



Acta N° 01 de Fecha 24/ENE./2023

RESOLUCIÓN N°

-01-

CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

Consejo Directivo

POR LA CUAL SE APRUEBA EL DOCUMENTO DENOMINADO "MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CAC), PRESENTADA POR LA COORDINACIÓN DEL MECIP.

VISTO: El Exp. N° 013336/2022, originado por la Lic. Andrea Fleitas – Coordinación del MECIP, en el cual presenta la "Solicitud de aprobación del Manual de Funciones de los Centros de Atención al Cliente (CAC)"; y, **CONSIDERANDO:** Que, según lo manifestado en el citado expediente: "...Los documentos presentados fueron elaborados y revisados por varios funcionarios relacionados en forma directa a la operativa de los CAC. Con la aprobación de estos documentos, la institución sigue cumpliendo con las exigencias de los organismos de control externos..."; Que, se cuenta con el dictamen N.º 05/2023 de fecha 10/01/2023 de la Asesoría Jurídica Institucional, en el cual, en parte, expresa cuanto sigue: "...Al analizar el expediente, abordando el estudio jurídico como fáctico respecto a los Manuales de Funciones de los Centros de Atención al Cliente del CAH, remitido con el objeto de emitir dictamen, ésta Asesoría Jurídica no encuentra objeciones a la propuesta presentada por la citada dependencia del Crédito Agrícola de Habilidadación..."; Que, la Gerencia General eleva a estudio y consideración del Consejo Directivo del CAH, con la sugerencia de aprobar el documento denominado "Manual de Funciones y Perfiles" de los Centros de Atención al Cliente (CAC), presentado por la Coordinación del MECIP; **POR TANTO:** En uso de sus atribuciones, **EL CONSEJO DIRECTIVO, RESUELVE:**

1º) Aprobar el documento denominado "**MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CAC)**", conforme a la propuesta presentada por la Coordinación del MECIP en el expediente N.º 013336/2022, que incluye:

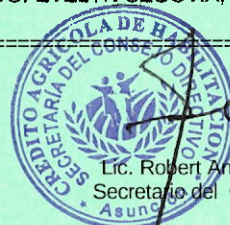
- Manual de funciones y perfil de cargo del Jefe del Centro de Atención al Cliente.
- Manual de funciones y perfil de cargo del Oficial Administrativo Financiero.
- Manual de funciones y perfil de cargo del Auxiliar Administrativo Financiero.
- Manual de funciones y perfil de cargo del Asesor al Cliente.
- Manual de funciones y perfil de cargo del Asesor al Cliente de Bancas Comunes.

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 SEGOVIA, LIC. CHRISTIAN A. FLORES C., Miembros.-

ES COPIA.



Lic. Robert Aníbal Pedrozo R.
Secretario del Consejo Directivo

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

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Jefe/a Centro de Atención al Cliente		Descripción corta (siglas): JCAC	
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 y tareas desarrolladas en el Centro de Atención al Cliente (CAC), asegurando el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas comerciales para la zona de influencia de su Oficina.		
Indicadores de cumplimiento:	1 -Cumplimiento del 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 Zonal correspondiente
Superior inmediato:	Gerente de Servicios Zonal correspondiente
Superior estructural:	Gerente General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Oficial Administrativo Financiero Asesor al Cliente Asesor de Banca Comunal Auxiliar Administrativo
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por el funcionario designado por el Gerente de Servicios Zonal correspondiente, a propuesta del Jefe de CAC.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	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: 4 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: ciencias agronómicas, comerciales, administrativas de producción u otras afines (excluyente).	Especialidades y/o cursos afines
Principales conocimientos acreditados:	Postgrado en áreas afines al puesto. (No Excluyente)	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicio, Cursos/ Seminarios /Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.
Habilidades:	Conocimiento del idioma Guaraní Aptitud para trabajar en equipo y para liderar grupos de personas. Capacidad de concertación y coordinación. Dinamismo y ejecutividad. Habilidad para resolución de problemas. Habilidades en la comunicación, en los idiomas oficiales. Capacidad de trabajo bajo presión y por resultados. Capacidad de análisis y síntesis. Espíritu crítico. Integridad, responsabilidad y lealtad. Capacidad de trabajo en base a metas y objetivos.	
Competencias:	Competencias Cardinales: Compromiso con la Calidad de Trabajo Conciencia Organizacional Iniciativa, Integridad Flexibilidad, Autocontrol Trabajo de Equipo Responsabilidad	

