



Acta N° 25 de Fecha 21/OCT./2022

RESOLUCIÓN N°

-04-

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

Consejo Directivo

POR LA CUAL SE APRUEBA EL DOCUMENTO DENOMINADO "MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS", PRESENTADO POR LA GERENCIA ADMINISTRATIVA Y LA COORDINACIÓN DEL MECIP. VISTO:

El Exp. N° 007469/2022, originado por el Lic. Oscar Núñez – Gerente Administrativo del CAH y la Lic. Andrea Fleitas – Coordinación del MECIP, en el cual presentan la "Solicitud de aprobación del Manual de la Gerencia de Servicios"; y, **CONSIDERANDO:** Que, según lo manifestado en el citado expediente: "...Nos dirigimos a usted y por su intermedio al Consejo Directivo, a fin de solicitar la aprobación del Manual de Funciones de la Gerencia de Servicios, para dar continuidad al cumplimiento de las exigencias de los organismos de control externos. Todos los Manuales fueron elaborados por la Gerencia de Servicios y acompañados a lo largo del trabajo por la Coordinación del MECIP..."; Que, se cuenta con el dictamen N.º 291/2022 de la Asesoría Jurídica Institucional, la cual en parte expresa cuanto sigue: "...Por tanto, esta Asesoría Jurídica no encuentra objeciones y remite el presente expediente a la Gerencia General y por su digno intermedio al Consejo Directivo, a fin de que el citado cuerpo colegiado dicte el acto administrativo que considere pertinente..."; Que, la Gerencia General eleva a estudio y consideración del Consejo Directivo del CAH, con parecer favorable de la Gerencia General, la solicitud de aprobación del "Manual de Funciones y Perfiles de la Gerencia de Servicios", presentado por la Gerencia Administrativa/Coordinación del MECIP; **POR TANTO:** En uso de sus atribuciones, **EL CONSEJO DIRECTIVO, RESUELVE:**

- 1º) Aprobar la actualización del documento denominado "**MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS**", conforme a la propuesta presentada por la Gerencia Administrativa y la Coordinación del MECIP en el expediente N.º 007469/2022.-
- 2º) Comunicar a quienes corresponda y archivar.

FIRMADO: LIC. CESAR L. CERINI B., Presidente, ABOG. CAROLINA BERDOY NÚÑEZ, ING. FTAL. JUAN A. ALVARENGA V., LIC. CARLOS C. ALVARENGA T., ABOG. EVELYN SESOVIA, LIC. CHRISTIAN FLORES C., Miembros.-

ES COPIA.



Lic. Robert Arnal Pedrozo R.
Secretario del Consejo Directivo

Moey

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Gerente de Servicios		Descripción corta (siglas): GS	
Cargo:	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Proponer, Organizar y Supervisar la Implementación de Servicios Financieros, conforme a las directrices y objetivos institucionales en materia crediticia y previa aprobación del Consejo Directivo.		
Indicadores de cumplimiento:	Cumplimiento Plan Operativo Institucional (POI) Cumplimiento Plan Operativo Anual (POA) Proyecciones de Desembolso Metas de Recuperación Metas de Morosidad Servicios Financieros acorde a la demanda.		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	X		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia General
Superior inmediato:	Gerente General
Superior estructural:	Consejo Directivo
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Director de Gestión de Negocios Director de Políticas Crediticias Director de Bancas Comunes Director de Análisis y Control de Cartera CAC de Villa Hayes-Loma Plata- Asunción

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 13/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por uno de los Directores del área, previamente comunicado.
-----------------------	---

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 6 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 8 años en el sector público o privado	Experiencia Específica: 10 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 10 años en el sector público o privado
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: Ingeniería Agronómica, Comercial, Economía, Administración de Empresas, Agropecuaria.	Carreras afines
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	Capacitación Diseño de Productos, Créditos, Análisis de Riesgos y Cobranzas, Microfinanzas, Mecanismos para recuperación de Créditos vigentes y atrasados. Postgrado en Diseño y Evaluación de Proyectos. Especialidades afines.
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Conocimiento de idioma Guaraní. Capacidad de liderazgo y negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Negociación y resolución de conflictos. Manejo de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad analítica y toma de decisiones Habilidad en comunicaciones en idiomas oficiales	

