal	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Mejora en la coordinación operativa, resolución oportuna de problemas y mayor alineación en el cumplimiento de metas.	Ajustar la frecuencia según la necesidad operativa; fomentar el registro de acuerdos para seguimiento.
3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS FUNCIONARIOS EN CACs y GSZs							
Fortalecer las capacidades técnicas y operativas de los funcionarios de las Gerencias Zonales y Centros de Atención al Cliente mediante jornadas de capacitación.	Coordinar y participar en la organización de jornadas de formación para funcionarios del CAC y la Gerencia Zonal, de acuerdo con las necesidades detectadas o instrucción superior.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	Al menos 3 jornadas de capacitación realizadas durante el año, con participación efectiva del 90% de los funcionarios convocados.	Ajustar contenidos y frecuencia conforme a evaluaciones de desempeño o nuevas normativas.
4. COMPONENTE ASISTENCIA TÉCNICA, ORGANIZATIVA Y DE COMERCIALIZACIÓN							
Promover la capacitación de productores/as en temas técnicos productivos, organizativos y de educación financiera, en coordinación con aliados institucionales.	Coordinar y apoyar la implementación de jornadas de asistencia técnica y educación financiera dirigidas a productores, según planificación y necesidades territoriales.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Al menos el 10 % de los clientes con créditos desembolsados capacitados en temas de educación financiera, organizativa y comercialización.	Priorizar territorios con mayores brechas técnicas o nuevos productores.

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Apoyar procesos de conformación y fortalecimiento de organizaciones productivas y su vinculación con mecanismos de comercialización.	Coordinar y acompañar la formación, consolidación o regularización de organizaciones campesinas o de productores, así como su participación en espacios de comercialización (ferias, ruedas de negocio, compras públicas, etc.).	Planilla o actas de conformación de organizaciones. Planillas de participación en procesos de comercialización	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Organizaciones formadas y participantes en al menos una instancia de comercialización institucional o local.	
5. COMPONENTE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
Realizar el seguimiento y evaluación de los Planes de Mejora implementados en los CACs con indicadores de gestión desfavorables, para contribuir a su fortalecimiento operativo.	Monitorear la ejecución de los Planes de Mejora en los CACs asignados, mediante visitas técnicas, revisión de avances y elaboración de reportes mensuales.	Informes de seguimiento	Mensual	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	100% de los CACs con planes de mejora evaluados mensualmente, con reporte de avances documentado.	Ajustar planes y acciones correctivas según resultados de cada monitoreo.

9. Recursos Humanos.		
Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	
Coordinadores	3	
Secretario Ejecutivo	1	
Técnico		
Jefes de Centro de Atención	13	
Encargado de Oficina Satelital	-	
Asesores al Cliente	37	
Oficial Administrativo	11	
Asistente administrativo	1	2
Total	67	2
10. Inicio	2 de Enero de 2025	
11. Fin	31 de Diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable	Gerencia de Servicios Zona Centro	
13. Responsable	Gerente de Servicios Zona Centro	
14. Medios de Difusión	Medios Radiales , Escritos , Televisivos	
15. Comentarios		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA CENTRO SUR

1. Nivel	2.1
2. Resultado	Productores y micro empresarios rurales asistidos técnica y financieramente con servicios integrales que impulsen el desarrollo de la economía familiar en los Departamentos de Central, Paraguarí, Cordillera, Misiones y Ñeembucu (Zona Centro Sur).-
3. Definición	Consiste en asistir con préstamos y con asesoramiento técnico a productores y micro empresarios, sujetos a la asistencia institucional en la zona de influencia, para mejorar el nivel de ingreso familiar.
4. Línea de base	Actualmente la cantidad de usuarios vigentes es de clientes con una cartera de Gs
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)	5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional	Lograr la eficacia y sostenibilidad institucional a largo plazo Mejorar la gestión de entrega de soluciones financieras Fortalecer las capacidades de sus talentos
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 los servicios financieros” Reducir la morosidad estructural a 10% anual. Al menos 12% de la cartera con aplicación de tratamiento. Informe semestral de indicadores de gestión de cartera de los CAC, emitiendo alertas y recomendaciones. Propuestas de mejora de los sistemas de análisis y evaluación de Solicitudes/Planes de Negocio para otorgamiento de crédito. Promedio de 250 clientes por Asesor al cliente. Tiempo máximo para otorgamiento Comité CAC 8 días. Comité GZ 12 días.
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”

8. Metas/Productos				
8.1. Denominación	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
- Asistir financiera y técnicamente a nuevos beneficiarios	Mujer Emprendedora	Clientes	13.956	
- Asistir financiera y técnicamente a usuarios antiguos	Juventud Emprendedora			
-	Ñepyrura			
-	Turismo Rural			
-	Banca Comunal			
-	Proagro			
-	Cah Mercadeo			
-	Epa Re inversión			
-	Pojosa			
-	Senatur			