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

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

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 en forma conjunta con los funcionarios de su dependencia, las actividades a ser realizadas. 2. Definir de manera participativa y en coordinación con la Gerencia de Servicios Zonales que corresponde, la asignación de metas específicas a cumplir en el área de influencia del CAC.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Dirigir las gestiones relativas al proceso de créditos conforme a las normas vigentes. 2. Coordinar y realizar actividades destinadas a la identificación, análisis y elaboración de proyectos productivos a ser financiados. 3. Coordinar la circulación interna de expedientes que ingresan a su sector y viceversa, supervisando la calidad en tiempo y forma de las providencias elaboradas. 4. Coordinar con la GSZ la necesidad de RRHH, bienes,

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

	materiales e insumos necesarios para el efectivo cumplimiento de las actividades de los sectores a su cargo.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Ejecutar las actividades relacionadas (análisis varios) sobre los expedientes a ser tratados por el comité respectivo. 2. Dictaminar sobre las solicitudes de créditos en el comité correspondiente del CAC.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Controlar la correcta ejecución de las actividades previstas a realizar. 2. Cumplir con los lineamientos de control para las operaciones y con todas aquellas destinadas a mejorar el desempeño de las actividades a su cargo. 3. Realizar controles primarios. 4. Verificar cuando corresponda, la ejecución de las actividades productivas y/o de servicios financiados y aplicar o proponer medidas correctivas en caso de ser necesario. 5. Controlar los bienes patrimoniales del CAC a su cargo, velando por su buen estado y el uso. 6. Controlar la implementación en tiempo y forma de las medidas disciplinarias impuestas por la ley y reglamentaciones vigentes. 7. Cumplir con las normas y procedimientos establecidos en materia de concesión de créditos, manuales, reglamentos y protocolos de créditos de CAH. 8. Controlar los registros, altas y bajas de los usuarios del CAH en la zona, realizados por el CAC.
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: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Supervisar las funciones de los funcionarios a su cargo. 2. Dictaminar conjuntamente con el Comité de Crédito, sobre los documentos presentados por el Asesor. 3. Suscribir cheques, conjuntamente con el Oficial Administrativo Financiero 4. Direccionar las actividades pertinentes a la identificación, análisis y elaboración de proyectos productivos a ser financiados. 5. Cumplir con los requerimientos de control para las operaciones crediticias. 6. Gestionar la provisión de insumos necesarios para el correcto funcionamiento del CAC. 7. Evaluar el desempeño de los funcionarios a su cargo. 8. Autorizar el paso del expediente del cliente para gestión del cobro vía judicial. 9. Cumplir con todas las demás actividades relacionadas a la operativa del CAC.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

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

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Oficial Administrativo Financiero		Descripción corta (siglas): OAF	
Cargo:	Profesional/Técnico		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Realizar tareas administrativas/financieras, con eficiencia y eficacia, apoyando las gestiones desarrolladas dentro del CAC.		
Indicadores de cumplimiento:	1. Cumplimiento del 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 Zonal correspondiente
Superior inmediato:	Jefe de CAC correspondiente
Superior estructural:	Gerente de Servicios Zonal correspondiente
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Auxiliar Administrativo
Sustituciones:	En su ausencia es reemplazado por Auxiliar Administrativo o por el Jefe de CAC correspondiente

3. PERFIL REQUERIDO		
COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Laboral General: 1 (uno) años, en cargos similares o relacionados en instituciones públicas y/o privadas (excluyente)	Experiencia Específica: 1 (uno) años, en tareas relacionadas directamente al cargo, en instituciones públicas y/o privadas (excluyente).

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

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

Educación formal o acreditada.	Estudiante o profesional universitario de las carreras de: ciencias agronómicas, comerciales, administrativas de producción u otras afines (excluyente).	Carreras afines con conocimientos y/o experiencia en el área de su competencia.
Principales conocimientos acreditados:	Postgrado en áreas afines al puesto. (No Excluyente)	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. * Atención al cliente. * Habilidad comunicacional en idiomas oficiales, español y guaraní. * Adecuado Manejo de Herramientas Informáticas. * Excelente Capacidad de Redacción * Conocimiento del Idioma Guaraní * Conocimiento técnico tareas a realizar	* Pensamiento Analítico * Orientación 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, 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	