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 13/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	Manejo de herramientas informáticas. Conocimiento de las disposiciones vigentes. Naturaleza de la Institución (Misión, Visión, Valores, etc.) Normativas que rigen a la Función Pública.	
Competencias:	Compromiso con la Calidad de Trabajo Iniciativa Integridad Dinámico, expeditivo y organizado Flexibilidad Autocontrol Trabajo de Equipo Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stress. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, sí de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Planear, organizar, coordinar, orientar y evaluar con los Departamentos a su cargo y demás dependencias institucionales, las actividades a ser realizadas, tendientes a lograr los objetivos establecidos por el Consejo Directivo de la Institución. 2. Participar de la formulación del anteproyecto de presupuesto por programas y proyectos en su área.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 13/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	3. Planificar en forma conjunta con los funcionarios a su cargo las actividades a ser realizadas por los sectores bajo responsabilidad, controlando su ejecución en tiempo y forma.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Coordinar el cumplimiento de las actividades con las áreas dependientes. 2. Coordinar con la Auditoría Interna los sistemas de control a ser aplicados para asegurar el buen desempeño Institucional.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Realizar el seguimiento del cumplimiento de las metas institucionales del área. 2. Establecer metodologías de monitoreo de las metas de colocaciones y recuperos en coordinación con las Gerencias de Servicios Zonales y Centros de Atención al Cliente.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, y sobre los resultados aplicar las acciones necesarias a fin de asegurar la productividad de las dependencias de su área.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo. 6. Proponer el plan de vacaciones anuales de las áreas a su cargo y remitir a la Dirección de Desarrollo y Gestión de Personas.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 13/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Planificar, Organizar, Dirigir y Supervisar las actividades de las áreas a su cargo . 2. Coordinar de forma conjunta con la Gerencia General y las Gerencias de Servicios Zonales, las actividades y tareas vinculadas al sector. 3. Estudiar y Sugerir al Gerente General, alternativas de solución para los inconvenientes que se observe en el desarrollo de las actividades de su área, o las medidas tendientes a mejorar los Sistemas y Eficiencias del trabajo, teniendo siempre en cuenta la utilización racional de los recursos y la optimización de los costos de Gestión. 4. Orientar y supervisar los estudios sectoriales y de segmentos sobre las actividades en las que se realiza la gestión crediticia que sirvan de base para crear productos crediticios de acuerdo a las necesidades de esos sectores y sus expectativas socio económicas. 5. Formular el anteproyecto de presupuesto por programas y proyectos en su área de competencia. 6. Realizar un seguimiento estratégico y monitoreo de la cartera con el fin de minimizar el riesgo en las operaciones de crédito a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en alta morosidad. 7. Supervisar y dar directrices, asumiendo la responsabilidad del óptimo desarrollo e implementación de la tecnología requerida para la ejecución de los fondos propios y las diferentes modalidades de sub-préstamos, aplicados por la Institución. 8. Participar como miembro en las reuniones del Comité de Control Interno y monitorear la implementación de las resoluciones y/o acciones aprobadas en las mismas. 9. Participar en el diseño del Plan de Incentivos Monetarios.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 13/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Secretario		Descripción corta (siglas): Sec	
Cargo:	Técnico		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
			x
Finalidad del puesto. Misión:	Realizar con eficiencia las actividades relacionadas con las tareas de secretaria y asistencia al área vinculadas a la gestión del sector.		
Indicadores de cumplimiento:	1. Documentación actualizada.		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	x		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Gerente de Servicios
Superior estructural:	Gerencia General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Ninguno
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por otro funcionario designado por su superior.

Elaborado por: Lic. Lida Ocampos Fecha: 1/08/2022	Revisado por: Lic. Andrea Fleitas Fecha: 8/08/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia específica: 1 (UN) año, en tareas relacionadas directamente al cargo, en instituciones públicas y/o privadas (EXCLUYENTE) Experiencia laboral general: 2 (DOS) años, en tareas realizadas en instituciones públicas y/o privadas (EXCLUYENTE)	
Educación formal o acreditada.	Bachiller concluido y/o estudiante universitario.	
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	
Habilidades:	*Facilidad de comunicación con clientes internos y externos. * Adecuado manejo de herramientas informáticas: (WORD, EXCEL, INTERNET) * Excelente capacidad de redacción. * Conocimiento del idioma Guaraní. * Normativas que rigen la función pública.	* Pensamiento analítico orientado a los resultados * Compromiso * Productividad
Competencias:	COMPETENCIAS CARDINALES : * Compromiso con la calidad de trabajo * Conciencia organizacional * Iniciativa * Integridad * Flexibilidad * Autocontrol * Trabajo en equipo * Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stres. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, si de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior.	

Elaborado por: Lic. [Firma] Ocampos Fecha: 1/08/2022	Revisado por: Lic. Andrea Fleitas [Firma] Fecha: 8/08/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	Las tareas del puesto son planificadas y programadas por los responsables de las dependencias y la programación propia es sólo secundaria o eventual.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	Las tareas no incluyen la coordinación de otros puestos.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	Cumplimiento de las actividades asignadas por su superior.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	Es responsable de verificar con antelación que las tareas fueron desarrolladas con las exigencias de cada caso.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

Elaborado por: Lic. Lida Ocampos Fecha: 1/08/2022	Revisado por: Lic. Andrea Fleitas Fecha: 8/08/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Atender llamadas telefónicas. 2. Recepcionar expedientes y dejar registro en el sistema institucional y/o a nivel interno. 3. Llevar un archivo físico y digital ordenado de todos los documentos del área. 4. Manejar agenda de reuniones y/o eventos en los que participe su superior. 5. Mantener informado a su superior de las actividades, tareas e informaciones relacionadas que afectan al área, cuando el mismo se encuentre ausente. 6. Recepcionar y direccionar la visita de clientes externos. 7. Tramitar la salida del expediente, conforme el sistema institucional y el utilizado internamente. 8. Redactar notas, memorandos, providencias, en coordinación con su superior.

Elaborado por: Lic. Lida Ocampos Fecha: 1/08/2022	Revisado por: Lic. Andrea Fleitas Fecha: 8/08/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Director de Políticas Crediticias		Descripción corta (siglas): DPC	
Cargo:	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Determinar de forma integral las estrategias a ser aplicadas para la consecución, recuperación y tratamiento de cartera de los servicios crediticios ofrecidos por el CAH, basado en los regímenes establecidos.		
Indicadores de cumplimiento (máximo 4):	Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al área.		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	x		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Gerente de Servicios
Superior estructural:	Gerente General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	No posee
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por uno de los técnicos del área o por el Gerente, según corresponda.

