



POR LA CUAL SE APRUEBAN LA MODIFICACIONES DEL MANUAL DE CRÉDITO, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 18, ACTA N° 20, DE FECHA 12/09/2017 Y DEL MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES PARA EL PUESTO DE JEFE DE CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE, APROBADO POR RESOLUCIÓN N° 17, ACTA N° 09, DE FECHA 08/04/2025.

VISTO: El expediente N° 005843, de fecha 26 de junio de 2025, originado por el Mg. Juan David Cáceres, Gerente de Riesgos del CAH; y,

CONSIDERANDO: Que, en dicha presentación el recurrente eleva la propuesta de modificación del Capítulo 10 "Disposiciones Complementarias" del Manual de Crédito, aprobado por Resolución N° 18, Acta N° 20, de fecha 12/09/2017, con el objeto de incorporar el punto 8 "Atribuciones Complementarias del Jefe de CAC". Que, asimismo se plantea la modificación del punto 5 "Funciones Específicas del Puesto", del Manual de Funciones y Perfiles para el puesto de Jefe de Centro de Atención al Cliente, aprobado por Resolución N° 17, Acta N° 09, de fecha 08/04/2025. Que, lo solicitado otorgará a los Jefes de Centro de Atención al Cliente, la facultad de administrar carteras de créditos, a fin de que puedan contar con clientela propia, lo que facilitara la continuidad y calidad de los servicios crediticios ofrecidos por la Institución, especialmente en zonas con alta demanda y poco personal. Que, la Asesoría Jurídica en su dictamen N° 178/2025, expresa que no encuentra obstáculo legal alguno para que el Consejo Directivo, apruebe las modificaciones propuestas por la Gerencia de Riesgos, tanto en lo que refiere al Manual de Créditos, como al Manual de Funciones y Perfiles. Que, la Gerencia General eleva el expediente a consideración del Consejo Directivo, con parecer favorable. Que, la Ley N° 5361/14 "De Reforma de la Carta Orgánica del Crédito Agrícola de Habilitación", en su Capítulo III "De las Atribuciones del Consejo Directivo", dispone en su artículo 15, inciso s). "Realizar todas las demás actividades que correspondan por su naturaleza al Consejo Directivo". **POR TANTO**, en uso de sus atribuciones

**EL CONSEJO DIRECTIVO DEL CAH,
RESUELVE:**

- Art. 2°) **MODIFICAR** parcialmente el Capítulo 10 "Disposiciones Complementarias" del Manual de Crédito, aprobado por Resolución N° 18, Acta N° 20, de fecha 12/09/2017, incorporando el punto 8 "Atribuciones Complementaria del Jefe de CAC", conforme al anexo que se adjunta y forma parte de esta Resolución.
- Art. 2°) **APROBAR** la modificación del Manual de Funciones y Perfiles para el puesto de "Jefe de Centro de Atención al Cliente", aprobado por Resolución N° 17, Acta N° 09, de fecha 08/04/2025, conforme al adjunto que forma parte de esta Resolución.
- Art. 3°) **ENCARGAR** a la Gerencia de Operaciones y Tecnología, realizar las adecuaciones necesarias en el sistema informático, y; a la Gerencia de Riesgos la difusión de los documentos modificados, conforme a las versiones que se encuentran adjuntas a la presente Resolución.
- Art. 4°) **COMUNICAR** a quienes corresponda y archivar

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

ES COPIA.