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO SUR							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
1. COMPONENTE FINANCIERO							
Gestionar mensualmente la disponibilidad y autorización de recursos financieros para préstamos a clientes, según planificación presupuestaria institucional.	Solicitud de fondos de los CAC y disponibilización de los montos proyectados para cada desembolso, conforme –la disponibilidad presupuestaria, para su posterior acreditación en la cuenta del cliente	Solicitudes de fondos. Reportes del sistema. Desembolsos acreditados en cuenta de ahorro del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Gs. 115.298.467.000 gestionados y desembolsados a clientes durante el año 2025.	Monto referencial sujeto a disponibilidad presupuestaria y ejecución efectiva.
Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes, de acuerdo a metas de colocación anual proyectadas por la institución.	Seguimiento de colocación de créditos de acuerdo a lo proyectado para el año, tanto a clientes vigentes como a nuevos	Reporte mensual de seguimiento de colocación de créditos	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal/ CAC	12.072 clientes atendidos con créditos otorgados durante el año 2025.	Meta referencial, sujeta a la demanda y programación operativa.
Asegurar que los desembolsos de créditos se realicen prioritariamente mediante acreditación en cuentas bancarias personales de los clientes.	Solicitud de fondos de los CAC y ejecución de desembolsos conforme a la planificación, con registro y validación de las transferencias bancarias.	Sistema Knowage. Desembolso en la cuenta del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal /CAC	Mantener o superar el 98% de los desembolsos realizados mediante acreditación en cuentas bancarias personales	El porcentaje restante se gestiona por medios tradicionales autorizados en casos excepcionales.
Promover la inclusión financiera de mujeres, buscando al menos un 42% de participación femenina en nuevos créditos	Identificación, acompañamiento y registro de mujeres titulares de créditos, en coordinación con acciones de inclusión institucional	Reporte en Sistema Knowage.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar o superar el 42% de participación de mujeres en nuevas colocaciones de créditos.	Indicador alineado a política institucional de equidad de género.
Promover el uso de productos con garantía FOGAPY y FOGAMU en el marco de la planificación institucional, según disponibilidad y demanda	Coordinar la colocación de créditos con uso de garantías FOGAPY y FOGAMU, según metas institucionales y condiciones del cliente.	Reporte en sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Créditos colocados con uso de garantía FOGAPY y/o FOGAMU conforme a disponibilidad, demanda y criterios institucionales.	Sujeto a disponibilidad operativa y condiciones de elegibilidad definidas por los programas.

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO SUR							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Monitorear la gestión individual de cartera de los asesores para mantener la mora PAR 0 dentro del umbral institucional.	Realizar seguimiento mensual al indicador PAR 0 de cada asesor y aplicar medidas correctivas cuando supere el límite establecido.	Reporte mensual de cartera en sistema Knowage, con clasificación por asesor.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Mantener el indicador PAR 0 mensual por debajo o igual al 4% por asesor.	
Cobranza efectiva de la cartera vigente asignada a los Asesores al Cliente	Ejecutar visitas a finca, llamadas de seguimiento y derivación de cuentas impagas a cobros judiciales, aplicando medidas de tratamiento de cartera.	Sistema Knowage, registros de visitas y llamadas, memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 96% de cumplimiento en la recuperación de cartera vigente	Incluye créditos de corto, mediano y largo plazo en situación de cobranza normal o con seguimiento.
Gestión de cartera vencida del año 2023 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación).	Visitas a finca y llamadas de seguimiento. Monitorear la aplicación de medidas de tratamiento de cartera. Derivar a cobros judiciales los casos necesarios.	Sistema Knowage, registro de visitas, llamadas y remisión a judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 95% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2023 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2022 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación)	Realizar visitas de seguimiento a clientes con cartera vencida del 2022, aplicar medidas de recuperación, efectuar llamadas telefónicas y derivar a cobros judiciales los casos necesarios	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 90% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2022 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2021 y anteriores.	Seguimiento específico a créditos con más de tres años de antigüedad, considerando posibilidades de recuperación, judicialización o desafectación	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 85% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2021 por asesor.	

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO SUR							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Supervisar el nivel de provisiones contables por incobrabilidad asociado a la cartera gestionada por los Asesores al Cliente	Monitorear el comportamiento de la cartera en mora y su impacto en las provisiones.	Reporte mensual del sistema Knowage y registros contables de provisiones	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal	Mantener el nivel de provisiones por asesor por debajo del 30 % con relación a los intereses cobrados, con tendencia decreciente durante el ejercicio.	En caso de superar el umbral, aplicar acciones de seguimiento y mejora en la gestión de cartera. Se espera que este porcentaje vaya disminuyendo progresivamente con medidas correctivas aplicadas a tiempo.
Incrementar en un 20% la cantidad de desembolsos en Banca Comunal en comparación con el año anterior.	Promover activamente la colocación de créditos en el esquema de Banca Comunal, coordinando con los CACs el seguimiento de metas y carga de datos en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Incremento sostenido en la cantidad de operaciones respecto al año anterior.	Aplicar estrategias de promoción y coordinación con CACs para alcanzar la meta.
Incrementar en un 20% la cantidad de clientes activos en Banca Comunal durante el año.	Identificar y vincular nuevos clientes a grupos de Banca Comunal, asegurando su formalización y carga completa de información en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Aumento en el número de clientes activos formalizados en el sistema.	Reforzar acciones de vinculación territorial y seguimiento digital si se requiere.
Nivel de Mora Par 0 menor a 2% en Bancas Comunales	Mora Par 0 menor al 2% en la Gerencia	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Mantener el indicador de mora Par 0 mensual menor o igual al 2%.	Aplicar medidas de tratamiento y seguimiento cuando se detecten desviaciones.
2. COMPONENTE DE GESTIÓN OPERATIVA							