3. PERFIL REQUERIDO

Elaborado por: Lic. Mario Prieto Fecha: 04/07/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
---	---	---



Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 4 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 5 años en el sector público o privado	Experiencia Específica: 6 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 8 años en el sector público o privado
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: las Carreras de Administración de Empresas, Administración Financiera, Economía, Ingeniería Agrónoma, Contabilidad o afines.	Carreras afines
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	Capacitación sobre Diseño y Evaluación de Proyectos. Capacitación sobre Planificación Estratégica. Capacitación en Desarrollo y Optimización de Estructuras Organizacionales y Procesos.
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Conocimiento de idioma Guaraní. Capacidad de liderazgo y negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Negociación y resolución de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad mediática para enfrentar diversas situaciones Habilidad analítica y toma de decisiones Manejo de herramientas informáticas. Conocimiento de las disposiciones legales vigentes. Naturaleza de la Institución (Misión, Visión, Valores, etc.)	
Competencias:	Competencias Cardinales: Compromiso con la Calidad de Trabajo Conciencia Organizacional Iniciativa Integridad Flexibilidad Autocontrol Trabajo de Equipo	



Elaborado por: Lic. Mario Prieto Fecha: 04/07/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
---	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stres. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, sí de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO



Pic. Mag. Mario F. Prieto López
Dirección de Políticas Crediticias

Elaborado por: Lic. Mario Prieto Fecha: 04/07/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
---	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES

PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Planificar las tareas a ser realizadas en el área en conjunto con los técnicos del Departamento.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Recomendar metodologías de trabajo y herramientas de planificación que permitan elevar el rendimiento de los equipos de trabajo conformados para el desarrollo de los programas y proyectos.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Realizar otras actividades y tareas, vinculadas al área que sean requeridas para el cumplimiento de las metas del sector y objetivos institucionales. 2. Apoyar a las distintas áreas de la institución a fin de mantener actualizada y funcional la estructura orgánica institucional y adecuarlo a las políticas y procedimientos establecidos por el Consejo Directivo.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Evaluación periódica de las actividades realizadas por el área, presentación de los informes de seguimiento de cumplimiento de los planes y actividades a la Gerencia.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO



Mario Prieto López
Asesor de Políticas Crediticias

Elaborado por: Lic. Mario Prieto Fecha: 04/07/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
---	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)

1. Coordinar y asistir a las áreas de la institución en los procesos de diseño, formulación, organización, seguimiento y evaluación de los programas, planes, y proyectos institucionales (PEI, POA, POI, Anteproyecto del Presupuesto, y otros).
2. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de las áreas de trabajo a su cargo.
3. Coordinar con las demás dependencias la circulación interna de los expedientes.
4. Examinar la integridad de los documentos a ser presentados al Consejo Directivo.
5. Brindar asesoramiento y asistencia técnica relacionada a las políticas institucionales resultantes de las adecuaciones o modificaciones que deberán ser aplicadas en las Gerencias de Servicios Zonales y Centros de Atención al Cliente.
6. Elaborar normas, procedimientos, reglamentos y protocolos que guarden relación con la consecución, recuperación y tratamiento de cartera de los servicios crediticios.
7. Definir los tipos de documentaciones requeridas para respaldar las operaciones crediticias del Crédito Agrícola de Habilitación.
8. Conocer, cumplir y hacer cumplir las normas, políticas, métodos, procedimientos y reglamentos vigentes en la institución, y en particular a los que se refieren al área de su responsabilidad.
9. Planear y aprobar el horario de trabajo, descanso, rotación, vacaciones, etc. del personal a su cargo, evaluar el desempeño y promover el reconocimiento de los meritos o la aplicación de sanciones disciplinarias según corresponda.
10. Asesorar, capacitar y/o entrenar al personal a su cargo a efectos de mejorar el desempeño y los resultados esperados en su dependencia.



Elaborado por: Lic. Mario Prieto Fecha: 04/07/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
---	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Director de Banca Comunal		Descripción corta (siglas): DBC	
Cargo:	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		X	
Finalidad del puesto. Misión:	Planificar,organizar, dirigir, controlar y evaluar las actividades desarrolladas por los asesores de bancas comunales. Realizar recomendaciones que propicien el crecimiento, sustentabilidad y óptimo desarrollo del producto. Es responsable del enriquecimiento del conocimiento sobre los servicios de bancas comunales, atención a clientes y potenciales clientes de los asesores del área.		
Indicadores de cumplimiento (máximo 4):	1. Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA). (anual) 2. Capacitar en aula y en campo a los asesores de bancas comunales, en la metodología y procedimiento para la aplicación del Producto/Servicio.(semestral)		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	X		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Gerente de Servicios
Superior estructural:	Gerencia General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Técnicos de Banca Comunal

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por un técnico del área a propuesta del Director, o por el Gerente de Servicios.
-----------------------	--

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 4 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 5 años en el sector público o privado	Experiencia Específica: 6 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 8 años en el sector público o privado
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: Marketing, Ingeniería Comercial, Trabajo Social, Ingeniería Agronómica, Administración Agropecuaria, Administración de empresas, o carreras afines.	Especialización o Posgrado en Microfinanzas, Marketing, Administración de Empresas, Diseño y Evaluación de Proyectos.
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	Cursos sobre Producción Agropecuaria, Desarrollo Social
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Capacidad de liderazgo y negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Negociación y manejo de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad analítica y toma de decisiones Habilidad en comunicaciones en idiomas oficiales Manejo de herramientas informáticas Conocimiento de las disposiciones vigentes.	

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Dámaris Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

Competencias:	Competencias Cardinales: Compromiso con la Calidad de Trabajo Creatividad y Proactividad Iniciativa Integridad Flexibilidad Autocontrol Trabajo de Equipo Responsabilidad	Capacidad de adaptación al cambio.
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, estrés. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, sí de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Planificar las tareas a ser realizadas en el área en conjunto con los técnicos del Departamento.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Iniciar, dirigir y acompañar la implementación y comercialización de los productos y servicios financieros ofertados por la Institución. 2. Recibir y responder las consultas de los asesores sobre el producto banca comunal, con idoneidad y profesionalismo.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Evaluación periódica de las actividades realizadas por el área, presentación de informes de seguimientos de cumplimiento de los planes y actividades de la Gerencia. 2. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, y sobre los resultados aplicar las acciones necesarias a fin de asegurar la productividad de su área.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependiente	1. Supervisar la gestión de los/as funcionarios/as a su cargo.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)
1. Optimizar metodologías de trabajo y herramientas de planificación que permitan elevar el rendimiento de los equipos de trabajo conformados para el desarrollo de las bancas. 2. Participar del diseño, coordinación y ejecución de módulos de capacitación en aula y en campo a los asesores de bancas comunales, en la metodología y procedimiento para la aplicación del Producto/Servicio. 3. Realizar el acompañamiento a las organizaciones de productores asociados en Banca Comunal, asistiendo a las reuniones de los mismos, con el fin de promocionar los servicios institucionales y brindar educación financiera. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP, incluyendo la posibilidad de representar al área en los Comité de Ética y de Buen Gobierno, si fuere designado para el efecto. 6. Controlar el cumplimiento de las metas presupuestarias asignadas. 7. Realizar el seguimiento a través del sistema informático (Spagobi) y en campo, de las tareas realizadas por los asesores de banca comunal de las diferentes Gerencias, teniendo en cuenta la