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

	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, y ajustarse a la planificación previa del CAC.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Rendición de gastos varios del CAC y remisión de los mismos a las áreas pertinentes. 2. Verificar la ejecución según planificación del CAC e informar al Jefe del CAC del avance.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Verificar los documentos obrantes en las carpetas de los clientes, previo a los desembolsos. 2. Registrar cobranzas y desembolsos de créditos en el sistema informático, seguimiento a créditos vencidos y a vencer y la realización de llamadas telefónicas de requerimiento y avisos a clientes, en coordinación con el Asesor al Cliente. 3. Gestionar las firmas de los clientes en las documentaciones requeridas en el momento del desembolso del crédito. 4. Brindar apoyo en las tareas de atención al cliente y cooperar en el llenado y la recepción de las pre solicitudes de créditos en casos requeridos. 5. Informar a los clientes sobre las condiciones en que se otorga el crédito, previo al desembolso. 6. Mantener Organizados y Actualizados los documentos recepcionados. 7. Redactar Notas, Memorándums, Circulares, Notificaciones, Etc., a fin de facilitar las diferentes diligencias que se requieran en el área. 8. Recepcionar y remitir Expedientes. 9. Realizar el pago de gastos varios del CAC y remisión de los mismos a las áreas pertinentes.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Remitir los trabajos realizados a su superior en los tiempos establecidos según calendario de actividades. 2. Controlar los saldos de los libros contables (mensual) 3. Controlar los saldos bancarios, de manera a solicitar fondos en caso de ser necesario 4. Verificación de saldos de préstamos, a fin de comunicar al cliente y evitar su pérdida de categoría.
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.

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Participar de reuniones del comité de créditos local, asumiendo funciones de secretario del referido comité. 2. Realizar rendiciones de servicios básicos, realizar registro, modificación y alta de clientes. 3. Verificar las documentaciones obrantes en las carpetas de los clientes, previo a los desembolsos. 4. Elaborar y firmar cheques en forma conjunta con el jefe de CAC para desembolsos de fondos por préstamos otorgados y para pagos varios autorizados. 5. Realizar cobranzas, desembolsos y registrar los mismos en el sistema informático. 6. Realizar depósitos y registrar los datos correspondientes al libro de caja y banco de CAC verificando los movimientos bancarios de desembolso. 7. Verificar e imprimir las resoluciones de créditos concedidos por el CAC y gestionar la obtención de las firmas respectivas. 8. Realizar la solicitud de provisión de insumos y útiles de oficina para el CAC 9. Realizar el cierre diario de las operaciones del CAC 10. Mantener al día el inventario de bienes patrimoniales del CAC y el inventario de copias de recibos manuales expedidos. 11. Elaborar o verificar las órdenes de salida de vehículos asignados al CAC. Es responsable de la apertura y cierre de la oficina del CAC. 12. Cumplir con todos los procesos administrativos y financieros relativos a la operativa del CAC.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Auxiliar Administrativo Financiero		Descripción corta (siglas): OAF	
Cargo:	Técnico		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Realizar tareas administrativas/financieras, con eficiencia y eficacia, apoyando las gestiones desarrolladas dentro del CAC.		
Indicadores de cumplimiento:	1. Cumplimiento el 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 Zonal correspondiente
Superior inmediato:	Oficial Administrativo Financiero
Superior estructural:	Jefe de CAC correspondiente
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	No posee
Sustituciones:	En su ausencia es reemplazado por el Oficial Administrativo Financiero

3. PERFIL REQUERIDO		
COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Laboral General: 1 (uno) años, en cargos similares o relacionados en instituciones públicas y/o privadas (excluyente)	Experiencia Específica: 1 (uno) años, en tareas relacionadas directamente al cargo, en instituciones públicas y/o privadas (excluyente).