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO SUR							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Fortalecer la articulación institucional mediante reuniones periódicas de trabajo entre la Gerencia Zonal y los equipos técnicos de los CACs.	Realizar reuniones quincenales o mensuales con funcionarios de base y responsables zonales para coordinar acciones, resolver dificultades operativas y alinear prioridades.	Planilla de asistencia	Mensual, Quincenal	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Mejora en la coordinación operativa, resolución oportuna de problemas y mayor alineación en el cumplimiento de metas.	Ajustar la frecuencia según la necesidad operativa; fomentar el registro de acuerdos para seguimiento.
3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS FUNCIONARIOS EN CACs y GSZs							
Fortalecer las capacidades técnicas y operativas de los funcionarios de las Gerencias Zonales y Centros de Atención al Cliente mediante jornadas de capacitación.	Coordinar y participar en la organización de jornadas de formación para funcionarios del CAC y la Gerencia Zonal, de acuerdo con las necesidades detectadas o instrucción superior.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	Funcionarios capacitados en áreas técnicas y operativas claves.	Ajustar contenidos y frecuencia conforme a evaluaciones de desempeño o nuevas normativas.
4. COMPONENTE ASISTENCIA TÉCNICA, ORGANIZATIVA Y DE COMERCIALIZACIÓN							
Promover la capacitación de productores/as en temas técnicos productivos, organizativos y de educación financiera, en coordinación con aliados institucionales.	Coordinar y apoyar la implementación de jornadas de asistencia técnica y educación financiera dirigidas a productores, según planificación y necesidades territoriales.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Al menos el 10 % de los clientes con créditos desembolsados capacitados en temas de educación financiera, organizativa y comercialización.	Priorizar territorios con mayores brechas técnicas o nuevos productores.
Apoyar procesos de conformación y fortalecimiento de organizaciones productivas y su vinculación con mecanismos de comercialización.	Coordinar y acompañar la formación, consolidación o regularización de organizaciones campesinas o de productores, así como su participación en espacios de comercialización (ferias, ruedas de negocio, compras públicas, etc.).	Planilla o actas de conformación de organizaciones. Planillas de participación en procesos de comercialización	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Organizaciones formadas y participantes en al menos una instancia de comercialización institucional o local.	
5. COMPONENTE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CENTRO SUR							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Realizar el seguimiento y evaluación de los Planes de Mejora implementados en los CACs con indicadores de gestión desfavorables, para contribuir a su fortalecimiento operativo.	Monitorear la ejecución de los Planes de Mejora en los CACs asignados, mediante visitas técnicas, revisión de avances y elaboración de reportes mensuales.	Informes de seguimiento	Mensual	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	100% de los CACs con planes de mejora evaluados mensualmente, con reporte de avances documentado..	Ajustar planes y acciones correctivas según resultados de cada monitoreo.

9. Recursos Humanos

Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	0
Coordinadores	3	0
Secretaria Ejecutivo	1	0
Técnico de Gestión de Cobranza	1	
Jefes de Centro de Atención	15	2
Asesores al Cliente	37	5
Oficiales Administrativo	15	2
Asistente Administrativo	1	0
Encargado de CAH Ndeykerete	1	
Total	75	9

10. Inicio	02 de Enero del 2025
11. Fin	31 de Diciembre del 2025
12. Unidad Responsable	Gerencia Zonal de Servicios Centro Sur
13. Responsable	Gerente Zonal Centro Sur
14. Medios de Difusión	Medios Radiales, Escritos, Televisivos, redes sociales
15. Comentarios	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA SUR ESTE

1. Nivel		2.1
2. Resultado		Productores y micro empresarios rurales asistidos técnica y financieramente con servicios integrales que impulsen el desarrollo de la economía familiar en los Departamentos de Alto Paraná e Itapúa (Zona Sur Este).-
3. Definición		Consiste en asistir con préstamos y con asesoramiento técnico a productores y micro empresarios, sujetos a la asistencia institucional en la zona de influencia, para mejorar el nivel de ingreso familiar.
4. Línea de base		Actualmente la cantidad de usuarios vigentes es de clientes con una cartera de Gs
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)		5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional		Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia en la entrega de soluciones financieras.
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 los servicios financieros” Reducir la morosidad estructural a 10% anual. Al menos 12% de la cartera con aplicación de tratamiento. Informe semestral de indicadores de gestión de cartera de los CAC, emitiendo alertas y recomendaciones. Propuestas de mejora de los sistemas de análisis y evaluación de Solicitudes/Planes de Negocio para otorgamiento de crédito. Promedio de 250 clientes por Asesor al cliente. Tiempo máximo para otorgamiento Comité CAC 8 días. Comité GZ 12 días.	
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”	
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”	
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”	
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”	
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”	
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”	
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”	

8. Metas/Productos				
8.1. Denominación	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
- Asistir financiera y técnicamente a nuevos beneficiarios - Asistir financiera y técnicamente a usuarios antiguos	Mujer Emprendedora Juventud Emprendedora Ñepyrura Turismo Rural Banca Comunal Proagro Cah Mercadeo Epa Reinversión Pojoasa Senatur	Clientes	16.937	

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA SUR ESTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
1. COMPONENTE FINANCIERO							
Gestionar mensualmente la disponibilidad y autorización de recursos financieros para préstamos a clientes, según planificación presupuestaria institucional.	Solicitud de fondos de los CAC y disponibilización de los montos proyectados para cada desembolso, conforme a la disponibilidad presupuestaria, para su posterior acreditación en la cuenta del cliente	Solicitudes de fondos. Reportes del sistema. Desembolsos acreditados en cuenta de ahorro del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Gs. 139.909.672.000 gestionados y desembolsados a clientes durante el año 2025.	Monto referencial sujeto a disponibilidad presupuestaria y ejecución efectiva.
Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes, de acuerdo a metas de colocación anual proyectadas por la institución.	Seguimiento de colocación de créditos de acuerdo a lo proyectado para el año, tanto a clientes vigentes como a nuevos	Reporte mensual de seguimiento de colocación de créditos	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal/ CAC	13.557 clientes atendidos con créditos otorgados durante el año 2025.	Meta referencial, sujeta a la demanda y programación operativa.
Asegurar que los desembolsos de créditos se realicen prioritariamente mediante acreditación en cuentas bancarias personales de los clientes.	Solicitud de fondos de los CAC y ejecución de desembolsos conforme a la planificación, con registro y validación de las transferencias bancarias.	Sistema Knowage. Desembolso en la cuenta del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal /CAC	Mantener o superar el 98% de los desembolsos realizados mediante acreditación en cuentas bancarias personales	El porcentaje restante se gestiona por medios tradicionales autorizados en casos excepcionales.
Promover la inclusión financiera de mujeres, buscando al menos un 42% de participación femenina en nuevos créditos	Identificación, acompañamiento y registro de mujeres titulares de créditos, en coordinación con acciones de inclusión institucional	Reporte en Sistema Knowage.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar o superar el 42% de participación de mujeres en nuevas colocaciones de créditos.	Indicador alineado a política institucional de equidad de género.
Promover el uso de productos con garantía FOGAPY y FOGAMU en el marco de la planificación institucional, según disponibilidad y demanda	Coordinar la colocación de créditos con uso de garantías FOGAPY y FOGAMU, según metas institucionales y condiciones del cliente.	Reporte en sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Créditos colocados con uso de garantía FOGAPY y/o FOGAMU conforme a disponibilidad, demanda y criterios institucionales.	Sujeto a disponibilidad operativa y condiciones de elegibilidad definidas por los programas.