LIC. OSVALDO PINO VILLALBA
Secretario del Consejo Directivo

MANUAL DE CRÉDITOS

CAPÍTULO 10 - DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

10.8 Atribuciones complementarias del Jefe de CAC

En atención a la operativa y necesidades institucionales, el Jefe del Centro de Atención al Cliente podrá desempeñar funciones propias del Asesor al Cliente, incluyendo la promoción, atención directa, elaboración de planes de negocios/ solicitudes de créditos, administración de clientes y cartera de crédito. Estas funciones deberán ejercerse en cumplimiento de los lineamientos establecidos en este Manual y estarán sujetas a los mecanismos de control y supervisión internos.



g. Juan D. Cáceres Z.
Gerente

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	Versión: 03

1. DENOMINACIÓN DEL PUESTO

Denominación del puesto: Jefe/a Centro de Atención al Cliente		Descripción corta (siglas): JCAC	
Cargo:	Jefe		
Conducción política	Producción para la sociedad	Producción para la administración pública	Administración y apoyo interno
	X		
Finalidad del puesto. Misión:	Planificar, organizar, dirigir, ejecutar, controlar y evaluar las actividades y tareas desarrolladas en el Centro de Atención al Cliente, asegurando el cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos institucionales y las metas comerciales y financieras, para la zona de influencia de su Oficina.		
Indicadores de cumplimiento:	1 -Cumplimiento del PEI, POA. 2- Cumplimiento de indicadores de gestión relacionados.		

Macroproceso institucional al que corresponde		
Estratégico	Misional	Apoyo
	X	

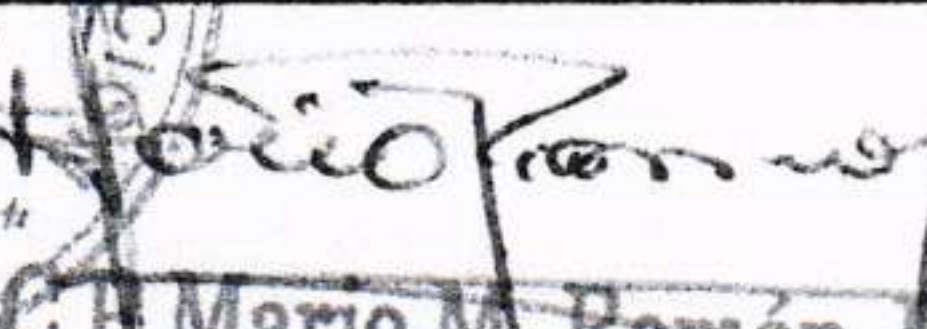
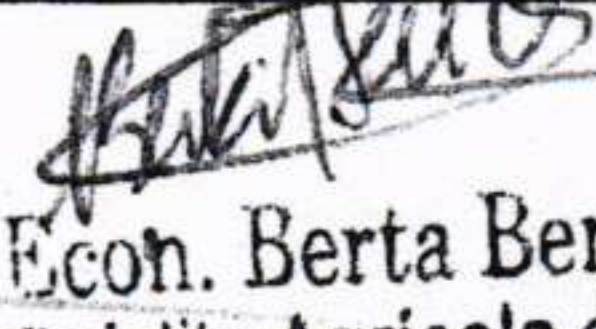
2. UBICACIÓN DEL PUESTO EN LA ORGANIZACIÓN

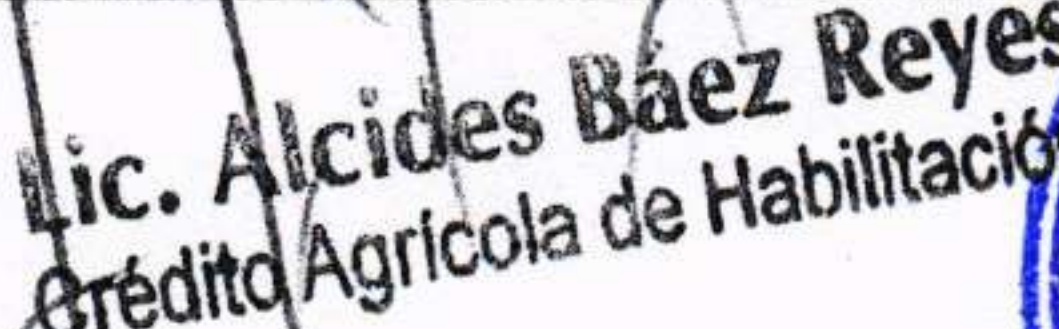
Nivel de dependencia:	Gerencia de Servicios Zonal correspondiente
Superior inmediato:	Gerente de Servicios Zonal correspondiente
Superior estructural:	Gerente General
Áreas/ cargos bajo su responsabilidad:	Asesor al Cliente Asistente Administrativo-Financiero
Sustituciones:	En ausencia temporal es reemplazado por un funcionario designado, previamente comunicado y autorizado, por escrito, al Gerente de Servicios Zonal correspondiente.