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

capacitación recibida.

8. Comunicar a su superior situaciones que pueden incidir en el logro de los objetivos y metas del sector, en el ámbito de su competencia.

9. Apoyar a las distintas áreas de la Institución a fin de mantener actualizada y funcional la estructura orgánica institucional y adecuarlo a las políticas y procedimientos establecidos.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Técnico Banca Comunal		Descripción corta (siglas): TBC	
Cargo:	Tecnico		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		X	
Finalidad del puesto. Misión:	Realizar apoyo técnico y administrativo con eficiencia y eficacia. Es responsable del enriquecimiento del conocimiento sobre los servicios de bancas comunales y atención a clientes y potenciales clientes de los asesores del área.		
Indicadores de cumplimiento:	1. Lograr efectivamente las metas de: colocación, cobranzas y recuperaciones de créditos asignados a su cargo por la Institución PIM (trimestral). 2. Acompañar al director en la tarea de control primario de las documentaciones requeridas para el otorgamiento de crédito(mensual).		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	X		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Director de Banca Comunal
Superior estructural:	Gerente de Servicios
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Ninguna
Sustituciones:	En su ausencia es reemplazado por otro Técnico del Área o por el Director de Banca Comunal.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 26/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Laboral General: 1 (uno) año, en tareas similares o relacionados al puesto (excluyente) Experiencia General: 2 años en instituciones públicas o privadas.	Experiencia Específica: 2 (dos) años, en tareas relacionadas directamente al cargo, en instituciones públicas y/o privadas. Experiencia General: 3 años en instituciones públicas o privadas.
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario, técnico o estudiante de las carreras de: Administración de Empresas, Agropecuaria, Economía, Ingeniería Agronómica, Comercial.	Estudiante Universitario "activo" o Tecnicatura Superior "concluida"
Principales conocimientos acreditados:	Capacitación en microfinanzas. Capacitación en materia de calificación de clientes. Capacitación en calidad de atención al cliente.	Eventos de capacitación relacionados al puesto de trabajo.
Habilidades:	*Facilidad de Comunicación con Clientes Internos/Externos. * Atención al cliente. * Habilidad comunicacional en idiomas oficiales, español y guaraní. * Adecuado Manejo de Herramientas Informáticas: (word, Excel, Internet) * Excelente Capacidad de Redacción * Conocimiento técnico tareas a realizar * Naturaleza de la institución donde prestará servicios (Visión, Misión, Código de Ética, etc) * Normativas que rigen a la función pública Ley 1626/00.	* Orientación a los Resultados * Productividad

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 26/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

Competencias:	* Capacidad para trabajar bajo presión y orientado a resultados. * Capacidad de análisis y generación de informes. * Altamente proactivo e innovador. * Fluidez verbal. * Aptitud para trabajar en equipo. * Capacidad de negociación. * Conciencia Organizacional * Iniciativa * Integridad * Flexibilidad * Autocontrol * Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, estrés. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, si de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Mantener informado a su superior directo de las tareas a ser realizadas para la correcta implementación de las mismas, previa planificación.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Las tareas no incluyen la coordinación con otros puestos.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 26/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Realizar el análisis técnico y seguimiento permanente de la cartera de clientes de los Centros de Atención y a las Gerencias de Servicios Zonales monitoreando el cumplimiento de los indicadores y metas en cuanto a la colocación de préstamos y recuperación de la cartera de Banca Comunal. 2. Redactar Notas, Memorándums, Circulares, Notificaciones, etc., a fin de facilitar las diferentes diligencias que se requieran en el área.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Coordinar con el Director de Banca, la planificación y elaboración semanal del calendario o agenda de actividades a ser realizadas.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo. 6. Mantener organizados y actualizados los documentos recepcionados.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 26/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)

1. Apoyar a la Dirección en la identificación, cuantificación y monitoreo de los reportes informáticos (Spagobi) de los avances de los desembolsos y recuperación de la cartera relacionada a Banca Comuna de las oficinas de campo.
2. Evaluar en conjunto con el Director el avance en el incremento programado para las nuevas bancas y el posterior desembolso de los créditos.
3. Acompañar al director en la tarea de control primario de las documentaciones requeridas para el otorgamiento de crédito.
4. Colaborar con el Director, en la elaboración y llenado de las planillas de evaluación por metas alcanzadas por objetivos (PIM).
5. Mantener archivo actualizado de providencias, memorándum y análisis gestionados en el Departamento.
6. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo.
7. Enviar mensajes y/o avisos vía telefónica o Internet a los clientes afectados.
8. Recibir y responder las consultas de los asesores sobre el producto banca comunal, con idoneidad y profesionalismo
9. Remitir listados, reportes y toda información actualizada de la cartera de préstamos afectada a Banca Comunal.
10. Realizar otras actividades y tareas, vinculadas al área para cumplimiento de metas del sector.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 26/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Director/a de Análisis y Control de Cartera		Descripción corta (siglas): DACC	
Cargo:	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		X	
Finalidad del puesto. Misión:	Monitorear el comportamiento de la cartera de crédito Institucional en los Centros de Atención y Gerencias de Servicios Zonales Es responsable de coordinar la gestión de la cartera de clientes, controlar el cumplimiento de las metas y objetivos de los Centros de Atención.		
Indicadores de cumplimiento (máximo 4):	Cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI) Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA)		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	X		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Gerente de Servicios
Superior estructural:	Gerencia General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Jefe/a de Unidad de Administración de Cartera Técnico de Cartera
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por el jefe de área o por el Gerente de Servicios, según corresponda.