Elaborado por: Ing. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

Educación formal o acreditada.	Estudiante o profesional universitario de las carreras de: ciencias agronómicas, comerciales, administrativas de producción u otras afines (excluyente).	Carreras afines con conocimientos y/o experiencia en el área de su competencia.
Principales conocimientos acreditados:	cursos o postgrado en áreas afines al puesto. (No Excluyente)	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. * Atención al cliente. * Habilidad comunicacional en idiomas oficiales, español y guaraní. * Adecuado Manejo de Herramientas Informáticas. * Excelente Capacidad de Redacción * Conocimiento del Idioma Guaraní	* Pensamiento Analítico * Orientación 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, 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	

Elaborado por: Ing. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

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

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, y ajustarse a la planificación previa del CAC.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	Al no poseer dependientes directos, no coordina con otras áreas, solamente con el cumplimiento de actividades propias.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Realizar las actividades encomendadas con eficiencia y eficacia.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Remitir los trabajos realizados a su superior en los tiempos establecidos según calendario de actividades. 2. Controlar los saldos de los libros contables (mensual) 3. Controlar los saldos bancarios, de manera a solicitar fondos en caso de ser necesario 4. Verificación de saldos de préstamos, a fin de comunicar al cliente y evitar su pérdida de categoría.
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. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Apoyar la realización de rendiciones de servicios básicos, realizar registro, modificación y alta de clientes. 2. Apoyar la verificación de las documentaciones obrantes en las carpetas de los clientes, previo a los desembolsos. 3. Apoyar la realización de cobranzas, desembolsos y registrar los mismos en el sistema informático. 4. Apoyar la realización de depósitos y registración de los datos correspondientes al libro de caja y banco de CAC verificando los movimientos bancarios de desembolso. 5. Realizar la solicitud de provisión de insumos y útiles de oficina para el CAC 6. Mantener al día el inventario de bienes patrimoniales del CAC y el inventario de copias de recibos manuales expedidos. 7. Elaborar o verificar las órdenes de salida de vehículos asignados al CAC. 8. Atención de llamadas telefónicas. 9. Apoyar en todas las actividades del proceso administrativo financiero de la operativa del CAC. 10. Cumplir con todas las demás actividades relacionadas a la operativa del CAC.

Elaborado por: Ing. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Asesor al Cliente		Descripción corta (siglas): AC	
Cargo:	Técnico		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Llegar con servicios financieros y no financieros a la población objetivo conforme a las metas, políticas, normas y procedimientos institucionales vigentes.		
Indicadores de cumplimiento:	1. Cumplimiento del 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 Zonal correspondiente
Superior inmediato:	Jefe de CAC correspondiente
Superior estructural:	Gerente de Servicios Zonal correspondiente
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Ninguna
Sustituciones:	En su ausencia es reemplazado por otro Técnico del Área o por el Jefe de CAC correspondiente.

3. PERFIL REQUERIDO		
COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Laboral General: 1 (uno) año, en cargos similares o relacionados en instituciones públicas y/o privadas (No 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

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

	(No Excluyente)	privadas.
Educación formal o acreditada.	Estudiante o profesional universitario de las carreras de: ciencias agronómicas, comerciales, administrativas de producción u otras afines (excluyente).	Carreras afines con conocimientos y/o experiencia en el área de su competencia.
Principales conocimientos acreditados:	cursos o postgrado en áreas afines al puesto. (No Excluyente)	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. * Atención al cliente. * Habilidad comunicacional en idiomas oficiales, español y guaraní. * Adecuado Manejo de Herramientas Informáticas. * Excelente Capacidad de Redacción	* Orientación a los Resultados * Productividad
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: Requiere de esfuerzo físico 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	

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

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

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. Coordinar con el Jefe del CAC la planificación y elaboración de planes de actividades tendientes al logro de las metas y objetivos institucionales. 2. Incorporar en el Plan Semanal, en caso de tareas de campo, el listado de clientes y lugares de residencia, cuyas unidades productivas o de servicios serán visitadas para: monitorear la aplicación de fondos desembolsados, seguimiento del desarrollo de la actividad productiva o de servicios, entrega de avisos de vencimientos, requerimientos para cobranzas, recuperaciones y otras gestiones, previa aprobación del Jefe del CAC.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Coordinar internamente la fecha de entrega de los créditos aprobados e informar al cliente. 2. Coordinar con el Jefe de Centro de Atención y el Oficial Administrativo Financiero la asignación y previsión de los fondos a fin de cumplir con los desembolsos.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Verificar los documentos obrantes en las carpetas de los clientes, previo a los desembolsos. 2. Realizar la promoción de los servicios y productos financieros brindados por la Institución. 3. Brindar apoyo en las tareas de atención al cliente y cooperar en el llenado y la recepción de las pre solicitudes de créditos en casos requeridos. 5. Informar a los clientes sobre las condiciones en que se otorga el crédito, en el momento del llenado de la pre solicitud, previo al desembolso. 7. Mantener Organizados y Actualizados los documentos recepcionados. 8. Redactar Notas, Memorándums, Circulares, Notificaciones, Etc., a fin de facilitar las diferentes diligencias que se requieran en el área. 9. Participar como miembro del comité de crédito para la aprobación o rechazo de las solicitudes.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Mantener actualizados los datos de los clientes en el sistema informático institucional. 2. Coordinar con el Jefe de Centro de Atención, la planificación y elaboración semanal del calendario o agenda de actividades a ser realizadas.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	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. 6. Mantener organizados y actualizados los documentos recepcionados.
--------------	---