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, económicas,	Especialidades y/o cursos afines.

Actualizado y revisado por: Mario Román, Juan David Cáceres, Daniel Acosta, Lino Chilavert, Alcides Báez, Roberto Melgarejo y Berta Benítez Fecha: 26/06/2025	Aprobado por: Consejo Directivo Fecha: 08/07/2025
--	--



C.H. Mario M. Román, Gerente de Servicios Zonal
 Econ. Berta Benítez Benítez, Gerente de Servicios Zonal
 Lic. ROBERTO MELGAREJO, Gerente de Servicios Zonal
 Lic. Alcides Báez Reyes, Gerente de Servicios Zonal

Mg. Juan D. Cáceres Z.
 Gerente



Mg. Juan D. Cáceres Z.
 Gerente



	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	Versión: 03

	administrativas u otras afines.	
Principales conocimientos acreditados:	Postgrado en áreas afines al puesto. (No Excluyente)	Conocimientos específicos referentes al área donde prestará servicios, Cursos/ Seminarios /Talleres y Eventos relacionados al Puesto de Trabajo.
Habilidades:	1. Liderazgo 2. Comunicación Efectiva 3. Orientación al Cliente 4. Pensamiento Analítico 5. Gestión del Tiempo 6. Negociación 7. Adaptabilidad 8. Responsabilidad 9. Integridad 10. Conocimiento del idioma guaraní 11. Conocimiento de Legislaciones vinculadas a la Función Pública 12. Resolución de problemas y conflictos 13. Manejo de herramientas tecnológicas.	
Competencias:	1. Gestión y trabajo de Equipo 2. Orientación a Resultados 3. Toma de Decisiones 4. Manejo de Conflictos 5. Planificación Estratégica 6. Conocimientos Financieros	
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: Esfuerzo físico, y mental moderado. Ambiente de trabajo: Actividades en oficina, adecuadamente iluminada, climatizada y espaciosa para la recepción de personas, en ambiente confortable y trabajo de campo. Disponibilidad para viajar al interior y/o al exterior del país Disponibilidad para trabajar en horario, extendido o en días inhábiles conforme al requerimiento de la Máxima Autoridad Institucional.	
Observaciones:	1. No hallarse en las inhabilidades previstas en la Ley que rige a la Función Pública. 2. Otros criterios que la Máxima Autoridad Institucional especifique y que se encuentren enmarcados en normativas del sector público vigentes.	

Lic. ROBERTO MELGAREJO
CRÉDITO AGRÍCOLA DE HABILITACIÓN

Econ. Berta Benítez Benítez
Crédito Agrícola de Habilitación



Mario M. Román Jara
Gerente General



Mg. Lino Chilavert
Gerente de Finanzas

Mg. Juan D. Cáceres L.
Gerente



Actualizado y revisado por: Mario Román, Juan David Cáceres, Daniel Acosta, Lino Chilavert, Alcides Báez, Roberto Melgarejo y Berta Benítez
Fecha: 26/06/2025