Elaborado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 15./06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Daniel S. Acosta Duarte Fecha: 22/06/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	--	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 4 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 5 años en el sector público o privado	Experiencia Específica: 6 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 8 años en el sector público o privado
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: Lic. en Economía, Contabilidad, Administración de Empresas, Ingeniero Agronomo y a fines	Carreras afines
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	Capacitación sobre Diseño y Evaluación de Proyectos. Capacitación sobre Planificación Estratégica. Capacitación en Desarrollo y Optimización de Estructuras Organizacionales y Procesos.
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Conocimiento de idioma Guaraní. Capacidad de liderazgo y negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Negociación y resolución de conflictos. Manejo de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad mediática para enfrentar diversas situaciones Habilidad analítica y toma de decisiones Habilidad en comunicaciones en idiomas oficiales Manejo de herramientas informáticas. Conocimiento acabado y técnico del área de Gestión de Personas Conocimiento de las disposiciones legales vigentes. Naturaleza de la Institución (Misión, Visión, Valores, etc.) Normativas que rigen a la Función	

Elaborado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 15./06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Daniel S. Acosta Duarte Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	Pública.	
Competencias:	Competencias Cardinales: Compromiso con la Calidad de Trabajo Conciencia Organizacional Iniciativa Integridad Flexibilidad Autocontrol Trabajo de Equipo Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stres. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, sí de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Planificar las tareas a ser realizadas en el área en conjunto con los técnicos del Departamento.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Recomendar metodologías de trabajo y herramientas de planificación que permitan elevar el rendimiento de los equipos de trabajo conformados para el desarrollo de los programas y proyectos.

Elaborado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 15./06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Daniel S. Acosta Duarte Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Apoyar a las distintas áreas de la institución a fin de mantener actualizada y funcional la estructura orgánica institucional y adecuarlo a las políticas y procedimientos establecidos por el Consejo Directivo.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Evaluación periódica de las actividades realizadas por el área, presentación de los informes de seguimiento de cumplimiento de los planes y actividades a la Gerencia.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)
1. Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades de las áreas de trabajo a su cargo. 2. Comunicar a los responsables bajo su dependencia los lineamientos estratégicos que reciba del nivel superior y determinar metas, objetivos y gratificaciones a ser sometidas a consideración del Nivel Superior. 3. Dar seguimiento de las metas y objetivos de colocaciones y recupero de los diferentes Centros de Atención. 4. Revisar y analizar en conjunto con el especialista de Auditoría Interna comisionado a las Gerencias de Servicios Zonales, la documentación presentada para el descargo de las debilidades, observaciones y recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna en sus informes de revisión de la cartera crediticia. 5. Coordinar el equipo de la Gerencia de Servicios y/o Comités conformados, la elaboración del anteproyecto de metas y gratificaciones por Centros de Atención y Gerencias de Servicios Zonales. 6. Participar como miembro activo del Comité de Crédito. 7. Asistir y/o apoyar la capacitación al personal de las Gerencias de Servicios Zonales, en coordinación con la DDGP, en materias de comercialización y en las metas y objetivos delineados

Elaborado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 15./06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Daniel S. Acosta Duarte Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

por el Nivel Superior: desembolsos, presupuesto y otros temas asociados con el servicio de crédito que provee la institución.

8. Elaborar informes cualitativos y cuantitativos de la gestión realizada en el área de su competencia, particularmente aquellos relacionados a la posición de la cartera de créditos.

9. Realizar otras actividades y tareas, vinculadas al Área que sean requeridas para el cumplimiento de las metas del sector

10. Determinar con los responsables de las Unidades a su cargo, las informaciones que deben generar los mismos, con el fin de contar con un buen sistema de información que posibilite la fluidez en las comunicaciones y facilite la toma de decisiones, así como un buen control sobre las actividades de su área.

Elaborado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 15./06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Daniel S. Acosta Duarte Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
---	--	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Jefe/a de la Unidad de Administración de Cartera Vencida		Descripción corta (siglas): UACV	
Cargo:	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Establecer políticas y gestionar la Recuperación y Saneamiento de la cartera vencida		
EC Indicadores de cumplimiento (máximo 4):	1. Cumplimiento de las metas establecidas sobre el trabajo a realizar.		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	x		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Director DACC
Superior estructural:	Gerencia General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Asistente de la Unidad de Administración de Cartera Vencida
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por Director DACC

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 15/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 2 años en tareas relacionadas al puesto y/o jefaturas o mandos medios. Experiencia General: 4 años en el sector público o privado.	Experiencia Específica: 2 años en tareas relacionadas al puesto y/o jefaturas o mandos medios Experiencia General: 6 años en el sector público o privado.
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: Administración de Empresas, Contabilidad, Economía.	Carreras afines.
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Conocimiento de idioma Guaraní. Capacidad de liderazgo y negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Capacidad de crear, innovar e implementar. Dispuesto a desempeñarse bajo un esquema de presión de trabajo para el cumplimiento de metas. Personalidad proactiva. Negociación y resolución de conflictos. Manejo de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad mediática para enfrentar diversas situaciones Habilidad analítica y toma de decisiones Habilidad en comunicaciones en idiomas oficiales Manejo de herramientas informáticas. Manejo de Planillas. Conocimiento acabado y técnico del área de cobranzas Naturaleza de la Institución (Misión, Visión, Valores, etc.)	