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA SUR ESTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Monitorear la gestión individual de cartera de los asesores para mantener la mora PAR 0 dentro del umbral institucional.	Realizar seguimiento mensual al indicador PAR 0 de cada asesor y aplicar medidas correctivas cuando supere el límite establecido.	Reporte mensual de cartera en sistema Knowage, con clasificación por asesor.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Mantener el indicador PAR 0 mensual por debajo o igual al 4% por asesor.	
Cobranza efectiva de la cartera vigente asignada a los Asesores al Cliente	Ejecutar visitas a finca, llamadas de seguimiento y derivación de cuentas impagas a cobros judiciales, aplicando medidas de tratamiento de cartera.	Sistema Knowage, registros de visitas y llamadas, memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 96% de cumplimiento en la recuperación de cartera vigente	Incluye créditos de corto, mediano y largo plazo en situación de cobranza normal o con seguimiento.
Gestión de cartera vencida del año 2023 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación).	Visitas a finca y llamadas de seguimiento. Monitorear la aplicación de medidas de tratamiento de cartera. Derivar a cobros judiciales los casos necesarios.	Sistema Knowage, registro de visitas, llamadas y remisión a judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 95% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2023 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2022 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación)	Realizar visitas de seguimiento a clientes con cartera vencida del 2022, aplicar medidas de recuperación, efectuar llamadas telefónicas y derivar a cobros judiciales los casos necesarios	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 90% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2022 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2021 y anteriores.	Seguimiento específico a créditos con más de tres años de antigüedad, considerando posibilidades de recuperación, judicialización o desafectación	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 85% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2021 por asesor.	

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA SUR ESTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Supervisar el nivel de provisiones contables por incobrabilidad asociado a la cartera gestionada por los Asesores al Cliente	Monitorear el comportamiento de la cartera en mora y su impacto en las provisiones.	Reporte mensual del sistema Knowage y registros contables de provisiones	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal	Mantener el nivel de provisiones por asesor por debajo del 30 % con relación a los intereses cobrados, con tendencia decreciente durante el ejercicio.	En caso de superar el umbral, aplicar acciones de seguimiento y mejora en la gestión de cartera. Se espera que este porcentaje vaya disminuyendo progresivamente con medidas correctivas aplicadas a tiempo.
Incrementar en un 20% la cantidad de desembolsos en Banca Comunal en comparación con el año anterior.	Promover activamente la colocación de créditos en el esquema de Banca Comunal, coordinando con los CACs el seguimiento de metas y carga de datos en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Incremento sostenido en la cantidad de operaciones respecto al año anterior.	Aplicar estrategias de promoción y coordinación con CACs para alcanzar la meta.
Incrementar en un 20% la cantidad de clientes activos en Banca Comunal durante el año.	Identificar y vincular nuevos clientes a grupos de Banca Comunal, asegurando su formalización y carga completa de información en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Aumento en el número de clientes activos formalizados en el sistema.	Reforzar acciones de vinculación territorial y seguimiento digital si se requiere.
Nivel de Mora Par 0 menor a 2% en Bancas Comunales	Mora Par 0 menor al 2% en la Gerencia	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Mantener el indicador de mora Par 0 mensual menor o igual al 2%.	Aplicar medidas de tratamiento y seguimiento cuando se detecten desviaciones.
2. COMPONENTE DE GESTIÓN OPERATIVA							

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA SUR ESTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Fortalecer la articulación institucional mediante reuniones periódicas de trabajo entre la Gerencia Zonal y los equipos técnicos de los CACs.	Realizar reuniones quincenales o mensuales con funcionarios de base y responsables zonales para coordinar acciones, resolver dificultades operativas y alinear prioridades.	Planilla de asistencia	Mensual, Quincenal	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Mejora en la coordinación operativa, resolución oportuna de problemas y mayor alineación en el cumplimiento de metas.	Ajustar la frecuencia según la necesidad operativa; fomentar el registro de acuerdos para seguimiento.
3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS FUNCIONARIOS EN CACs y GSZs							
Fortalecer las capacidades técnicas y operativas de los funcionarios de las Gerencias Zonales y Centros de Atención al Cliente mediante jornadas de capacitación.	Coordinar y participar en la organización de jornadas de formación para funcionarios del CAC y la Gerencia Zonal, de acuerdo con las necesidades detectadas o instrucción superior.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	Funcionarios capacitados en áreas técnicas y operativas claves.	Ajustar contenidos y frecuencia conforme a evaluaciones de desempeño o nuevas normativas.
4. COMPONENTE ASISTENCIA TÉCNICA, ORGANIZATIVA Y DE COMERCIALIZACIÓN							
Promover la capacitación de productores/as en temas técnicos productivos, organizativos y de educación financiera, en coordinación con aliados institucionales.	Coordinar y apoyar la implementación de jornadas de asistencia técnica y educación financiera dirigidas a productores, según planificación y necesidades territoriales.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Al menos el 10 % de los clientes con créditos desembolsados capacitados en temas de educación financiera, organizativa y comercialización.	Priorizar territorios con mayores brechas técnicas o nuevos productores.
Apoyar procesos de conformación y fortalecimiento de organizaciones productivas y su vinculación con mecanismos de comercialización.	Coordinar y acompañar la formación, consolidación o regularización de organizaciones campesinas o de productores, así como su participación en espacios de comercialización (ferias, ruedas de negocio, compras públicas, etc.).	Planilla o actas de conformación de organizaciones. Planillas de participación en procesos de comercialización	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	1 tienda permanente, 2 ferias departamentales y 2 ferias nacionales para la comercialización de producto de los clientes ; al menos 20 clientes vinculados al programa hambre cero	
5. COMPONENTE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA SUR ESTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Realizar el seguimiento y evaluación de los Planes de Mejora implementados en los CACs con indicadores de gestión desfavorables, para contribuir a su fortalecimiento operativo.	Monitorear la ejecución de los Planes de Mejora en los CACs asignados, mediante visitas técnicas, revisión de avances y elaboración de reportes mensuales.	Informes de seguimiento	Mensual	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	100% de los CACs con planes de mejora evaluados mensualmente, con reporte de avances documentado.	Ajustar planes y acciones correctivas según resultados de cada monitoreo.