Aprobado por: Consejo Directivo
Fecha: 08/07/2025

Lic. Daniel S. Acosta
Gerencia de Servicios
Crédito Agrícola de Habilitación

Lic. Alcides Báez Reyes
Crédito Agrícola de Habilitación

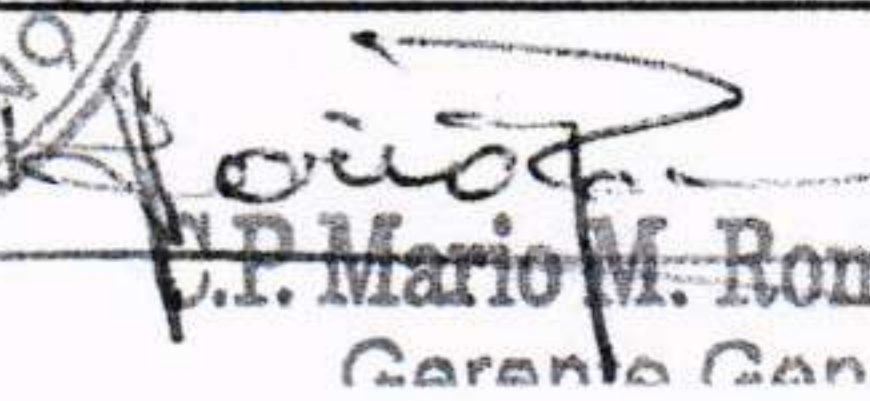


	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	Versión: 03

4. FUNCIONES GENERALES DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES	
PLANIFICACIÓN del propio trabajo o el de otros	1. Planificar y programar en forma conjunta con los funcionarios de su dependencia, las actividades a ser realizadas, en el marco del PEI, POA, presupuesto y/o políticas institucionales. 2. Definir de manera participativa y en coordinación con la Gerencia de Servicios Zonal que corresponda, la planificación y asignación de objetivos y metas específicas a cumplir en el área de influencia del CAC y diseñar estrategias para alcanzarlos. 3. Analizar el mercado local, para identificar posibles oportunidades de negocio y captación de nuevos clientes.
DIRECCIÓN o coordinación del trabajo de dependientes directos o indirectos	1. Liderar y motivar al equipo de trabajo, fomentando un ambiente de colaboración y alto rendimiento. 2. Dirigir las gestiones y acciones relativas a los procesos institucionales, conforme al régimen Legal vigente, especialmente lo relacionado al proceso de crédito. 3. Coordinar y realizar actividades destinadas a la identificación, análisis y elaboración de proyectos a ser financiados. 4. Coordinar la circulación y atención, en tiempo y forma, de toda documentación que ingresan/egresan a su sector. 5. Coordinar con la Gerencia de Servicios Zonal la necesidad de RRHH, bienes, materiales e insumos necesarios para el efectivo cumplimiento de las actividades a su cargo.
EJECUCIÓN personal por parte del ocupante del puesto	1. Cumplir junto con los funcionarios a su cargo, los objetivos establecidos en el PEI, POA, Presupuesto anual y otros documentos institucionales. 2. Ejecutar todas las acciones establecidas en el proceso de créditos que le correspondan, acorde a las normativas y reglamentaciones vigentes.. 3. Ejecutar todas las tareas relacionadas a los expedientes a ser tratados en el ámbito del Centro de Atención al Cliente. .
CONTROL y/o evaluación del trabajo propio o de dependientes	1. Controlar la correcta ejecución de las actividades. 2. Monitorear y asegurar la correcta ejecución presupuestaria de prestamos del Centro de Atención al Cliente, a su cargo. 3. Cumplir con los lineamientos de control para las operaciones de crédito y con todas aquellas destinadas a mejorar el desempeño de las actividades a su cargo. 4. Verificar conforme a los procesos de seguimiento de créditos, la ejecución de las actividades y aplicar o proponer medidas correctivas en caso de ser necesario. 5. Controlar los bienes patrimoniales del CAC a su cargo

Actualizado y revisado por: Mario Román, Juan David Cáceres, Daniel Acosta, Lino Chilavert, Alcides Báez, Roberto Melgarejo y Berta Benítez Fecha: 26/06/2025	Aprobado por: Consejo Directivo Fecha: 08/07/2025
--	--