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 15/06/2022 	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022 	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

Competencias:	Competencias Cardinales: Compromiso con la Calidad de Trabajo Conciencia Organizacional Iniciativa Integridad Flexibilidad Autocontrol Trabajo de Equipo Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stres. Esfuerzo físico requerido: Requiere de esfuerzo físico y esfuerzo mental alto. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	Revisar, sugerir y evaluar políticas específicas en la recuperación de la cartera vencida del CAH.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	Coordinar con la Gerencia de Operaciones y Tecnología, la optimización de herramientas informáticas según la necesidad del sector.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	Llevar a cabo un Plan de Recuperación de la cartera vencida en coordinación con las Gerencias de Servicios Zonales.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 15/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	Monitorear la realización de las tareas de recuperación realizadas en coordinación con la Gerencia de Servicios Zonales y sus respectivos coordinadores de cobranzas.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)
1. Revisar, sugerir, dictar, establecer y evaluar políticas específicas en la recuperación de cartera vencida del CAH. 2. Preparar, proponer, difundir y monitorear un plan de recuperación de la cartera vencida en coordinación con las Gerencias de Servicios Zonales 3. Difundir a las áreas involucradas listados, reportes y toda información actualizada de la cartera de prestamos vencidos. 4. Coordinar con las Gerencia de Servicios Zonales y Centros de Atención al Cliente en el tratamiento de obligaciones complejas de prestamos vencidos para su recuperación. 5. Sistematizar con los coordinadores de cobranzas y los jefes de los CACs la remisión de carpetas para el cobro compulsivo vía Asesoría Jurídica. 6. Proponer solución al cliente antes que se inicie la demanda judicial e informar de esto a los clientes internos afectados. 7. Envíos de mensajes y /o avisos vía telefónica o Internet a los clientes afectados que tengan registro de números telefónicos. 8. Capacitar a los funcionarios involucrados en la administración y recuperación de los créditos. 9. Organizar equipos de trabajo en forma integrada, establecer pautas de trabajo para el mejor desempeño de sus funciones. 10. Proporcionar el apoyo técnico necesario a las Gerencias de Servicios Zonales y Centros de Atención al Cliente para el cobro de los prestamos de difícil recuperación.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 15/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Asistente		Descripción corta (siglas): UADV	
Cargo: Asistente de la Unidad de Administración de Cartera Vencida	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		X	
Finalidad del puesto. Misión:	Realizar tareas operativas para la recuperación y saneamiento de la cartera de préstamos vencidos.		
Indicadores de cumplimiento:	Entrega de los informes solicitados por el área en tiempo y forma. Responsable de la gestión operativa para el recupero oportuno de la cartera		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	X		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Jefe/a de Unidad
Superior estructural:	Gerente General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Ninguna
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por uno de los técnicos del área.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 30/06/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	--	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 2 años (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 4 años en el sector público o privado	Experiencia General: 6 años en el sector público o privado
Educación formal o acreditada.	Bachiller concluido o estudiante de Administración de Empresas, Economía, contabilidad	Carreras a fines
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	Experiencia en cobranzas
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Conocimiento de idioma Guaraní. Capacidad de negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Negociación y resolución de conflictos. Manejo de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad mediática para enfrentar diversas situaciones Habilidad en comunicaciones en idiomas oficiales Manejo de herramientas informáticas. Naturaleza de la Institución (Misión, Visión, Valores, etc.)	Compromiso Productividad
Competencias:	Competencias Cardinales : * Compromiso Con La Calidad De Trabajo * Conciencia Organizacional * Iniciativa * Integridad * Integridad * Flexibilidad * Autocontrol * Trabajo en Equipo * Responsabilidad	

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 30/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stres. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, sí de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Las tareas del puesto son planificadas y programadas por los responsables de las dependencias y la programación propia es sólo secundaria o eventual
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Las tareas no incluyen la coordinación de otros puestos
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Participar en la preparación de documentación técnica según necesidades específicas, como informes cuantitativos y cualitativos de resultados y otros necesarios del área.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Realizar las evaluaciones de gestión de las Zonas asignadas para realizar trabajos de recuperación.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022 	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 30/06/2022 	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.
--------------	---

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)
1. Apoyar en la preparación del plan de Recuperación de Cartera Vencida en coordinación con las Gerencias de Servicios Zonales. 2. Remitir listados, reportes y toda información actualizada de la cartera de préstamos afectada. 3. Apoyar en la coordinación con las Gerencias de Servicios Zonales y Centros de Atención al Cliente el tratamiento de obligaciones complejas de préstamos vencidos para su recuperación. 4. Apoyar en la coordinación de todo lo relacionado con la recuperación de créditos. 5. Enviar mensajes y/o avisos vía telefónica o Internet a los clientes afectados. 6. Apoyar en la capacitación a los funcionarios involucrados en la administración y recuperación de créditos. 7. Mantener información actualizada sobre la cartera vencida a nivel nacional. 8. Realizar las tareas a fines que se le asigne.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 30/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Técnico de la Dirección de Análisis y Control de Cartera		Descripción corta (siglas): TDACC	
Cargo: Técnico Dirección de Análisis y Control de Cartera	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Realizar el análisis técnico y seguimiento permanente de la cartera de clientes de los Centros de Atención y a las Gerencias de Servicios Zonales monitoreando el cumplimiento de los indicadores y metas en cuanto a la colocación de préstamos y recuperación de los mismos.		
Indicadores de cumplimiento:	Responsable del análisis de la cartera de clientes y de la identificación del cumplimiento de los indicadores y metas en tiempo oportuno.		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	x		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Director de Análisis y Control de Cartera
Superior estructural:	Gerente General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	No posee
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por uno de los técnicos del área o el Director/a de Análisis y Control de Cartera.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	--	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 4 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 5 años en el sector público o privado	Experiencia Específica: 6 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 8 años en el sector público o privado
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: Administración de Empresas, Economía, Ingeniería	Carreras afines
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Conocimiento de idioma Guaraní. Capacidad de liderazgo y negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Capacidad de crear, innovar e implementar. Negociación y resolución de conflictos. Manejo de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad mediática para enfrentar diversas situaciones Habilidad analítica y toma de decisiones Habilidad en comunicaciones en idiomas oficiales Manejo de herramientas informáticas. Manejo de Planillas. Conocimiento acabado y técnico del área de cobranzas Naturaleza de la Institución (Misión, Visión, Valores, etc.)	
Competencias:	Competencias Cardinales : *	