9. Recursos Humanos

Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	
Coordinadores	3	
Secretaria Ejecutiva		1
Asistente Administrativo		
Técnico		
Jefes de Centro de Atención	18	
Asesores al Cliente	35	
Oficial Administrativo	13	5
Auxiliar administrativo financiero		
Total	70	6

10. Inicio	2 de Enero de 2025
11. Fin	31 de Diciembre de 2025
12. Unidad Responsable	Gerencia de Servicios Zonal Sur Este
13. Responsable	Gerente de Servicios Sur Este Jefe de Centros de Atención al Cliente
14. Medios de Difusión	Medios Radiales , Escritos , Televisivos
15. Comentarios	

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA NORTE

1. Nivel		2.1	
2. Resultado		Productores y micro empresarios rurales asistidos técnica y financieramente con servicios integrales que impulsen el desarrollo de la economía familiar en los Departamentos de San Pedro, Concepción, Canindeyu y Amambay (Zona Norte).-	
3. Definición		Consiste en asistir con préstamos y con asesoramiento técnico a productores y micro empresarios, sujetos a la asistencia institucional en la zona de influencia, para mejorar el nivel de ingreso familiar.	
4. Línea de base		Actualmente la cantidad de usuarios vigentes es de clientes con una cartera de Gs	
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)			5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional		Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia en la entrega de soluciones financieras.	
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 los servicios financieros” Reducir la morosidad estructural a 10% anual. Al menos 12% de la cartera con aplicación de tratamiento. Informe semestral de indicadores de gestión de cartera de los CAC, emitiendo alertas y recomendaciones. Propuestas de mejora de los sistemas de análisis y evaluación de Solicitudes/Planes de Negocio para otorgamiento de crédito. Promedio de 250 clientes por Asesor al cliente. Tiempo máximo para otorgamiento Comité CAC 8 días. Comité GZ 12 días.		
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”		
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”		
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”		
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”		
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”		
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”		
	“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”		

8. Metas/Productos				
8.1. Denominación	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
- Asistir financiera y técnicamente a nuevos beneficiarios - Asistir financiera y técnicamente a usuarios antiguos -	Mujer Emprendedora Juventud Emprendedora Ñepyrura Turismo Rural Banca Comunal Proagro Cah Mercadeo Epa Re inversión Pojoasa Senatur	Clientes	13.370	

POA 2025 - ACCIONES - GERENCIA NORTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
1. COMPONENTE FINANCIERO							
Gestionar mensualmente la disponibilidad y autorización de recursos financieros para préstamos a clientes, según planificación presupuestaria institucional.	Solicitud de fondos de los CAC y disponibilización de los montos proyectados para cada desembolso, conforme a la disponibilidad presupuestaria, para su posterior acreditación en la cuenta del cliente	Solicitudes de fondos. Reportes del sistema. Desembolsos acreditados en cuenta de ahorro del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Gs. 110.435.444.999 gestionados y desembolsados a clientes durante el año 2025.	Monto referencial sujeto a disponibilidad presupuestaria y ejecución efectiva.
Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes, de acuerdo a metas de colocación anual proyectadas por la institución.	Seguimiento de colocación de créditos de acuerdo a lo proyectado para el año, tanto a clientes vigentes como a nuevos	Reporte mensual de seguimiento de colocación de créditos	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal/ CAC	12.486 clientes atendidos con créditos otorgados durante el año 2025.	Meta referencial, sujeta a la demanda y programación operativa.
Asegurar que los desembolsos de créditos se realicen prioritariamente mediante acreditación en cuentas bancarias personales de los clientes.	Solicitud de fondos de los CAC y ejecución de desembolsos conforme a la planificación, con registro y validación de las transferencias bancarias.	Sistema Knowage. Desembolso en la cuenta del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal /CAC	Mantener o superar el 98% de los desembolsos realizados mediante acreditación en cuentas bancarias personales	El porcentaje restante se gestiona por medios tradicionales autorizados en casos excepcionales.
Promover la inclusión financiera de mujeres, buscando al menos un 42% de participación femenina en nuevos créditos	Identificación, acompañamiento y registro de mujeres titulares de créditos, en coordinación con acciones de inclusión institucional	Reporte en Sistema Knowage.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar o superar el 42% de participación de mujeres en nuevas colocaciones de créditos.	Indicador alineado a política institucional de equidad de género.
Promover el uso de productos con garantía FOGAPY y FOGAMU en el marco de la planificación institucional, según disponibilidad y demanda	Coordinar la colocación de créditos con uso de garantías FOGAPY y FOGAMU, según metas institucionales y condiciones del cliente.	Reporte en sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Créditos colocados con uso de garantía FOGAPY y/o FOGAMU conforme a disponibilidad, demanda y criterios institucionales.	Sujeto a disponibilidad operativa y condiciones de elegibilidad definidas por los programas.