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Realizar atención a clientes actuales y potenciales. Proponer productos o servicios financieros conforme al perfil del cliente y actividad económica desarrollada y/o a desarrollarse. 2. Presentar al Comité de Créditos la carpeta del solicitante con la solicitud de crédito, el Plan de Negocios elaborado y las documentaciones pertinentes para su estudio. 3. Gestionar la firma de documentos de créditos (pagarés, contratos, formularios de desembolso) y verificar la identidad del cliente para el desembolso de los préstamos. 4. Verificar las solicitudes aprobadas y en etapa de desembolso, e informar el resultado de su solicitud al cliente y coordinar con el Oficial Administrativo Financiero la fecha de desembolso. 5. Efectuar visitas para el seguimiento de los créditos otorgados a la unidad productiva del cliente y confeccionar informes que acompañen la presentación de solicitudes crediticias y posibilitar la cobranza oportuna o propuestas de tratamiento de cartera u otras medidas y posibilitar su cobranza. 6. Solicitar la presentación de las documentaciones y otros requisitos exigidos que deben acompañar a los Planes de Negocios, conforme a la metodología del crédito, los servicios y productos financieros requeridos por el cliente, indicando los plazos de presentación. 7. Cuidar la aplicación de las cinco C del crédito (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones) al momento de realizar el relevamiento de los datos del cliente y del análisis de la solicitud. 8. Elaborar la Solicitud de Crédito y el Plan de Negocios conjuntamente con el cliente, verificando que los datos proporcionados sean ciertos y determinar objetivamente la rentabilidad de la actividad productiva y/o de servicios a ser financiadas. 9. Completar, verificar y validar los documentos exigidos para cada servicio o producto financiero, que acompañan a la Solicitud de Crédito y al Plan de Negocio (todos los documentos y formularios deben estar llenados, foliados y firmados por el Asesor para su presentación). 10. Cumplir con todas las demás actividades relacionadas a la operativa del CAC.

Elaborado por: Ing. Susana Bejarano Fecha: 28/06/2022	Revisado por: Ing. Daniel Acosta, Ing. Roque Melgarejo, Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

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

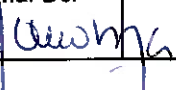
1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Asesor al Cliente de Bancas		Descripción corta (siglas): ACB	
Cargo:	Técnico		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la Administración pública	Administración y apoyo interno
		x	
Finalidad del puesto. Misión:	Llegar con servicios financieros y no financieros a la población objetivo conforme a las metas, políticas, normas y procedimientos institucionales vigentes.		
Indicadores de cumplimiento:	1. Cumplimiento del POA		

Macroproceso institucional al que corresponde			
Estratégico	Misional	Apoyo	Control Interno
	X		

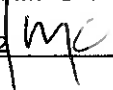
2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios Zonal correspondiente
Superior inmediato:	Jefe de CAC correspondiente
Superior estructural:	Gerente de Servicios Zonal correspondiente
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Ninguna
Sustituciones:	En su ausencia es reemplazado por otro asesor.

Elaborado por: Ing. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por: Resolución del Consejo Directivo 
--	---	---

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

3. PERFIL REQUERIDO		
COMPONENTES	MÍNIMOS REQUERIDOS	OPCIONALES DESEABLES
Experiencia laboral	Experiencia Laboral General: 1 (uno) año, en cargos similares o relacionados en instituciones públicas y/o privadas (No excluyente) Experiencia General: 2 años en instituciones públicas o privadas. (No 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.	Estudiante o profesional universitario de las carreras de: ciencias agronómicas, comerciales, administrativas de producción u otras afines (excluyente).	Carreras afines con conocimientos y/o experiencia en el área de su competencia.
Principales conocimientos acreditados:	cursos o postgrado en áreas afines al puesto. (No Excluyente)	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. * Atención al cliente. * Habilidad comunicacional en idiomas oficiales, español y guaraní. * Adecuado Manejo de Herramientas Informáticas. * Excelente Capacidad de Redacción	* Orientación a los Resultados * Productividad