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	Compromiso Con La Calidad De Trabajo * Conciencia Organizacional * Iniciativa * Integridad * Integridad * Flexibilidad * Autocontrol * Trabajo en Equipo * Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stres. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, si de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Las tareas del puesto son planificadas y programadas por los responsables de las dependencias y la programación propia es sólo secundaria o eventual
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Las tareas no incluyen la coordinación de otros puestos
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Participar en la preparación de documentación técnicos según necesidades específicas del área.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M0102
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Realizar las evaluaciones que corresponda a la Cartera y sea solicitado por los superiores.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)
1. Elaborar informes por CAC, sobre colocaciones de préstamos por producto, por fuente de financiamiento u otras especificaciones. 2. Elaborar informes sobre la recuperación desembolsos morosidad y otros. 3. Realizar análisis técnico por asesor, por Centro de Atención por Gerencia referente a la cartera de préstamos, morosidad y cantidad de planes. 4. Planear con los coordinadores de las Gerencias de Servicios Zonales, la colocación de desembolsos según el presupuesto asignado. 5. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 6. Realizar otras actividades y tareas, vinculadas al área que sean requeridas para el cumplimiento de las metas del sector.

Elaborado por: Lic. Daisy Maldonado Fecha: 16/06/2022	Revisado por: Ing. Agr. Rosalba Barreto Fecha: 22/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	--	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Director Gestión de Negocios		Descripción corta (siglas): DGN	
Cargo:	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Generar productos financieros de factible colocación en el mercado, enfocado en el cumplimiento de las metas, objetivos, políticas y procedimientos preestablecidos para el Área. Responsable por la efectiva promoción y publicidad de los productos ofrecidos por la Institución al igual que del posicionamiento comercial de nuevos productos o la profundización de los actuales.		
Indicadores de cumplimiento (máximo 4):	1. Cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA).		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	x		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Gerente de Servicios
Superior estructural:	Gerencia General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Técnico de Gestión de Negocios
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por el Técnico de Gestión de Negocios o el Gerente, previamente comunicado.

Elaborado por: Ing. Alicia Bernal Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 4 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 5 años en el sector público o privado	Experiencia Específica: 6 años en cargos de Alta Gerencia (instituciones públicas o privadas) Experiencia General: 8 años en el sector público o privado
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: Marketing, Ingeniería Comercial, Ingeniería Agronómica, Administración Agropecuaria, Administración de empresas, o carreras afines.	Especialización o Posgrado en Microfinanzas, Marketing, Administración de Empresas, Diseño y Evaluación de Proyectos.
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	Cursos sobre Producción Agropecuaria, Desarrollo Social
Habilidades:	Facilidad de comunicación con clientes internos/externos. Capacidad de liderazgo y negociación. Excelente manejo de las relaciones humanas y públicas. Negociación y manejo de conflictos. Prudente, discreto, observador, organizado y dinámico. Manejo de la confidencialidad. Habilidad analítica y toma de decisiones Habilidad en comunicaciones en idiomas oficiales Manejo de herramientas informáticas Conocimiento de las disposiciones vigentes.	
Competencias:	Competencias Cardinales: Compromiso con la Calidad de Trabajo Creatividad y Proactividad Iniciativa Integridad	Capacidad de adaptación al cambio.

Elaborado por: Ing. Alicia Bernal Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	Flexibilidad Autocontrol Trabajo de Equipo Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, stress. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, sí de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N°1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Planificar las tareas a ser realizadas en el área en conjunto con los técnicos del Departamento. 2. Planificar con las Gerencias de Servicios Zonales la construcción de la proyección de desembolsos.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Iniciar, dirigir y acompañar la implementación y comercialización de los productos y servicios financieros ofertados por la Institución.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Evaluación periódica de las actividades realizadas por el área, presentación de informes de seguimientos de cumplimiento de los planes y actividades de la Gerencia. 2. Evaluar el desempeño del personal a su cargo, y sobre los resultados aplicar las acciones necesarias a fin de asegurar la productividad de los Departamentos de su área.

Elaborado por: Ing. Alicia Bernal Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependiente	1. Supervisar la gestión de los/as funcionarios/as a su cargo.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)
1. Recomendar metodologías de trabajo y herramientas de planificación que permitan elevar el rendimiento de los equipos de trabajo conformados para el desarrollo de los programas y proyectos. 2. Detectar las necesidades de los clientes y potenciales clientes para la generación, diseño y desarrollo de nuevos productos y/o servicios financieros a ser lanzados al mercado, o la modificación de los ya existentes. 3. Asumir la responsabilidad por la efectiva promoción y publicidad de los productos ofrecidos por la Institución, planteando opciones de estrategias comerciales en diferentes escenarios, para el posicionamiento comercial de nuevos productos o la profundización de los actuales. 4. Analizar e informar a la Gerencia de Servicios Financieros sobre el comportamiento de los diferentes productos y su nivel de participación en la cartera, y proponer acciones tendientes a lograr el cumplimiento de las metas y objetivos preestablecidos en cada caso. 5. Tramitar juntamente con el Departamento de Planeamiento y Gestión Estratégica la gestión de convenios, acuerdos y alianzas estratégicas que propicien el desarrollo de propuestas comerciales vinculadas con la misión institucional. 6. Contestar pedido de informes y otros. 7. Apoyar a las distintas áreas de la Institución a fin de mantener actualizada y funcional la estructura orgánica institucional y adecuarlo a las políticas y procedimientos establecidos.