POA 2025 - ACCIONES - GERENCIA NORTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Monitorear la gestión individual de cartera de los asesores para mantener la mora PAR 0 dentro del umbral institucional.	Realizar seguimiento mensual al indicador PAR 0 de cada asesor y aplicar medidas correctivas cuando supere el límite establecido.	Reporte mensual de cartera en sistema Knowage, con clasificación por asesor.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Mantener el indicador PAR 0 mensual por debajo o igual al 4% por asesor.	
Cobranza efectiva de la cartera vigente asignada a los Asesores al Cliente	Ejecutar visitas a finca, llamadas de seguimiento y derivación de cuentas impagas a cobros judiciales, aplicando medidas de tratamiento de cartera.	Sistema Knowage, registros de visitas y llamadas, memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 96% de cumplimiento en la recuperación de cartera vigente	Incluye créditos de corto, mediano y largo plazo en situación de cobranza normal o con seguimiento.
Gestión de cartera vencida del año 2023 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación).	Visitas a finca y llamadas de seguimiento. Monitorear la aplicación de medidas de tratamiento de cartera. Derivar a cobros judiciales los casos necesarios.	Sistema Knowage, registro de visitas, llamadas y remisión a judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 95% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2023 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2022 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación)	Realizar visitas de seguimiento a clientes con cartera vencida del 2022, aplicar medidas de recuperación, efectuar llamadas telefónicas y derivar a cobros judiciales los casos necesarios	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 90% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2022 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2021 y anteriores.	Seguimiento específico a créditos con más de tres años de antigüedad, considerando posibilidades de recuperación, judicialización o desafectación	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 85% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2021 por asesor.	

POA 2025 - ACCIONES - GERENCIA NORTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Supervisar el nivel de provisiones contables por incobrabilidad asociado a la cartera gestionada por los Asesores al Cliente	Monitorear el comportamiento de la cartera en mora y su impacto en las provisiones.	Reporte mensual del sistema Knowage y registros contables de provisiones	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal	Mantener el nivel de provisiones por asesor por debajo del 30 % con relación a los intereses cobrados, con tendencia decreciente durante el ejercicio.	En caso de superar el umbral, aplicar acciones de seguimiento y mejora en la gestión de cartera. Se espera que este porcentaje vaya disminuyendo progresivamente con medidas correctivas aplicadas a tiempo.
Incrementar en un 20% la cantidad de desembolsos en Banca Comunal en comparación con el año anterior.	Promover activamente la colocación de créditos en el esquema de Banca Comunal, coordinando con los CACs el seguimiento de metas y carga de datos en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Incremento sostenido en la cantidad de operaciones respecto al año anterior.	Aplicar estrategias de promoción y coordinación con CACs para alcanzar la meta.
Incrementar en un 20% la cantidad de clientes activos en Banca Comunal durante el año.	Identificar y vincular nuevos clientes a grupos de Banca Comunal, asegurando su formalización y carga completa de información en el sistema.	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Aumento en el número de clientes activos formalizados en el sistema.	Reforzar acciones de vinculación territorial y seguimiento digital si se requiere.
Nivel de Mora Par 0 menor a 2% en Bancas Comunales	Mora Par 0 menor al 2% en la Gerencia	Reporte en Sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal y CAC's	Mantener el indicador de mora Par 0 mensual menor o igual al 2%.	Aplicar medidas de tratamiento y seguimiento cuando se detecten desviaciones.
2. COMPONENTE DE GESTIÓN OPERATIVA							

POA 2025 - ACCIONES - GERENCIA NORTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Fortalecer la articulación institucional mediante reuniones periódicas de trabajo entre la Gerencia Zonal y los equipos técnicos de los CACs.	Realizar reuniones quincenales o mensuales con funcionarios de base y responsables zonales para coordinar acciones, resolver dificultades operativas y alinear prioridades.	Planilla de asistencia	Mensual, Quincenal	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Mejora en la coordinación operativa, resolución oportuna de problemas y mayor alineación en el cumplimiento de metas.	Ajustar la frecuencia según la necesidad operativa; fomentar el registro de acuerdos para seguimiento.
3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS FUNCIONARIOS EN CACs y GSZs							
Fortalecer las capacidades técnicas y operativas de los funcionarios de las Gerencias Zonales y Centros de Atención al Cliente mediante jornadas de capacitación.	Coordinar y participar en la organización de jornadas de formación para funcionarios del CAC y la Gerencia Zonal, de acuerdo con las necesidades detectadas o instrucción superior.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	Funcionarios capacitados en áreas técnicas y operativas claves.	Ajustar contenidos y frecuencia conforme a evaluaciones de desempeño o nuevas normativas.
4. COMPONENTE ASISTENCIA TÉCNICA, ORGANIZATIVA Y DE COMERCIALIZACIÓN							
Promover la capacitación de productores/as en temas técnicos productivos, organizativos y de educación financiera, en coordinación con aliados institucionales.	Coordinar y apoyar la implementación de jornadas de asistencia técnica y educación financiera dirigidas a productores, según planificación y necesidades territoriales.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Al menos el 10 % de los clientes con créditos desembolsados capacitados en temas de educación financiera, organizativa y comercialización.	Priorizar territorios con mayores brechas técnicas.
Apoyar procesos de conformación y fortalecimiento de organizaciones productivas y su vinculación con mecanismos de comercialización.	Coordinar y acompañar la formación, consolidación o regularización de organizaciones campesinas o de productores, así como su participación en espacios de comercialización (ferias, ruedas de negocio, compras públicas, etc.).	Planilla o actas de conformación de organizaciones. Planillas de participación en procesos de comercialización	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Se prevé al menos 5 participaciones en eventos de comercialización (locales, departamentales o nacionales) con acompañamiento institucional.	
5. COMPONENTE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							

POA 2025 - ACCIONES - GERENCIA NORTE							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Realizar el seguimiento y evaluación de los Planes de Mejora implementados en los CACs con indicadores de gestión desfavorables, para contribuir a su fortalecimiento operativo.	Monitorear la ejecución de los Planes de Mejora en los CACs asignados, mediante visitas técnicas, revisión de avances y elaboración de reportes mensuales.	Informes de seguimiento	Mensual	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	100 % de los CACs con Planes de Mejora reciben seguimiento mensual documentado.	