 **Mario M. Román Jara**
Gerente General

 **Lino Chilavert**
Gerente de Finanzas

 **Mg. Juan D. Cáceres Z.**
Gerente

 **Lic. Alcides Báez Rey**
Crédito Agrícola de Habilitación

 **Econ. Berta Benítez Benítez**
Crédito Agrícola de Habilitación



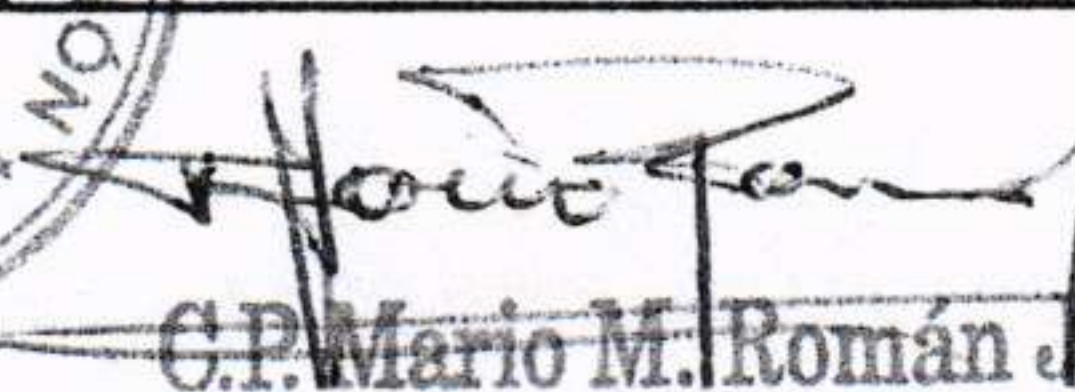
	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	Versión: 03

	por su buen estado y el uso. 6. Controlar el cumplimiento con las normas y procedimientos establecidos en materia de concesión de créditos, manuales, reglamentos y protocolos de créditos de CAH.
Otros	1. Participar activamente en la implementación y revisión del MECIP y mantener actualizada toda documentación pertinente al Área. 2. Participar activamente en el cumplimiento de normativas relacionadas a Anti-corrupción y Transparencia. 3. Realizar tareas vinculadas y otras actividades relacionadas 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. FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Realizar la apertura y cierre de la oficina del CAC. 2. Supervisar y evaluar el desempeño del personal a su cargo. 3. Establecer en coordinación con la Gerencias de Servicios Zonal y de Finanzas la planificación financiera (anual y mensual) de desembolsos de su CAC así como proponer modificaciones en caso de necesidad. 4. Gestionar y controlar el cumplimiento de las metas presupuestarias establecidas al CAC. 5. Gestionar con las áreas correspondientes la disponibilidad de recursos financieros necesarios para los desembolsos de préstamos y/o erogaciones financieras correspondan. 6. Supervisar que tanto clientes como personas interesadas en los servicios del CAC sean atendidas de manera correcta, en tiempo y forma. 7. Cumplir con las tareas que le corresponden, dentro de lo establecido en el procedimiento de otorgamiento de crédito dentro de sus distintas etapas. 8. Integrar y cumplir las funciones que le corresponden como integrante del Comité de Crédito y de otras comisiones que le sean asignadas. 9. Cumplir con los requerimientos de control primario para las operaciones crediticias. 10. Controlar el cumplimiento del proceso establecido para la habilitación de cuentas bancarias para clientes. 11. Realizar y controlar, acorde a las normativas y procedimientos establecidos, las gestiones de seguimiento de los prestamos vigentes y vencidos, de la cartera asignada a su CAC. 12. Realizar y controlar el cumplimiento de los procesos de recuperación de créditos. 13. Remitir a la asesoría Jurídica, las solicitudes de gestión de cobro por la vía judicial, aquellas carpetas de créditos vencidos, acorde a los procesos y tiempos establecidos en las normativas institucionales. 14. Elaborar y firmar cheques para, casos debidamente justificados y autorizados de operaciones de, desembolsos de créditos, pagos de servicios básicos, impuestos, tasas y contribuciones a municipios. 15. Realizar pagos, (previamente autorizados) en concepto de servicios básicos, impuestos