Elaborado por: Ing. Alicia Bernal Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 15/07/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Técnico de Gestión de Negocios		Descripción corta (siglas): TGN	
Cargo:	Profesional		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Realizar apoyo técnico y administrativo con eficiencia y eficacia.		
Indicadores de cumplimiento:	1. Realizar el seguimiento y/o evaluación de los Productos Financieros, a través de la generación de informes.(mensual) 2. Socializar los nuevos productos y/o servicios financieros o aquellos que sufrieron ajustes o modificaciones con los principales actores involucrados (Centros de Atención al Cliente y las Gerencias de Servicios Zonales).(en cada caso). 3. Participar activamente en la elaboración y proyección de desembolsos (monto y cantidad). (mensual)		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	x		

2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios
Superior inmediato:	Director de Negocios
Superior estructural:	Gerente de Servicios
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Ninguna
Sustituciones:	En su ausencia es reemplazado por otro Técnico del Área o por el

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha:28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha:28/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
---	--	---

Lic. CESAR CERINI
Presidente CAH

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	Director de Gestión de Negocios.
--	----------------------------------

3. PERFIL REQUERIDO

COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Específica: 1 (uno) año en tareas relacionadas directamente al cargo, en instituciones públicas y/o privadas (excluyente). Experiencia Laboral General: 2 (dos) años, en tareas realizadas en instituciones públicas y/o privadas (excluyente)	Experiencia Específica: 2 (dos) años, en tareas relacionadas directamente al cargo, en instituciones públicas y/o privadas. Experiencia General: 3 años en instituciones públicas o privadas
Educación formal o acreditada.	Profesional universitario de las carreras de: Administración de Empresas, Agropecuaria, Economía, Ingeniería Agronómica, Comercial.	Carreras afines con conocimientos y/o experiencia en Planificación, Microfinanzas, Gestión Integral de Proyectos.
Principales conocimientos acreditados:	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio. Cursos/Seminarios/Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.	
Habilidades:	*Facilidad de Comunicación con Clientes Internos/Externos. *Adecuado Manejo de Herramientas Informáticas: (word, Excel, Internet) *Excelente Capacidad de Redacción *Conocimiento del Idioma Guaraní *Tareas a realizar *Naturaleza de la institución donde prestara servicios (visión, misión, etc) *Normativas que rigen a la función pública.	* Pensamiento Analítico * Orientación a los Resultados * Compromiso * Productividad
Competencias:	Competencias Cardinales : * Compromiso con la calidad de trabajo * Conciencia Organizacional * Dinámico, Activo * Iniciativa * Integridad * Flexibilidad * Autocontrol * Trabajo en Equipo	

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha:28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha:28/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
---	--	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

	* Responsabilidad	
Riesgo y condiciones de trabajo:	Riesgo a la salud: Aptitud física y mental moderadas. Riesgos laborales: Situaciones probables de tensión nerviosa, estrés. Esfuerzo físico requerido: No requiere de esfuerzo físico, sí de esfuerzo mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable. Disponibilidad para viajar al interior y/o exterior. Disponibilidad para trabajar en horario rotativo, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional	
Observaciones:	a) No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley N° 1626/2000. b) Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Las tareas del puesto son planificadas y programadas por los responsables de las dependencias y la programación propia es sólo secundaria o eventual
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Las tareas no incluyen la coordinación de otros puestos
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Tomar conocimiento, a través de su superior de los métodos, procedimientos y políticas vigentes que guardan relación a gestión de capacitaciones y Evaluaciones de desempeño. 2. Mantener Organizados y Actualizados los documentos recepcionados (Notas Recibidos, Remitidos, Circulares, Resoluciones, Etc.). 4. Redactar Notas, Memorándums, Circulares, Notificaciones, Etc., a fin de facilitar las diferentes diligencias que se requieran en el área. 5. Recepcionar y remitir Expedientes.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 28/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS	Versión:00

CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Tareas de control referidas solo al propio trabajo en aspectos operativos pautados previamente.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anticorrupción y Transparencia. 3. Realizar otras actividades y tareas vinculadas al área que sean requeridas, para el cumplimiento de las metas del sector y los objetivos institucionales. 4. Mantener informado a su superior acerca de las tareas y actividades realizadas por el mismo. 5. Velar por la correcta utilización de bienes, equipos, materiales e insumos a su cargo.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS (máximo 10)
1. Participar en el diseño y desarrollo de productos y/o servicios financieros, sobre la base de la demanda o estudio de mercado, teniendo en cuenta criterios de inclusión. 2. Socializar los nuevos productos y/o servicios financieros o aquellos que sufrieron ajustes o modificaciones con los principales actores involucrados (Centros de Atención al Cliente y las Gerencias de Servicios Zonales). 3. Realizar el seguimiento y/o evaluación de los Productos Financieros, a través de la generación de informes. 4. Participar activamente de las actividades llevadas a cabo para la promoción de los productos financieros, a nivel institucional e interinstitucional. 5. Participar activamente en la elaboración y proyección de desembolsos (monto y cantidad) mensualizado, por departamento, Gerencia de Servicios Zonales, CACs y Asesores al cliente. 6. Realizar un seguimiento permanente a la ejecución de la proyección de desembolsos (monto y cantidad) , por departamento, Gerencia de Servicios Zonales, CACs y Asesores al cliente.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta Fecha: 28/06/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