9. Recursos Humanos

Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	
Coordinadores	3	
Secretaria Ejecutiva y asistentes		
Auxiliares administrativo	3	5
Jefes de Centro de Atención	16	
Encargados Satetital		
Asesor al cliente	35	10
Oficial Administrativo	16	8
Analista de créditos		
Total	74	23
10. Inicio	2 enero de 2023	
11. Fin	31 de diciembre de 2023	
12. Unidad Responsable	Gerencia de Servicio Zona Norte	
13. Responsable	Gerente de Servicio	
14. Medios de Difusión	Informes de Gestión, Trípticos, Reuniones	
15. Comentarios		

FICHA TÉCNICA AÑO 2025 - GERENCIA DE SERVICIOS ZONA CHACO

1. Nivel		2.1	
2. Resultado		Productores y micro empresarios rurales asistidos técnica y financieramente con servicios integrales que impulsen el desarrollo de la economía familiar en los Departamentos de Boquerón, Presidente Hayes y Alto Paraguay (Zona Chaco).-	
3. Definición		Consiste en asistir con préstamos y con asesoramiento técnico a productores y micro empresarios, sujetos a la asistencia institucional en la zona de influencia, para mejorar el nivel de ingreso familiar.	
4. Línea de base		Actualmente la cantidad de usuarios vigentes es de clientes con una cartera de Gs	
5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)			5. Nombre de Proyecto (Tipo 3)
6. Objetivo Estratégico Institucional		Fortalecer la sostenibilidad institucional. Mejorar la eficiencia en la entrega de soluciones financieras.	
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 los servicios financieros” Reducir la morosidad estructural a 10% anual. Al menos 12% de la cartera con aplicación de tratamiento. Informe semestral de indicadores de gestión de cartera de los CAC, emitiendo alertas y recomendaciones. Propuestas de mejora de los sistemas de análisis y evaluación de Solicitudes/Planes de Negocio para otorgamiento de crédito. Promedio de 250 clientes por Asesor al cliente. Tiempo máximo para otorgamiento Comité CAC 8 días. Comité GZ 12 días.		
	“Potenciar capacidades y bienestar del capital humano”		
	“Gestionar recursos financieros y cooperación técnica con entidades nacionales e internacionales”		
	“Implementar un sistema de comunicación apoyado por la tecnología”		
OE 2 PEI 2024-2028. Mejorar la eficiencia de los servicios financieros:	“Potenciar los productos financieros y no financieros de acuerdo a las necesidades de los clientes”		
	“Incrementar uso de herramientas tecnológicas innovadoras en la gestión institucional”		
	“Fortalecer la infraestructura y conectividad institucional”		
“Impulsar alianzas con instituciones públicas y privadas, orientadas a mejorar la asistencia técnica y de organización a los clientes”			

8. Metas/Productos				
8.1. Denominación	Producto	Unidad de Medida	Cantidad	Monto
- Asistir financiera y técnicamente a nuevos beneficiarios - Asistir financiera y técnicamente a usuarios antiguos -	Mujer Emprendedora Juventud Emprendedora Ñepyrura Turismo Rural Banca Comunal Proagro Cah Mercadeo Epa Re inversión Pojoasa Senatur	Clientes	1.558	

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CHACO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
1. COMPONENTE FINANCIERO							
Gestionar mensualmente la disponibilidad y autorización de recursos financieros para préstamos a clientes, según planificación presupuestaria institucional.	Solicitud de fondos de los CAC y disponibilización de los montos proyectados para cada desembolso, conforme –la disponibilidad presupuestaria, para su posterior acreditación en la cuenta del cliente	Solicitudes de fondos. Reportes del sistema. Desembolsos acreditados en cuenta de ahorro del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Gs. 92.146.271.00 gestionados y desembolsados a clientes durante el año 2025.	Monto referencial sujeto a disponibilidad presupuestaria y ejecución efectiva.
Otorgar créditos a clientes nuevos y recurrentes, de acuerdo a metas de colocación anual proyectadas por la institución.	Seguimiento de colocación de créditos de acuerdo a lo proyectado para el año, tanto a clientes vigentes como a nuevos	Reporte mensual de seguimiento de colocación de créditos	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal/ CAC	10.099 clientes atendidos con créditos otorgados durante el año 2025.	Meta referencial, sujeta a la demanda y programación operativa.
Asegurar que los desembolsos de créditos se realicen prioritariamente mediante acreditación en cuentas bancarias personales de los clientes.	Solicitud de fondos de los CAC y ejecución de desembolsos conforme a la planificación, con registro y validación de las transferencias bancarias.	Sistema Knowage. Desembolso en la cuenta del cliente.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal /CAC	Mantener o superar el 98% de los desembolsos realizados mediante acreditación en cuentas bancarias personales	El porcentaje restante se gestiona por medios tradicionales autorizados en casos excepcionales.
Promover la inclusión financiera de mujeres, buscando al menos un 42% de participación femenina en nuevos créditos	Identificación, acompañamiento y registro de mujeres titulares de créditos, en coordinación con acciones de inclusión institucional	Reporte en Sistema Knowage.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar o superar el 42% de participación de mujeres en nuevas colocaciones de créditos.	Indicador alineado a política institucional de equidad de género.
Promover el uso de productos con garantía FOGAPY y FOGAMU en el marco de la planificación institucional, según disponibilidad y demanda	Coordinar la colocación de créditos con uso de garantías FOGAPY y FOGAMU, según metas institucionales y condiciones del cliente.	Reporte en sistema Knowage	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Créditos colocados con uso de garantía FOGAPY y/o FOGAMU conforme a disponibilidad, demanda y criterios institucionales	Sujeto a disponibilidad operativa y condiciones de elegibilidad definidas por los programas.