Actualizado y revisado por: Mario Román, Juan David Cáceres, Daniel Acosta, Lino Chilavert, Alcides Báez, Roberto Melgarejo y Berta Benítez Fecha: 26/06/2025	Aprobado por: Constancio... Fecha: 08/07/2025
--	--


C.P. Mario M. Román Jara


Mg. Juan D. Cáceres Z.
Gerente


Mg. Lino Chilavert
Gerente de Finanzas

ROBERTO MELGAREJO
GERENTE DE SERVICIOS ZONALES




Ing. Daniel S. Acosta
Gerente de Servicios
Crédito Agrícola de Habilitación


Econ. Berta Benítez Benítez
Crédito Agrícola de Habilitación


Alcides Báez Reyes
Crédito Agrícola de Habilitación

	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES	Código: M01
	GERENCIA DE SERVICIOS GERENCIA DE SERVICIOS ZONALES	Versión: 03

tasas y otros gastos municipales pertinentes.

16. Realizar las rendiciones de los pagos realizados y remitirlos a las dependencias pertinentes.
17. Realizar la rendición de uso de combustible asignado al CAC, y remitirlos a las dependencias pertinentes.
18. Realizar las rendiciones documentales de las operaciones relacionadas con la cartera de préstamos.
19. Registrar los datos correspondientes en el libro de caja y banco del CAC.
20. Verificar los movimientos en el extracto bancario de las operaciones relacionadas a desembolsos, cobranzas, transferencias, depósitos y su registro en el sistema informático.
21. Emitir, órdenes de trabajo para los vehículos asignados al CAC.
22. Gestionar la provisión de insumos necesarios para el correcto funcionamiento del CAC
23. Mantener actualizado el inventario de bienes patrimoniales del CAC (FC03).
24. Mantener actualizada la planilla de responsabilidad individual (FC10).
25. Realizar en el CAC, las cobranzas para operaciones debidamente autorizadas en las normativas vigentes (quitas, cuentas desafectadas, cuentas judiciales, honorarios de abogados, levantamiento de hipotecas y otras autorizadas).
26. Realizar los depósitos de valores en las cuentas bancarias habilitadas, conforme a las normativas vigentes.
27. Mantener un inventario de los formularios de cobranzas (recibos emitidos en el CAC) (sin utilizar y expedidos).
28. Elevar informes que le sean solicitados, sobre la gestión del CAC.
29. Representar a la Institución en las actividades oficiales que le corresponda.
30. Ser responsable de velar por la integridad de la cartera de préstamos y la correcta distribución de esta entre los Asesores al Cliente, a su cargo.
31. Cumplir con todas las demás actividades que sean necesarias para la operativa del CAC.
32. Realizar todas las acciones tendientes a la buena gestión financiera del CAC a su cargo.
33. Atender directamente a clientes del CAC y realizar actividades propias del Asesor al Cliente en materia de análisis, promoción, tramitación y seguimiento de operaciones crediticias, cuando la operativa así lo requiera, conforme al Manual de Crédito y a las políticas internas vigentes



Mario M. Román Jara
Gerente General



Lino Chilavert
Gerente de Finanzas



Lic. Alcides Báez Reyes
Crédito Agrícola de Habilitación

Ing. Agr. Daniel S. Acosta Duarte
Gerencia de Servicios
Crédito Agrícola de Habilitación

Ing. Juan D. Cáceres Z.
Gerente

Econ. Berta Benítez Benítez
Crédito Agrícola de Habilitación

Lic. ROBERTO MELGAREJO
Crédito Agrícola de Habilitación

Actualizado y revisado por: Mario Román, Juan David Cáceres, Daniel Acosta, Lino Chilavert, Alcides Báez, Roberto Melgarejo y Berta Benítez
Fecha: 26/06/2025

Aprobado por: Consejo Directivo
Fecha: 08/07/2025