Elaborado por: Ing. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022 	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	--

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código:M01
	GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	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: Requiere de esfuerzo físico 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. Coordinar con el Jefe del CAC la planificación y elaboración de planes de actividades tendientes al logro de las metas y objetivos institucionales. 2. Incorporar en el Plan Semanal, en caso de tareas de campo, el listado de clientes y lugares de residencia, cuyas unidades productivas o de servicios serán visitadas para: monitorear la aplicación de fondos desembolsados, seguimiento del desarrollo de la actividad productiva o de servicios, entrega de avisos de vencimientos, requerimientos para cobranzas, recuperaciones y otras gestiones, previa aprobación del Jefe del CAC.

Elaborado por: Ing. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

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

DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Coordinar internamente la fecha de entrega de los créditos aprobados e informar al cliente. 2. Coordinar con el Jefe de Centro de Atención y el Oficial Administrativo Financiero la asignación y previsión de los fondos a fin de cumplir con los desembolsos.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Verificar los documentos obrantes en las carpetas de los clientes, previo a los desembolsos. 2. Realizar la promoción de los servicios y productos financieros brindados por la Institución. 3. Brindar apoyo en las tareas de atención al cliente y cooperar en el llenado y la recepción de las pre solicitudes de créditos en casos requeridos. 5. Informar a los clientes sobre las condiciones en que se otorga el crédito, en el momento del llenado de la pre solicitud, previo al desembolso. 7. Mantener Organizados y Actualizados los documentos recepcionados. 8. Redactar notas, memorándums, circulares, notificaciones, etc., a fin de facilitar las diferentes diligencias que se requieran en el área. 9. Participar como miembro del comité de crédito para la aprobación o rechazo de las solicitudes.
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Mantener actualizados los datos de los clientes en el sistema informático institucional. 2. Coordinar con el Jefe de Centro de Atención, 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. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---

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

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Realizar atención a clientes actuales y potenciales. Proponer productos o servicios financieros conforme al perfil del cliente y actividad económica desarrollada y/o a desarrollarse. 2. Presentar al Comité de Créditos la carpeta del solicitante con la solicitud de crédito, el Plan de Negocios elaborado y las documentaciones pertinentes para su estudio. 3. Gestionar la firma de documentos de créditos (pagarés, contratos, formularios de desembolso) y verificar la identidad del cliente para el desembolso de los préstamos. 4. Verificar las solicitudes aprobadas y en etapa de desembolso, e informar el resultado de su solicitud al cliente y coordinar con el Oficial Administrativo Financiero la fecha de desembolso. 5. Efectuar visitas para el seguimiento de los créditos otorgados a la unidad productiva del cliente y confeccionar informes que acompañen la presentación de solicitudes crediticias y posibilitar la cobranza oportuna o propuestas de tratamiento de cartera u otras medidas y posibilitar su cobranza. 6. Solicitar la presentación de las documentaciones y otros requisitos exigidos que deben acompañar a los Planes de Negocios, conforme a la metodología del crédito, los servicios y productos financieros requeridos por el cliente, indicando los plazos de presentación. 7. Cuidar la aplicación de las cinco C del crédito (carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones) al momento de realizar el relevamiento de los datos del cliente y del análisis de la solicitud. 8. Elaborar la Solicitud de Crédito y el Plan de Negocios conjuntamente con el cliente, verificando que los datos proporcionados sean ciertos y determinar objetivamente la rentabilidad de la actividad productiva y/o de servicios a ser financiadas. 9. Completar, verificar y validar los documentos exigidos para cada servicio o producto financiero, que acompañan a la Solicitud de Crédito y al Plan de Negocio (todos los documentos y formularios deben estar llenados, foliados y firmados por el Asesor para su presentación). 10. Cumplir con todas las demás actividades relacionadas a la operativa del CAC.

Elaborado por: Ing. Roque Melgarejo Fecha: 12/12/2022	Revisado por: Lic. Ma. Del Carmen Meza Fecha: 12/12/2022	Aprobado por Resolución del Consejo Directivo
--	---	---