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CHACO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Monitorear la gestión individual de cartera de los asesores para mantener la mora PAR 0 dentro del umbral institucional.	Realizar seguimiento mensual al indicador PAR 0 de cada asesor y aplicar medidas correctivas cuando supere el límite establecido.	Reporte mensual de cartera en sistema Knowage, con clasificación por asesor.	Enero a Diciembre	Todo el año	Gerencia Zonal CAC	Mantener el indicador PAR 0 mensual por debajo o igual al 4% por asesor.	
Cobranza efectiva de la cartera vigente asignada a los Asesores al Cliente	Ejecutar visitas a finca, llamadas de seguimiento y derivación de cuentas impagas a cobros judiciales, aplicando medidas de tratamiento de cartera.	Sistema Knowage, registros de visitas y llamadas, memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 96% de cumplimiento en la recuperación de cartera vigente	Incluye créditos de corto, mediano y largo plazo en situación de cobranza normal o con seguimiento.
Gestión de cartera vencida del año 2023 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación).	Visitas a finca y llamadas de seguimiento. Monitorear la aplicación de medidas de tratamiento de cartera. Derivar a cobros judiciales los casos necesarios.	Sistema Knowage, registro de visitas, llamadas y remisión a judiciales.	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 95% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2023 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2022 (recuperación, tratamiento, judicialización o desafectación)	Realizar visitas de seguimiento a clientes con cartera vencida del 2022, aplicar medidas de recuperación, efectuar llamadas telefónicas y derivar a cobros judiciales los casos necesarios	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 90% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2022 por asesor.	
Gestión de cartera vencida del año 2021 y anteriores.	Seguimiento específico a créditos con más de tres años de antigüedad, considerando posibilidades de recuperación, judicialización o desafectación	Sistema Knowage Registro de visitas de finca y llamadas telefónicas, Memorándum de remisión de carpetas a cobros judiciales	Enero a Diciembre	Anual, Mensual, de acuerdo a requerimiento	Gerencia Zonal CAC	Alcanzar al menos el 85% de cumplimiento en la gestión de cartera vencida del 2021 por asesor.	

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CHACO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Supervisar el nivel de provisiones contables por incobrabilidad asociado a la cartera gestionada por los Asesores al Cliente	Monitorear el comportamiento de la cartera en mora y su impacto en las provisiones.	Reporte mensual del sistema Knowage y registros contables de provisiones	Enero a Diciembre	Mensual	Gerencia Zonal	Mantener el nivel de provisiones por asesor por debajo del 30 % con relación a los intereses cobrados, con tendencia decreciente durante el ejercicio.	En caso de superar el umbral, aplicar acciones de seguimiento y mejora en la gestión de cartera. Se espera que este porcentaje vaya disminuyendo progresivamente con medidas correctivas aplicadas a tiempo.
2. COMPONENTE DE GESTIÓN OPERATIVA							
Fortalecer la articulación institucional mediante reuniones periódicas de trabajo entre la Gerencia Zonal y los equipos técnicos de los CACs.	Realizar reuniones quincenales o mensuales con funcionarios de base y responsables zonales para coordinar acciones, resolver dificultades operativas y alinear prioridades.	Planilla de asistencia	Mensual, Quincenal	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Mejora en la coordinación operativa, resolución oportuna de problemas y mayor alineación en el cumplimiento de metas.	Ajustar la frecuencia según la necesidad operativa; fomentar el registro de acuerdos para seguimiento.
3. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LOS FUNCIONARIOS EN CACs y GSZs							
Entrenamiento y capacitación de funcionarios de la GZ y CAC	Realizar y coordinar jornadas de capacitación	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal		
4. COMPONENTE ASISTENCIA TÉCNICA, ORGANIZATIVA Y DE COMERCIALIZACIÓN							
Promover la capacitación de productores/as en temas técnicos productivos, organizativos y de educación financiera, en coordinación con aliados institucionales.	Coordinar y apoyar la implementación de jornadas de asistencia técnica y educación financiera dirigidas a productores, según planificación y necesidades territoriales.	Planilla de asistencia	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC	Al menos el 10 % de los clientes con créditos desembolsados capacitados en temas de educación.	Priorizar territorios con mayores brechas técnicas.

POA 2025 -ACCIONES - GERENCIA CHACO							
Componentes	Específicas GZ	Medio de Verificación	Cronograma de Ejecución	Frecuencia	Responsables	Resultados Esperados	Observaciones
Apoyar procesos de conformación y fortalecimiento de organizaciones productivas y su vinculación con mecanismos de comercialización.	Coordinar y acompañar la formación, consolidación o regularización de organizaciones campesinas o de productores, así como su participación en espacios de comercialización (ferias, ruedas de negocio, compras públicas, etc.).	Planilla o actas de conformación de organizaciones. Planillas de participación en procesos de comercialización	De acuerdo a requerimientos	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal CAC		
5. COMPONENTE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN							
Realizar el seguimiento y evaluación de los Planes de Mejora implementados en los CACs con indicadores de gestión desfavorables, para contribuir a su fortalecimiento operativo.	Monitorear la ejecución de los Planes de Mejora en los CACs asignados, mediante visitas técnicas, revisión de avances y elaboración de reportes mensuales.	Informes de seguimiento	Mensual	Enero a Diciembre	Gerencia Zonal	100 % de los CACs con Planes de Mejora reciben seguimiento mensual documentado.	

9. Recursos Humanos		
Recurso	Cantidad	
	Actual	Adicional Requerido
Gerente	1	0
Jefe de Centro de Atención	3	0
Asesores al Cliente	5	3
Oficial Administrativo	2	1
Total	11	4
10. Inicio	2 de enero de 2025	
11. Fin	31 de diciembre de 2025	
12. Unidad Responsable	Gerencia de Servicios	
13. Responsable	Gerente de Servicios	
14. Medios de Difusión		
15. Comentarios		